

UMOWA Nr SR/XV-270-15-SS/21

Umowa zawarta w dniu r., w Poznaniu z Wykonawcą wybranym w trybie podstawowym nr **SR/XV-270-15-SS/21** na świadczenie usług konsultacyjnych, serwisowych i usług związanych z aktualizacją oprogramowania aplikacyjnego i programów towarzyszących systemu informatycznego „Impuls” oraz systemu informatycznego „Eskulap”

pomiędzy:

Szpitałem Miejskim im. Franciszka Raszei
ul. Mickiewicza 2
60-834 Poznań
NIP: 781-16-19-837
REGON: 000 31 33 25
Reprezentowanym przez:
Dyrektora – lek. med. Elżbietę Wrzesińską - Żak
zwanym w dalszej części umowy: Zamawiającym

a

NIP:
REGON:
Reprezentowanym przez:

zwanym w dalszej części umowy: Wykonawcą

na podstawie art. 275 pkt 1 Ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2021 poz. 1129 t.) zawarto umowę następującej treści.

§ 1

[PREAMBUŁA I POSTANOWIENIA OGÓLNE]

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków, na jakich WYKONAWCA będzie świadczył usługi nad Oprogramowaniem znajdującym się w posiadaniu ZAMAWIAJĄCEGO.

§ 2

[DEFINICJE]

Na potrzeby niniejszej umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć, których wystąpienia w tekście w znaczeniu przypisanym im w niniejszym paragrafie będą wyszczególnione przez ich zapisanie z dużej litery:

1. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do tegoż dokumentu oraz załączników stanowiących jego integralną część.
2. **Strony** – oznacza ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCĘ.
3. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Ustawa” bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2021 poz. 1129 t.).
4. **Siła Wyższa** – wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, awarie prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe.

5. **Aplikacja (Moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
6. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy.
7. **Licencja** - tytuł prawny, w oparciu o który ZAMAWIAJĄCY eksploatuje Aplikacje wyszczególnione w Załączniku nr 1.
8. **Producent** – określony w Załączniku nr 1 do Umowy podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
9. **Motor bazy danych (MBD)** – program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
10. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych.
11. **Infrastruktura** – stanowiące elementy systemu teleinformatycznego ZAMAWIAJĄCEGO: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury jest na bieżąco publikowana w Help Desk w zakładce Menu/Infrastruktura i jest dostępna po zalogowaniu.
12. **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
 - a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
 - b) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
 - c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
 - d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
 - e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
 - f) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych,
 - g) nieautoryzowana przez WYKONAWCĘ zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
 - h) działanie wirusa komputerowego,
 - i) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
 - j) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez WYKONAWCĘ,
 - k) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne,
 - l) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, web service, inne),
 - m) działanie Siły Wyższej,
 - n) niewykonanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
 - o) niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez WYKONAWCĘ,
 - p) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej.

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

13. **Konsultacja** – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ, polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
14. **Awaria (błąd krytyczny)** – sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji medycznej.
15. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
16. **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.

17. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.
18. **Obejście** – udostępnione ZAMAWIAJĄCEMU doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli WYKONAWCY, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Załączniku nr 3 warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.
19. **Help Desk (HD)** – serwis internetowy udostępniony przez WYKONAWCĘ pod adresem <https://.....> dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD.
20. **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach określonych w Umowie.
21. **Czas Reakcji** – okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do zmiany jego statusu na zarejestrowane.
22. **Użytkownik** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez ZAMAWIAJĄCEGO do bezpośredniej współpracy z WYKONAWCĄ, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
23. **Certyfikowany Administrator** – Użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie: HIS lub/i ERP lub/i BI, który jest uprawniony ze Strony ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom.
24. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
25. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
26. **Serwis** – Dział WYKONAWCY dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w Help Desk.

§ 3

[PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług serwisowych oraz usług związanych z konserwacją i aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego. W zależności od pakietu subskrybowanych Usług przedmiotem Umowy mogą być także świadczenia dotyczące Motoru bazy danych.
2. Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Specyfikację usług, uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 3 do Umowy.
5. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy ze szczególną starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla świadczenia podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności ZAMAWIAJĄCEGO.

§ 4

[INFRASTRUKTURA]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia wymagania minimalne określone w Załączniku nr 4 do Umowy.
2. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że rzeczywista specyfikacja posiadanego serwera, na którym eksploatowany jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych określa Załącznik nr 5 do Umowy.
3. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia WYKONAWCY o wszelkich zmianach w Infrastrukturze, mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów.

§ 5

[WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług, składających się na przedmiot Umowy, niezależnie od ilości i rodzaju faktycznie przez WYKONAWCĘ obsłużonych zgłoszeń serwisowych, ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania WYKONAWCY wynagrodzenia ustalonego zgodnie z niniejszym paragrafem.

2. Zryczałtowane wynagrodzenie:

Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej usługi dla systemu „Impuls” wynosinetto + stawka podatku VAT obowiązująca na dzień zawarcia Umowy, to jest łączniezł (słownie:) brutto.

Zryczałtowane wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej usługi (18 miesięcy) dla systemu "Impuls" wynosinetto + stawka podatku VAT w wysokości 23 %, to jest łącznie (słownie:) brutto.

Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej usługi dla systemu „Eskulap” wynosinetto + stawka podatku VAT w wysokości 23 %, to jest łączniezł (słownie:) brutto.

Zryczałtowane wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej usługi (18 miesięcy) dla systemu "Eskulap" wynosinetto + stawka podatku VAT w wysokości 23 %, to jest łącznie (słownie:) brutto.

Łączne zryczałtowane wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej usługi dla systemu „Eskulap” i „Impuls” w okresie obowiązywania umowy (18 miesięcy) wynosinetto + stawka podatku VAT w wysokości 23 %, to jest łącznie (słownie:) brutto.

3. Wynagrodzenie WYKONAWCY określone w ust. 2 niniejszego paragrafu płatne będzie za dany miesiąc z dołu, na podstawie faktury VAT wystawionej każdorazowo w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca, w którym usługi były świadczone.

4. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek WYKONAWCY wskazany na fakturze VAT w terminie 30 dni od daty doręczenia faktury VAT.

5. Zamawiający mając na uwadze przepisy ustawy z dnia 09.11.2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. 2020 r. poz. 1666 t.j.) wymaga złożenia po zawarciu umowy oświadczenia przez Wykonawcę, że zamierza przysyłać do Zamawiającego drogą elektroniczną ustrukturyzowane faktury elektroniczne.

6. W przypadku wystawienia ustrukturyzowanej faktury elektronicznej musi ona zostać przesłana za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 09.11.2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno – prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666 t.j.).

7. Zapłata wynagrodzenia nastąpi wyłącznie na rachunek bankowy widniejący na białej liście podatników VAT prowadzonej przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej a znajdującej się na stronie internetowej Ministerstwa Finansów. W przypadku jeżeli rachunek wykonawcy nie został umieszczony na w/w liście, Zamawiający, wstrzyma się z zapłatą wynagrodzenia do czasu jego pojawienia się na białej liście i okoliczność ta nie będzie oznaczała opóźnienia czy zwłoki w zapłacie.

§ 6

[KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach formalno-prawnych jest p. oraz w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych i HD p.

2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach formalno-prawnych Umowy jest/są

3. Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p.
4. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących Umowy.
5. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD zostaną przekazane na konto email wskazane w Załączniku nr 5.

§ 7

[WARUNKI LICENCJI]

1. WYKONAWCA oświadcza, że posiada, prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego precyzuje odrębne porozumienie zawarte pomiędzy WYKONAWCĄ a Producentem.
2. Aplikacje, będące przedmiotem Umowy, są chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2021 poz. 1062 t.j.) a ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zobowiązują się solidarnie do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w: zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony.
4. WYKONAWCA ma prawo do wstrzymania świadczeń przywidzianych w Umowie, z prawem do jej rozwiązania włącznie, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie, że ZAMAWIAJĄCY wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień licencji. W przypadku sporu w tym przedmiocie, udowodnienie posiadania uprawnień do eksploatacji Aplikacji każdorazowo spoczywa na ZAMAWIAJĄCEGO.
5. Zawarcie Umowy pociąga za sobą skutki w postaci udzielenia ZAMAWIAJĄCEMU sublicencji do wszystkich Uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, w jakim ZAMAWIAJĄCY posiada ważne i nabyte w legalnym obrocie prawnym licencje.
6. W ramach udzielonej sublicencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania a WYKONAWCA ma obowiązek dostarczyć ZAMAWIAJĄCEMU Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą procesów nie wykraczających poza zakres funkcjonalny Aplikacji.
7. W ramach udzielonej sublicencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania a WYKONAWCA ma obowiązek dostarczyć ZAMAWIAJĄCEMU Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Uaktualnień do zakresu funkcjonalnego Aplikacji.
8. Wszelkie prawa własności intelektualnej (włącznie z prawem do wyrażania zgody na opracowanie) do utworów powstałych w wyniku usług realizowanych przez WYKONAWCĘ na podstawie Umowy, w tym dotyczące wszelkich Modyfikacji do Oprogramowania Aplikacyjnego, podlegających ochronie prawn-autorskiej (oraz do związanej z nimi Dokumentacji), które zostały wykonane w ramach Umowy pozostają własnością WYKONAWCY, a ZAMAWIAJĄCY ma prawo do korzystania z nich na zasadzie niewyłącznej sublicencji, o której mowa w ust. 5.

§ 8

[BEZPIECZEŃSTWO]

1. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY dostęp do wszelkich posiadanych informacji merytorycznie związanych ze świadczeniem usług w ramach Umowy, a uznanych przez Strony za konieczne dla świadczenia tych usług. WYKONAWCA zapewni poufność otrzymanych od ZAMAWIAJĄCEGO informacji zgodnie z postanowieniami § 10 Umowy.
2. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest umożliwić WYKONAWCY instalację narzędzi umożliwiających zdalny szyfrowany dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych, jak również uruchomienie sesji Aplikacji zdalnie. Jeżeli w związku z polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u ZAMAWIAJĄCEGO konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, procedury te określa Załącznik nr 5 do Umowy.

3. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane. WYKONAWCA zwolniony będzie z roszczeń w sytuacji, w której w przypadku spowodowania utraty danych w wyniku realizacji przez WYKONAWCĘ świadczeń przewidzianych umową przywróci on stan danych przetwarzanych w systemie do zapisanego w kopii danych przekazanej przez ZAMAWIAJĄCEGO.
4. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
 - a) awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
 - b) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
 - c) nieautoryzowanym zdaniem dostępem osób trzecich (włamaniem tzw. hakerów),
 - d) działaniami wirusów komputerowych,
 - e) utratą zasilania,
 - f) konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
5. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zachowania określonego w Załączniku Nr 4 do Umowy: oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania. WYKONAWCA może w każdym przypadku odmówić obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania.
6. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że brak wykupionego u producentów oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD usług zapewniających dostęp do jego aktualizacji może uniemożliwić WYKONAWCY realizację niektórych świadczeń powiązanych z tym oprogramowaniem. WYKONAWCA może w każdym przypadku, w którym dostęp do aktualizacji jest nieodzowny do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, odmówić jego realizacji jako niespełniającego warunków Umowy.
7. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
8. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do założenia maksymalnie 5-ciu kont Użytkownika w HD, przy czym w uzasadnionych przypadkach WYKONAWCA może zezwolić na utworzenie kont dodatkowych.
9. ZAMAWIAJĄCY zobligowany jest do powiadamiania WYKONAWCY o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w serwisie HD. Ustala się, że jakiegokolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do WYKONAWCY z konta poczty elektronicznej wskazanego w Załączniku nr 5 do Umowy, oraz, że jest to jednocześnie konto, na które zwrotnie WYKONAWCA będzie przekazywał dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD.
10. WYKONAWCA ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika, zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
11. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego, winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
12. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych WYKONAWCA obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że eksploatacja Aplikacji w wersjach niezaktualizowanych do najnowszych może stanowić powód do odmowy przez WYKONAWCĘ obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych.

§ 9

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. ZAMAWIAJĄCY ponosi odpowiedzialność za prawidłowe tj. zgodne z przyjętymi zasadami obsługi systemów komputerowych, kopiowanie danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienie bezpieczeństwa przechowywania dokumentów.
2. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Infrastruktury.

§ 10

[ZACHOWANIE POUFNOŚĆ]

1. Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jednolity: Dz.U. 2020 poz. 2176 t.j.)
2. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji pozyskanych w trakcie realizacji Umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami handlowymi lub, że jako takie traktowane są przez drugą Stronę. W szczególności za dane takie uznaje się: dane osobowe pacjentów, dane osobowe pracowników ZAMAWIAJĄCEGO, dane finansowe ZAMAWIAJĄCEGO oraz jego kontrahentów.
3. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że dołoży wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w treści Zgłoszeń Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia ZAMAWIAJĄCY będzie zamieszczał informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczy Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.
4. ZAMAWIAJĄCY, jako Administrator danych osobowych (zwany w dalszej części także „Administratorem”), powierza WYKONAWCY w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.
5. WYKONAWCA zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
6. WYKONAWCA będzie przetwarzał powierzone dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora. Strony zgodnie uznają Zgłoszenie Serwisowe za spełniające przesłanki polecenia przetwarzania.
7. WYKONAWCA oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.
8. WYKONAWCA będzie przetwarzał, powierzone dane: zwykłe oraz szczególnych kategorii ze zbiorów ZAMAWIAJĄCEGO, dotyczące pacjentów, pracowników, współpracowników i kontrahentów ZAMAWIAJĄCEGO, w postaci m.in.: imion i nazwisk, adresu zamieszkania i zameldowania, nr telefonu, adresu email, nr PESEL, miejsca urodzenia, poci, stanu cywilnego, wykształcenia, zawodu, danych kontaktowych do opiekuna, stanu zdrowia, miejsca zatrudnienia, inne:
.....
9. Powierzone przez ZAMAWIAJĄCEGO dane osobowe będą przetwarzane przez WYKONAWCĘ wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
10. WYKONAWCA zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
11. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) dołożenia należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych;
 - b) nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej Umowy ;
 - c) zapewnienia zachowania w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust. 3 pkt. b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zarówno w trakcie jej obowiązywania, jak i po jej ustaniu;
 - d) przekazania ZAMAWIAJĄCEMU listy osób dedykowanych do realizacji Umowy, dla których niezbędne będzie udzielenie zdalnego dostępu do bazy oraz powiadomienia ZAMAWIAJĄCEGO o każdej zmianie tejże listy celem nadania/odebrania dostępu do bazy danych ZAMAWIAJĄCEGO;

- e) zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”);
- f) do zachowania w tajemnicy danych poufnych i oświadcza, że nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy;
- g) WYKONAWCA po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem, w zależności od decyzji ZAMAWIAJĄCEGO, usuwa lub zwraca Administratorowi wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych;
- h) pomagania, w miarę możliwości, Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.

12. WYKONAWCA odpowiedzialny jest za:

- a) udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy lub Rozporządzenia, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym;
- b) niezwłoczne poinformowanie Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez WYKONAWCĘ danych osobowych określonych w Umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do WYKONAWCY, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

13. ZAMAWIAJĄCY zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez WYKONAWCĘ przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Umowy i Rozporządzenia.

14. ZAMAWIAJĄCY realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy WYKONAWCY, tj. 8:00 do 15:00, z minimum 7 dniowym uprzedzeniem Wykonawcy.

15. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jako audytor nie zostanie wyznaczony podmiot prowadzący pośrednio lub bezpośrednio działalność konkurencyjną w stosunku do działań WYKONAWCY.

16. ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się do przekazania WYKONAWCY raportu z przeprowadzonej kontroli wraz z ewentualnymi poleceniami w zakresie poprawy bezpieczeństwa i zmiany zastosowanych środków organizacyjnych i technicznych ochrony danych osobowych w terminie 3 dni roboczych, a WYKONAWCA zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych, nie dłuższym niż 14 dni. ZAMAWIAJĄCY dopuszcza wniesienie przez WYKONAWCĘ wniosków i uwag dotyczących wydanych przez ZAMAWIAJĄCEGO poleceń w zakresie poprawy bezpieczeństwa.

17. WYKONAWCA niezwłocznie informuje ZAMAWIAJĄCEGO, jeżeli jego zdaniem wydane mu przez ZAMAWIAJĄCEGO polecenie, o którym mowa w ust. 16, stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.

18. WYKONAWCA udostępnia ZAMAWIAJĄCEMU wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

19. WYKONAWCA może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO. Podwykonawca, winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na WYKONAWCĘ w niniejszej Umowie.

20. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie ZAMAWIAJĄCEGO chyba, że obowiązek taki nakłada na WYKONAWCĘ prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania

Wykonawca informuje Zamawiającego w formie pisemnej o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

21. WYKONAWCA ponosi pełną odpowiedzialność wobec ZAMAWIAJĄCEGO za nie wywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy, o którym mowa w ust. 19, obowiązków ochrony danych.
22. WYKONAWCA po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Administratorowi w miarę możliwości w ciągu 48 h od jego stwierdzenia na adres wskazany w ust. 24.
23. WYKONAWCA oświadcza, że ma powołanego Inspektora Ochrony Danych. Dane kontaktowe w kwestiach ochrony danych:
24. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że ma/nie ma* powołanego Inspektora Ochrony Danych. Dane kontaktowe w kwestiach ochrony danych:
25. Strony zgodnie postanawiają, iż w przypadku zawarcia w toku trwania Umowy odrębnego porozumienia w zakresie zasad i warunków przetwarzania danych osobowych dotyczących tego samego zakresu i celu, w sytuacji rozbieżnych postanowień pierwszeństwo będą miały zapisy porozumienia dot. powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 11

[PODZYKONAWCY]

1. Strony postanawiają, że WYKONAWCA będzie świadczył usługi stanowiące przedmiot Umowy własnymi siłami z zastrzeżeniem w ust. 2 poniżej.
2. W szczególnych wypadkach, gdy WYKONAWCA uzna to za wskazane, może powierzyć wykonanie usług stanowiących przedmiot Umowy Producentowi. W takiej sytuacji WYKONAWCA za Producenta ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

§ 12

[CZAS OBOWIĄZYWANIA]

Umowa zostaje zawarta na okres 18 miesięcy, tj. na okres od dnia do dnia

§ 13

[KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:
 - a) w wysokości 0,1% miesięcznego wynagrodzenia z tytułu świadczenia usługi łącznie w zakresie systemu „Impuls” i systemu „Eskulap” netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach;
 - b) w wysokości 0,05% miesięcznego wynagrodzenia z tytułu świadczenia usługi łącznie w zakresie systemu „Impuls” i systemu „Eskulap” netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach.
2. ZAMAWIAJĄCY wypłaci WYKONAWCY w przypadku niedotrzymania terminów płatności – odsetki ustawowe
3. WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU karę za odstąpienie od umowy/wypowiedzenie umowy przez ZAMAWIAJĄCEGO z przyczyn leżących po stronie WYKONAWCY w wysokości 10% rocznej wartości całej umowy brutto.
4. WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU karę za odstąpienie od umowy/wypowiedzenie umowy przez WYKONAWCĘ z przyczyn leżących po stronie WYKONAWCY w wysokości 10% rocznej wartości całej umowy brutto.
5. Łączna maksymalna wysokość kar umownych nie może przekroczyć kwoty określonej w § 5 ust. 2 Umowy w łącznym zryczałtowanym wynagrodzeniu.

§ 14

[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia przez ZAMAWIAJĄCEGO w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób naruszy jej postanowienia.
 - b) w innych przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa.
2. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do odstąpienia od umowy jednostronnie w przypadku, gdy WYKONAWCA odmówi zrealizowania niniejszej umowy z jakiegokolwiek przyczyny. Z tego tytułu nie będą przysługiwały WYKONAWCY żadne inne roszczenia poza roszczeniem o zapłatę za usługi już zrealizowane na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia przez WYKONAWCĘ w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku naruszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO obwarowań licencyjnych zapisanych w §7 oraz certyfikacie licencyjnym.
 - b) w innych przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa.
4. Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze Stron z zachowaniem 6-miesięcznego okresu wypowiedzenia, w przypadku:
 - a) wycofania się Producenta ze świadczenia usług wsparcia (Konserwacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
 - b) wycofania się Producenta lub/i producenta MBD z wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY,
 - c) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
5. Odstąpienie od Umowy lub oświadczenie o rozwiązaniu Umowy musi zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać będzie szczegółowe uzasadnienie.
6. W razie wystąpienia istotnej okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać od Zamawiającego jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonanej już części umowy, zgodnie z art. 456 ust. 1 Ustawy Prawo zamówień publicznych.

§ 15

[SIŁA WYŻSZA]

1. W przypadku, gdy Siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań umownych którejkolwiek ze Stron Umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków.
2. W przypadku, gdy którakolwiek ze Stron nie jest w stanie wywiązać się ze swych zobowiązań Umownych w związku z okolicznościami Siły wyższej, druga Strona musi być o tym poinformowana w formie pisemnej w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności.
3. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze Stron Umowy wywiązać się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 30 dni, Strony Umowy mogą rozwiązać Umowę w całości lub w części. W przypadku rozwiązania Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione na piśmie przez obie Strony Umowy.

§ 16

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Z wyłączeniem zmian, których akceptacja następuje bezpośrednio w systemie HelpDesk, pozostałe zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.

2. W sprawach nieuregulowanych w umowie będą miały zastosowanie przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych i przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Żadna ze Stron Umowy nie ma prawa do dokonywania cesji praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.
4. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem i realizacją Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a dopiero w sytuacji braku możliwości dojścia do polubownego porozumienia, spory zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę ZAMAWIAJĄCEGO.
5. Wymagania dotyczące zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę osób wykonujących czynności w zakresie realizacji zamówienia (podstawa prawne: art. 95 Ustawy PZP):
 - a) Zamawiający od Wykonawcy wymagać będzie, ażeby osoby wykonujące czynności bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu zamówienia zatrudnione były na podstawie umowy o pracę, takie jak: kierowcy, magazynierzy, pracze, osoby maglujące i prasujące bieliznę, sortujące i wykonujące wszelkie czynności z praniem, dezynfekcją i dystrybucją przedmiotu zamówienia;
 - b) Zamawiający ma możliwość na każdym etapie realizacji usługi zażądać od Wykonawcy wykazaniem się, że osoby realizujące zamówienie zatrudnione są na podstawie umowy o pracę na podstawie wydruków ZUS, w przypadku niespełnienia wymogu zatrudnienia pracownika na podstawie umowy o pracę Zamawiający ma możliwość bez ponoszenia konsekwencji wypowiedzieć umowę z Wykonawcą z przyczyny leżącej po jego stronie;
 - c) Sankcją za naruszenie obowiązku zatrudnienia pracowników przy realizacji umowy, Wykonawca zobowiązany będzie uiścić karę umowną, liczoną od każdego ujawnionego przypadku, tj. każdej osoby, w wysokości 500 PLN. Jednocześnie na wezwanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest usunąć w/w naruszenie w terminie 7 dni, a nie usunięcie spowoduje naliczenie kolejnej kary umowy oraz wypowiedzenie umowy z tytułu okoliczności za które odpowiada Wykonawca.
6. W trakcie obowiązywania umowy Strony dopuszczają zmiany cen w przypadku:
 - a) ustawowej zmiany stawek podatku od towarów i usług, według obowiązujących przepisów prawa podatkowego przedmiotu zamówienia, zmiana następuje po podpisaniu stosownego aneksu do umowy, z tym że kwota netto wynagrodzenia należna Wykonawcy nie może ulec podwyższeniu, a ewentualna zmiana umowy będzie dotyczyła stawki podatku i kwoty brutto tego wynagrodzenia, z zastrzeżeniem, że projekt aneksu przygotowuje Wykonawca;
 - b) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę - jeśli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę;
 - c) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne - jeśli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
 - d) zmiany gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych - jeśli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
7. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:

Numer Załącznika	Zawartość Załącznika
1	Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi.
2	Specyfikacja usług
3	Zakres świadczonych usług
4	Wymagane parametry Infrastruktury
5	Specyfikacja Infrastruktury oraz procedury bezpieczeństwa

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 1 – Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi

1. Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie:

L.p.	Nazwa aplikacji	Producent	Rodzaj licencjonowania	Liczba licencji	Konsultacje
1	Eskulap - Ruch Chorych		open	1	
2	Eskulap - Rejestracja poradni		stanowisko	1	
3	Eskulap - Poradnia		Stanowisko	6	
4	Eskulap - Dokumentacja medyczna		open	1	
5	Eskulap - Dokumentacja medyczna (Ambulatoryjna)		Stanowisko	6	
6	Eskulap - Zlecenia medyczne		open	1	
7	Eskulap - Rozliczenia z płatnikami		Stanowisko	1	[KA]
8	Eskulap - Gruper		serwer	1	[KA]
9	Eskulap - Kalkulacja kosztów procedur		Stanowisko	1	
10	Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia		Stanowisko	1	
11	Eskulap - Blok Operacyjny		Stanowisko	3	
12	Eskulap - Blok Porodowy		Stanowisko	2	
13	Eskulap - Laboratorium		Stanowisko	1	
14	Eskulap - Bakteriologia		Stanowisko	1	
15	Eskulap - Pracownia diagnostyczna		stanowisko	10	
16	Eskulap - Apteka		stanowisko	4	
17	Eskulap - Apteczka Oddziałowa		stanowisko	13	
18	Eskulap - Zakażenia Szpitalne		stanowisko	1	
19	Eskulap - mObchód		urządzenie	5	
20	Eskulap Histopatologia		Równoczesny użytkownik	1	
20	Eskulap - HL7		urządzenie, system	5	
21	Eskulap - Integrator		System	1	
22	eRejestracja		Serwer	1	
23	eWyniki		Serwer	1	
24	Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych		Serwer	1	
25	Eskulap – Autoryzacja w LDAP		Serwer	1	
26	Impuls - FK		jednoczesny operator pakietu	16	
27	Impuls - Kadry		jednoczesny operator pakietu		
28	Impuls - Place		jednoczesny operator pakietu		
29	Impuls - Magazyn		jednoczesny operator pakietu		
30	Impuls - Dystrybucja		jednoczesny operator pakietu		

31	Impuls - Środki Trwałe		jednoczesny operator pakietu		
32	eDeklaracje		jednoczesny operator pakietu	1	

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik Nr 2 – Specyfikacja usług

Przedmiot Umowy stanowią usługi oznaczone znakiem „T” w kolumnie „deklaracje ZAMAWIAJĄCEGO”.

Nazwa usługi	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO
Serwis Aplikacji [SA]	T
Konserwacja [KS]	T
Konsultacje [KA]	T
Nadzór Eksploatacyjny [NE] – 6 dni w okresie trwania umowy	T
Serwis Motoru BD [SBD]	T

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik Nr 3 – Zakres świadczonych usług

I. Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

1. Subskrybowany przez ZAMAWIAJĄCEGO pakiet usług oraz wariant w jakim będą realizowane zostały określone w punkcie III.

[UŻYTKOWNICY]

2. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem <https://.....>
3. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
4. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
5. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
6. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

7. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
8. W zależności od zakresu usług oraz uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Awaria [Wymagane usługi: SA, KS, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
 - Konsultacja [Wymagane usługi: SA, KS, KA],
 - Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, KS, NE],
 - Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, KS, SBD],
 - Zamówienia indywidualne [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Zapytanie handlowe,
 - Zmiana prawna.
9. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.
10. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów WYKONAWCA może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
11. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego zgłoszenia, zostaje mu nadany status „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
12. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia, fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
 - przyjęte do realizacji,

- anulowane,
 - odrzucone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - usterka programistyczna,
 - odroczone,
 - rozwiązane,
 - zamknięte.
13. Szczególnym rodzajem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym. Ponadto w odniesieniu do tego rodzaju zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
14. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim rodzajem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Usługa Odpłatna/Konsultacja, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem terminu realizacji i ceny zaproponowanej przez WYKONAWCĘ w ciągu 14 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia.
15. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie zgłoszenia wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na uzgodnioną w zgłoszeniu kwotę.

II. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Warunki pracy serwisu (w zależności od wybranej oferty)	Uwagi
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	4 h	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Awarii (zgodnie z ofertą Wykonawcy)	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. 2. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez ZAMAWIAJĄCEGO nie obejmuje Konsultacji). 3. Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych, dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie.
8.	Zamówienie indywidualne	14 dni	Czas liczony w dniach roboczych, od przyjęcia zgłoszenia. W terminie tym WYKONAWCA określi termin i cenę realizacji zamówienia indywidualnego lub w przypadku odmowy realizacji zamówienia poda uzasadnienie odmowy

III. Wykaz usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (w zależności od wybranej oferty)
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (w zależności od wybranej oferty)
			<p>3. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>4.1. Nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, ▪ przekazuje Użytkownikowi Uaktualnienie usuwające Błąd Aplikacji, ▪ zdalnie usuwa Błąd Aplikacji. <p>4.2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.</p> <p>4.3. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje Zgłoszenie Serwisowe Producentowi w celu opracowania Uaktualnienia usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status zgłoszenia na „usterka programistyczna”. Po otrzymaniu od Producenta Update Serwis niezwłocznie, lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD.</p> <p>4.4. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje inną usługę, w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.</p> <p>4.5. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną lub zamówienie indywidualne oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>4.6. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego niezbędne okaże się pozyskanie przez Serwis dodatkowych informacji od WYKONAWCY, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „do</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (w zależności od wybranej oferty)
			<p>uzupełnienia”.</p> <p>4.7. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.</p> <p>5. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
2	Konserwacja [KS]	<p>Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, 4. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników, 5. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, 6. wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń z zastrzeżeniem, że zakres funkcjonalny Aplikacji proces stanowiący przedmiot zmian legislacyjnych uwzględnia, 7. wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modyfikacje będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Zmiana prawna. Termin udostępnienia w systemie HD odpowiedniego Uaktualnienia będzie pozwalał na zastosowanie zmodernizowanej Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu ich wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów rzeczonych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych. 2. Użytkownicy ZAMAWIAJĄCEGO winni opublikowane w HD Uaktualnienia z serwisu pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji tych Uaktualnień. 3. Oprócz Uaktualnień wprowadzanych w związku z nowelizacją aktów prawnych ZAMAWIAJĄCEMU przysługuje w ramach usługi prawo do zgłaszania oczekiwań opracowania indywidualnych zmian zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego – zgłoszenie typu zamówienie indywidualne. 4. WYKONAWCA w odpowiedzi na otrzymane Zgłoszenie Serwisowe zamieszcza w jego treści decyzję czy zostanie ono obsłużone bez dodatkowej odpłatności w ramach opłaty zryczałtowanej, czy też realizacja będzie wymagała zamówienia usługi odpłatnej. Jednocześnie WYKONAWCA określa numer wersji zawierającej przedmiotowe Uaktualnienie wraz z szacunkowym terminem jej opublikowania. W przypadku realizacji usługi w trybie odpłatnym WYKONAWCA określa termin opublikowania przedmiotowego Uaktualnienia oraz koszt jego opracowania, zmieniając jednocześnie rodzaj zgłoszenia na usługę odpłatną. 5. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie zgłoszeń typu zamówienie indywidualne lub usługa odpłatna będą wprowadzane do Aplikacji w terminach określanych wg możliwości technicznych i woli WYKONAWCY. Obsługa zgłoszeń tego typu nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności czasowym. Ponadto zostaje w ich zakresie wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (w zależności od wybranej oferty)
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, <p>8. gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJACEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.</p>	
3	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 3. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas obsługi Konsultacji rozpoczyna swój bieg od początku. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Konsultacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od przedmiotu zgłoszenia, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą: <ol style="list-style-type: none"> 4.1. Nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań: <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia, ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia. 4.2. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę wykonania dalszych czynności powiązanych z przedmiotem zgłoszenia a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę, w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (w zależności od wybranej oferty)
			<p>4.3. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną lub zamówienie indywidualne oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Realizacja usługi w trybie odpłatnym nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.</p> <p>4.4. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „zakończone”.</p> <p>5. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
4	Nadzór Eksploatacyjny [NE]	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy.</p> <p>Usługi świadczone w ramach dni serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie.</p> <p>Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Konsultacje z zakresu administracji i użytkownika Aplikacji, – Instalowanie Uaktualnień, – Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, – Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, – Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, – Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz 	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie usługi zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewidzianych do wykonania w trakcie usługi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony. 4. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych rozpoczyna swój bieg od początku. 5. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania na realizowaną w ramach Nadzoru Eksploatacyjnego do realizacji nadając mu status „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą:

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (w zależności od wybranej oferty)
		<p>modyfikacje istniejących wydruków,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych, - Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, - Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), - Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO. 	<p>5.1. Nie później niż 3 dni przed upływem Terminu przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych Serwis wyznacza datę realizacji usługi, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), chyba że strony postanowią inaczej. Wraz z datą realizacji usługi Serwis określi szacunkowy czas niezbędny do jej wykonania.</p> <p>5.2. Jeżeli Użytkownik nie wnieśli zastrzeżeń do proponowanej daty realizacji usługi oraz czasu niezbędnego do wykonania usługi, Konsultant Serwisu w trakcie wizyty w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie wykonuje zadania wskazane w Zgłoszeniu Serwisowym w wyniku czego otrzymuje ono status „zakończony”. Jeżeli proponowana przez Serwis data realizacji usługi zostanie przez Użytkownika odrzucona procedura wszczyna swój bieg, przy czym WYKONAWCA zostaje zwolniony z obowiązku wyznaczania daty realizacji usługi w Terminie przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych.</p> <p>5.3. Jeżeli czas realizacji usługi realizowanej w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO wykroczy ponad 7h a jej przerwanie ze względów technicznych lub innych merytorycznie uzasadnionych będzie niemożliwe lub nieracjonalne, nadgodziny niezbędne do zakończenia prac zostaną w zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO odliczone od godzin przysługujących mu w obrębie umowy lub zostaną rozliczone jako prace dodatkowe zgodnie z cennikiem usług uzupełniających stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy (stawka poza godzinami pracy Serwisu).</p> <p>6. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ Użytkownik odrzucił zaproponowany przez Serwis szacunkowy czas niezbędny do wykonania usługi, ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończony”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń
5	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych	<p>1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”.</p> <p>2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>3. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas usunięcia Awarii rozpoczyna swój bieg od początku.</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (w zależności od wybranej oferty)
			<p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>4.1. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy Awarii, nie później niż czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.</p> <p>4.2. W szczególności naprawa Awarii może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych, ▪ zatrzymanie i uruchomienie listener-a, ▪ odblokowywanie kont użytkowników, ▪ kompilacja obiektów bazy danych, ▪ przeliczanie statystyk bazy danych, ▪ dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel, ▪ rekonfiguracja parametrów bazy danych, ▪ Identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy Awarii, których wykonanie wykracza poza zakres usługi. <p>4.3. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy MBD i nie spełnia definicji Awarii, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi Konsultacji [KA], w ramach której w zależności od woli WYKONAWCY może on także wspierać ZAMAWIAJĄCEGO w realizacji czynności określonych w punkcie 4.2. powyżej lub wykonać je samodzielnie zdalnie.</p> <p>4.4. Oprócz sytuacji szczególnych usługa nie obejmuje czynności wymienionych poniżej, których realizacja przez WYKONAWCĘ wymaga uprzedniego zlecenia usługi odpłatnej lub akceptacji rozliczenia świadczenia w ramach usługi [NE]:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utworzenia nowej baz danych, ▪ odtwarzania bazy danych po awarii, ▪ instalacji dodatkowych opcji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ reinstalacji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ instalacji uaktualnień MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ innych <p>5. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończony”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

Załącznik Nr 4 – Wymagane parametry Infrastruktury

- Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera bazy danych przy założeniu 50 jednocześnie pracujących użytkowników

a. Wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera bazy danych

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Certyfikowany przez firmę Oracle. (Zalecamy systemy z rodziny Linux)
2	Minimalna pamięć RAM dla systemu operacyjnego	4 GB
3	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego na każdą bazę danych)	6 GB
4	Procesor (minimum)	2.5 GHz
5	Architektura procesora	64-bitowa
6	Karta sieciowa (minimum)	1000 Mbps
7	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	200 GB

b. Wymagania wersji motoru bazy danych (MBD) w stosunku do serwera bazy danych

Wersja baz danych (MBD) ¹⁾	Oracle 10g Release 2 (10.2.0.5)	Oracle 11g Release 1 (11.1.0.7)	Oracle 11g Release 2 (11.2.0.4)	Oracle 12c Release 1 (12.1.0.x)
Aplikacja				
Eskulap	•	•	•	•
Eskulap NT	•	•	•	•
Impuls 4	•			
Impuls 5.4	•	•	•	
Impuls 5.5		•	•	
Impuls EVO		•	•	

¹⁾ x w oznaczeniu wersji oznacza numer najwyższego patchset-a wydanego oficjalnie dla danej wersji MBD

- Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera aplikacji (aplikacje WWW) przy założeniu 50 jednocześnie pracujących użytkowników

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Microsoft Windows Server 2008 R2 lub nowszy
2	Minimalna pamięć RAM dla systemu operacyjnego	4 GB
3	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla pojedynczej aplikacji WWW)	10 GB + 1 GB na każdą instancję aplikacji
4	Procesor (minimum)	2.5 GHz
5	Architektura procesora	64-bitowa
6	Karta sieciowa (minimum)	1000 Mbps
7	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	100 GB
8	Składniki systemu operacyjnego	Internet Information Services w wersji 7.0 lub wyższej .NET Framework w wersji 4.5.1 lub wyższej ODAC z Oracle Developer Tools ¹⁾ Oracle Database Client ¹⁾ ASP.MVC 4.0

¹⁾ – dokładna wersja zależna od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

- Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera usług (Serwer JGP, Serwer eWUŚ, Bramka HL7, Serwer Powiadomień itp.)

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Microsoft Windows Server 2008 R2

		lub nowszy
2	Minimalna pamięć RAM dla systemu operacyjnego	4 GB
3	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla pojedynczej usługi)	2 GB na każdą usługę
4	Procesor (minimum)	1.8 GHz
5	Architektura procesora	64-bitowa
6	Karta sieciowa (minimum)	1000 Mbps
7	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	100 GB
8	Składniki systemu operacyjnego	Internet Information Services w wersji 7.0 lub wyższej .NET Framework w wersji 4.5.1 lub wyższej ODAC z Oracle Developer Tools ¹⁾ Oracle Database Client ¹⁾ ASP.MVC 4.0

¹⁾ – dokładna wersja zależy od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

4. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera BI (Business Intelligence) przy założeniu 20 jednocześnie pracujących użytkowników

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Microsoft Windows Server 2012 lub nowszy
2	Minimalna pamięć RAM	16 GB
3	Procesor (minimum)	2.5 GHz
4	Architektura procesora	64-bitowa
5	Karta sieciowa (minimum)	1000 Mbps
6	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	200 GB
7	Składniki systemu operacyjnego	Internet Information Services w wersji 7.0 lub wyższej Microsoft SQL Server 2012 SP1 lub wyższej Microsoft SharePoint 2013 lub wyższej .NET Framework w wersji 4.5.1 lub wyższej ODAC z Oracle Developer Tools

5. Minimalne wymagania stacji roboczej dla Oprogramowania Aplikacyjnego

a. Wymagania sprzętowe stacji roboczej

	Parametr	Wartość		
		Eskulap Eskulap NT	Impuls 4	Impuls 5.4 Impuls 5.5 Impuls EVO
2	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla aplikacji)	1024 MB		
3	Procesor (minimum)	1 GHz		
	Architektura	32-bitowa lub 64-bitowa	32-bitowa	32-bitowa lub 64-bitowa
4	Karta sieciowa (minimum)	100 Mbps		
5	Rozdzielczość ekranu (minimum)	1024x768		
6	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce dla pojedynczej aplikacji	10 GB		

b. Wymagania systemowe stacji roboczej

System operacyjny \ Aplikacja	Microsoft Windows 7 ¹⁾	Microsoft Windows 8	Microsoft Windows 8.1	Microsoft Windows 10
Eskulap	•	•	•	•
Eskulap NT	•	•	•	•

Impuls 5.4	•			
Impuls 5.5	•	•	•	
Impuls EVO	•	•	•	• ²⁾

6. Wymagania dotyczące dodatkowo zainstalowanych składników systemu operacyjnego stacji roboczej

- a. .NET Framework 4.6.2 lub wyższej ¹⁾
- b. Oracle Data Access Components z Oracle Developer Tools 11.2 lub wyższej ¹⁾
- c. Oracle Database Client 10.2 lub wyższej ¹⁾
- d. Microsoft Office 2003/2007/2010 (stacje raportujące do Office)
- e. Microsoft Report Viewer Redistributable 2008 (dla aplikacji Impuls)
- f. Crystal Reports Runtime (dla aplikacji Impuls)
- g. Java Runtime Environment ¹⁾
- h. Przeglądarka Firefox (od wersji 14.0.1) /Chrome (od wersji 28) /IE (od wersji 11)
- i. Adobe Reader ¹⁾

¹⁾ – dokładna wersja zależna od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

7. Minimalne wymagania w stosunku do sieci komputerowej

Ethernet 100Mbps, protokół TCP/ IP.

8. Minimalne wymagania dotyczące przepustowości łącza internetowego zapewnionego do realizacji zdalnego serwisu

- a. Gwarantowana, tylko dla działań serwisowych, przepustowość 1/1 Mbit/s

9. Wymagania dotyczące utrzymania oprogramowania we wspieranych wersjach

UWAGA:

Określone w Załączniku Nr 4 wymagania minimalne dla oprogramowania: systemowego, bazodanowego (MBD) mogą być niższe niż wersje oficjalnie wspierane przez producentów tego oprogramowania. Ponadto wsparcie producentów dla poszczególnych wersji oprogramowania może w trakcie trwania Umowy ustać w sposób niezależny od woli Stron. Mimo powyższego ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zachowania określonego w Załączniku Nr 4 oprogramowania w wersjach wspieranych przez jego producentów. WYKONAWCA może w każdym przypadku odmówić obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 5 – Specyfikacja Infrastruktury oraz procedury bezpieczeństwa

1. Zgodnie z paragrafem § 6 umowy dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD mają zostać przekazane przez WYKONAWCĘ na konto email:

.....

2. Specyfikacja serwera ZAMAWIAJĄCEGO

Serwer Nr 1

Element Serwera	Parametry deklarowane	Ilość
Procesor	Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2630 v3 @ 2.40GHz	1
RAM	DDR4 16GB 2133Mhz	2
HDD	300GB SAS	3
Kontroler RAID	PERC H730 Mini	
Karta sieciowa	Broadcom Gigabit Ethernet BCM5720	
System Operacyjny (Nazwa + Wersja)	Linux RedHat	
MBD (Wersja)	Oracle 11.2.0.4	

Serwer Nr 2 (jeżeli dotyczy)

Element Serwera	Parametry deklarowane	Ilość
Procesor		
RAM		
HDD		
Kontroler RAID		
Karta sieciowa		
System Operacyjny (Nazwa + Wersja)		
MBD (Wersja)		

3. Strony nie przewidziały szczególnych procedur bezpieczeństwa oprócz określonych w treści umowy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA