Numer postępowania:
SR/XV-270-33-AG/26

Poprawiony Załącznik nr 5 do SWZ

UMOWA Nr SR/XV-270-33-AG/26

Umowa zawarta w dniu ……. r., w Poznaniu z Wykonawcą wybranym w trybie podstawowym nr **SR/XV-270-33-AG/26** na świadczenie usług konsultacyjnych, serwisowych i usług związanych z aktualizacją oprogramowania aplikacyjnego i programów towarzyszących systemu informatycznego „Impuls" oraz systemu informatycznego „Eskulap"

pomiędzy:

Szpitalem 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 (tj. Dz. U. z 2026 r., poz. 793) 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 (tj. Dz. U. z 2026 r., poz. 793).
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)** – wyodrębnione technicznie i funkcjonalnie programy opisane kodem źródłowym charakteryzujące się spójnym zakresem funkcjonalnym i zdefiniowaną strukturą danych, oraz technologią umożliwiającą pracę z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, jako interfejsu użytkownika (o ile występuje), realizujące swoje funkcje w interakcji z innymi Modułami w oparciu o wspólny(e) serwer(y) aplikacji.
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** – powtarzalne działanie / zaniechanie, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Module na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników. Z definicji wyłącza się nieprawidłowe działanie lub brak działania Modułu powodowane przez następujące okoliczności:
    a. zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
    b. zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z Dokumentacją,
    c. wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,
    d. użytkowanie Modułu na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
    e. użytkowanie Modułu, MBD lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej Minimalnych parametrów wydajnościowych bądź zaleceń Producenta Modułu, określonych dla serwerów lub wskazanej ilości stanowisk roboczych,
    f. użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów bądź zaleceń producentów Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego, publikowanych dla wersji bazy danych lub oprogramowania systemowego, z którymi w danym momencie eksploatowany jest Moduł,
    g. współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych lub oprogramowaniem systemowym w wersjach niewspieranych przez ich producentów,
    h. współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych obciążonej innymi programami niż Oprogramowanie Aplikacyjne w szczególności dodatkowymi instancjami bazodanowymi lub funkcjami w bazach danych,
    i. użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną klimatyzacją lub urządzeniami utrzymującymi odpowiednią wilgotność powietrza,
    j. użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
    k. uszkodzenia nośników danych,
    l. działanie wirusa komputerowego,

m. wdrożenie Modułu wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której wdrożenie było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
n. niewłaściwa parametryzacja Modułu lub oprogramowania systemowego i Motoru Bazy Danych, z którymi Moduł współpracuje, jak również brak należytego nadzoru eksploatacyjnego nad ww. programami,
o. wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, ingerencji w to oprogramowanie, naruszające Licencję lub zgodne z udzieloną Licencją, lecz przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzi nieudostępnionych przez WYKONAWCĘ albo zapisanie danych w instancji bazy danych z którą współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne przez inne programy lub narzędzia,
p. wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w programy, z którymi Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, interfejsy DICOM, web service, inne),
q. wadliwe działanie lub zatrzymanie działania programów/urządzeń współdziałających lub zintegrowanych z Oprogramowaniem Aplikacyjnym,
r. działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na podłączeniu do programów, z którymi Oprogramowanie Aplikacyjne współdziała lub zostało zintegrowane innych lub dodatkowych urządzeń bez akceptacji WYKONAWCY,
s. niezainstalowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie Helpdesk Uaktualnień, bądź obowiązkowych Rozwinięć Modułu,
t. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Modułu i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się informacji o błędach (dotyczy także logów),
u. niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Modułu lub jego Uaktualnień bądź Rozwinięć opublikowanych przez Producenta Modułu,
v. użytkowanie Modułu z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej,
w. blokowanie funkcji Modułu przez inne oprogramowanie, np. programy antywirusowe,
x. działanie Siły Wyższej,

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne.”

13. **Konsultacja** – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ, polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
14. **Awaria (błąd krytyczny)** – krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta.
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]

2. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia wymagania minimalne określone w Załączniku nr 4 do Umowy.
3. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że rzeczywista specyfikacja posiadanego serwera, na którym eksploatowany jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych określa Załącznik nr 5 do Umowy.
4. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia WYKONAWCY o wszelkich zmianach w Infrastrukturze, mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów. Jeżeli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych Umową Wykonawca może żądać zmiany warunków Umowy i nie jest zobowiązany do świadczenia usług na warunkach uprzednio uzgodnionych przez Strony w Umowie. Zmiany takie poprzedzone negocjacjami pomiędzy Stronami zostaną wprowadzone do Umowy w formie aneksu.

§ 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" wynosi …… zł netto + stawka podatku VAT (…%), to jest łącznie …… zł (słownie: ……..) brutto.

Zryczałtowane wynagrodzenie (za 12 miesięcy) z tytułu realizacji niniejszej usługi dla systemu "Impuls" wynosi ……. zł netto + stawka podatku VAT (….%), to jest łącznie ….. zł (słownie: ……) brutto.

Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej usługi dla systemu „Eskulap" wynosi ……. zł netto + stawka podatku VAT (…..%), to jest łącznie …… zł (słownie: …….) brutto.

Zryczałtowane wynagrodzenie (za 12 miesięcy) z tytułu realizacji niniejszej usługi dla systemu "Eskulap" wynosi ……. zł netto + stawka podatku VAT (……%), to jest łącznie …… zł (słownie: ……) brutto.

Łączne zryczałtowane wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej usługi dla systemu „Eskulap" i „Impuls" w okresie 12 miesięcy wynosi …….. zł netto + stawka podatku VAT (……%), to jest łącznie …… zł (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. Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym **781 16 19 837** i upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktury VAT bez potwierdzenia odbioru faktury.
5. Zapłata za wykonanie dostaw następować będzie w terminie do 60 dni licząc od daty dostarczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
6. Strony postanawiają, że od dnia wejścia w życie Krajowego Systemu e-Faktur, faktury wystawiane w ramach niniejszej umowy będą wystawiane za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF). Za datę otrzymania faktury uznaje się dzień nadania jej numeru identyfikującego w KSeF.
7. Dokumenty inne niż faktury, w szczególności: zamówienia, potwierdzenia realizacji protokoły odbioru, specyfikacje, dokumenty transportowe, noty oraz korespondencja handlowa, będą przekazywane pomiędzy stronami w formie elektronicznej, podając w tytule wiadomości numer umowy oraz numer faktury nadany w KSeF.W przypadku niedostępności KSeF termin płatności liczony jest od dnia skutecznego udostępnienia faktury w KSeF po ustaniu awarii.
8. W przypadku niedostępności KSeF termin płatności liczony jest od dnia skutecznego udostępnienia faktury w KSeF po ustaniu awarii.
9. W przypadku konieczności wystawienia przez Wykonawcę faktury korygującej, termin płatności biegnie od dnia dostarczenia Zamawiającemu ostatniej faktury korygującej.
10. Jako dzień zapłaty faktury VAT przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
11. Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią jakichkolwiek swoich wierzytelności wynikających z niniejszej umowy (zakaz cesji), chyba że na powyższe wyrazi zgodę Zamawiający w formie pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej (tj. Dz. U. z 2026 r. poz. 156 ze zm.).

12. W przypadku, gdy stroną niniejszej umowy jest konsorcjum, dochodzenie należności od Zamawiającego jest możliwe wyłącznie przez tego członka konsorcjum, który faktycznie dostarczył przedmiot umowy (zakaz dochodzenia należności od Zamawiającego przez innego członka konsorcjum niż faktyczny dostawca). W razie, gdy w umowie ustanawiającej konsorcjum zawarty jest zapis, z którego wynika, że pomiędzy członkami konsorcjum istnieje solidarność wierzycieli, zapis taki nie jest skuteczny wobec Zamawiającego.
13. 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.
14. Wykonawca oświadcza, że jest mu znany fakt nieznacznych opóźnień w niektórych płatnościach ze strony Zamawiającego jako podmiotu prowadzącego działalność w zakresie usług medycznych. Wobec powyższego Wykonawca może skorzystać z uprawnienia wstrzymania się od wykonania Zamówienia przewidzianego w art. 490 § 1 k.c. jedynie w przypadku opóźnień przekraczających 60 dni.

§ 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 p. Marzena Brukwicka i p. Norbert Gill.
3. Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p. Rafał Kaluga.
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 2025 poz. 24 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 poważnie 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. Korzystanie przez ZAMAWIAJĄCEGO z Uaktualnień i Rozwinięć jest legalne w oparciu o nabyte Licencje. Pozyskanie Uaktualnień i Rozwinięć następuje w wyniku subskrypcji usług stanowiących przedmiot Umowy i jest legalne, jeżeli ZAMAWIAJĄCY wywiązuje się ze swoich zobowiązań finansowych w niej przewidzianych.

6. Rozwinięcia wynikające ze zmian legislacyjnych są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego występujących w nim przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych oraz takich, co do których istnieje powszechny obowiązek ich stosowania.
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 prawno-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.
9. Rozwinięcia i Uaktualnienia będą wprowadzane w ostatnich opublikowanych wersjach Modułów lub poprzez opracowanie i udostępnienie nowszych wersji Modułów. Wykonawca nie jest zobowiązany do naprawy Błędów ujawnionych we wcześniejszych wersjach Modułów Oprogramowania.
10. Integracja z rozwiązaniami podmiotów trzecich: Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za integrację Modułu u Zamawiającego z urządzeniami i programami stron trzecich, w tym przekazywane do Modułów dane, ich jakość, terminowość i prawidłowość oraz sposób przekazania, o ile problem z integracją nie jest następstwem Błędu Aplikacji w Module systemu Eskulap.

§ 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 eksplantacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
    a) awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
    b) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
    c) nieautoryzowanym zdanym dostępem osób trzecich (włamaniami 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 jakiekolwiek 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.
3. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy, bez względu na podstawę prawną roszczenia, ograniczona jest do wysokości 1.500.000,00 zł.

§ 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. 2022 poz. 902 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 a w przypadku braku możliwości animizacji prześle dane w formie zaszyfrowanej, jak również oznaczy Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD. Zamieszczenie danych osobowych w Zgłoszeniu Serwisowym bez wymaganego oznaczenia nie zwalnia WYKONAWCY z obowiązków ich ochrony.

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, płci, 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 jakiejkolwiek 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 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 7 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 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 ciągu 24 h od jego stwierdzenia na adres wskazany w ust. 24. Zgłoszenie zawiera dostępne informacje o charakterze i zakresie naruszenia, jego możliwych konsekwencjach oraz podjętych lub proponowanych środkach zaradczych. Brak pełnych informacji nie wstrzymuje zgłoszenia; WYKONAWCA przekazuje je sukcesywnie, bez zbędnej zwłoki.

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: iod@raszeja.poznan.pl tel. 612245325.

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

[PODWYKONAWCY]

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 12 miesięcy**, tj. na okres **od dnia …… r. do dnia ……. r.**

§ 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. Chodzi o wynagrodzenie brutto.

§ 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 jakiejkolwiek przyczyny. Z tego tytułu nie będą przysługiwały WYKONAWCY żadne inne roszczenia poza roszczeniem o zapłacenie za usługi już zrealizowane na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia przez WYKONAWCĘ w następujących sytuacjach:
   a) w przypadku naruszenia przez ZAMAWIAJACEGO 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 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, w przypadku:
   a) wycofania się bądź istotnej zmiany warunków świadczenia przez Producenta usług wsparcia (Konserwacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
   b) rozwiązania porozumienia z Producentem uprawniającego Wykonawcę do świadczenia usług nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym,
   c) wycofania się Producenta lub/i producenta MBD ze wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY
   d) 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.
7. Z prawa do odstąpienia umowy Zamawiający może skorzystać począwszy od momentu podpisania umowy aż do pełnego jej wykonania.

§ 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 wywiązanie 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

[ZMIANY POSTANOWIEŃ ZAWARTEJ UMOWY]

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z okoliczności wymienionych poniżej z uwzględnieniem podawanych warunków ich wprowadzenia mając na uwadze treść art. 455 ust. 1 pkt 1 a)-c) ustawy Pzp.

2. Zgodnie z art. 455 ust. 1 pkt 1 a)-c) ustawy Pzp, Strony przewidują, że w przypadku ustawowej zmiany stawki podatku VAT dopuszczają zmianę wartości wynagrodzenia Wykonawcy. W takim przypadku wartość brutto wynagrodzenia Wykonawcy ulegnie zmianie zgodnie z wprowadzoną zmianą przepisów prawa powszechnie obowiązujących na warunkach opisanych, jak wyżej, a wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy pozostanie bez zmian.

3. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy może być dokonana również z uwagi na zmianę minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10.10.2002r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (t.j. Dz. U. z 2020r. poz. 2207 ze zm.), w takim przypadku wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie odpowiednio do dokonanej zmiany wynagrodzeń pracowników Wykonawcy realizującej przedmiot umowy, po wykazaniu zaistniałego faktu zmiany wynagrodzenia na podstawie przedłożonych dokumentów źródłowych i wniosku wykonawcy o zmianę wynagrodzenia w związku ze zmianą minimalnego wynagrodzenia ustalonego na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązujących pod warunkiem, że zmiana ta będzie miała wpływ na koszt wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę.

4. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy może być dokonana również z uwagi na zmianę zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym i/lub ubezpieczeniu zdrowotnemu, albo zmianę wysokości składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne, w takim przypadku wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie odpowiednio do dokonanej zmiany po wykazaniu zaistniałego faktu zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym i/lub ubezpieczeniu zdrowotnemu, albo zmiany wysokości składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne na podstawie przedłożonych dokumentów źródłowych i wniosku Wykonawcy o zmianę wynagrodzenia w związku z powyższą zmianą, ustalonego na podstawie przepisów prawa powszechnie obowiązujących pod warunkiem, że zmiana ta będzie miała wpływ na koszt wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę.

5. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy może być dokonana również z uwagi na zmianę zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 04.10.2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2020. poz. 1342 ze zm.), w takim przypadku wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie odpowiednio do dokonanej zmiany wynagrodzeń pracowników Wykonawcy realizujących przedmiot zamówienia, po wykazaniu zaistniałego faktu zmiany wynagrodzenia na podstawie przedłożonych dokumentów źródłowych i wniosku Wykonawcy o zmianę wynagrodzenia w związku ze zmianą zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych pod warunkiem, że zmiana ta będzie miała wpływ na koszt wykonania przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę.

6. Zmiana wynagrodzenia może nastąpić tylko po wyrażeniu zgody przez Zamawiającego na pisemny i uzasadniony wniosek Wykonawcy oraz po zawarciu aneksu do umowy.

7. Strony przyjmują, że maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia Wykonawcy jaką dopuszcza Zamawiający w efekcie zastosowania postanowień w ust. 3 -5 wynosi 5% wartości netto wynagrodzenia pierwotnego zawartego w Umowie.

8. Strony przyjmują, że postanowienia określone w ust. 1 – 5 dotyczą także odpowiednio podwykonawcy, jeżeli Wykonawca zgłosił podwykonawcę –(ów) do realizacji przedmiotu umowy.

9. Strony mając na uwadze treść art. 455 ust. 1 pkt a)-c) ustawy Pzp, przewidują możliwość zmiany terminu wykonania usługi:

   a) zmiany spowodowane siłą wyższą, w tym klęskami żywiołowymi, epidemią, warunkami uniemożliwiającymi zrealizowanie usług w terminie,

b) zmiany będące następstwem okoliczności leżących wyłącznie po stronie Zamawiającego, w szczególności wstrzymanie wykonywania usługi z uwagi na realizację/zaniechanie działalności statutowej Zamawiającego

10. Strony mając na uwadze treść art. 455 ust. 1 pkt a)-c) ustawy Pzp, przewidują możliwość zmiany sposobu spełnienia usługi:

    a) zmiany spowodowane nieprzewidywalną koniecznością wykonania usług nie wymienionych w umowie, ale związanych z należytą realizacją przedmiotu umowy. Zamawiający w powyższym przypadku dopuszcza możliwość wykonania usług zamiennych, równoważnych, dodatkowych, ale ich wartość nie może przewyższać wartości usług podstawowych określonych pierwotnie w umowie.
    b) zmiany spowodowane niewykorzystaniem pełnej ilości usług objętych pierwotnie w umowie.

11. W celu dokonania zmian umowy Wykonawca zobowiązany jest wystąpić do Zamawiającego z pisemnym wnioskiem o zmianę wynagrodzenia i zawarcie aneksu do umowy, przedkładając odpowiednie kalkulacje i dokumenty na uzasadnienie zmiany:

    a) potwierdzające zasadność i bezpośredni wpływ zaistniałych zmian na koszty wykonania zamówienia (usługi)
    b) określające stopień w jakim zmiana, o której mowa powyżej wpłynie na wysokość wynagrodzenia.

12. Wykonawcę, któremu Zamawiający udzielił zamówienia, ma zastąpić nowy wykonawca w przypadkach wskazanych w art. 455 ust. 1 pkt 2) ustawy Pzp - w wyniku sukcesji, wstępując w prawa i obowiązki Wykonawcy, w następstwie przejęcia, połączenia, podziału, przekształcenia, upadłości, restrukturyzacji, dziedziczenia lub nabycia dotychczasowego Wykonawcy lub jego przedsiębiorstwa, o ile nowy wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu, nie zachodzą wobec niego podstawy wykluczenia oraz nie pociąga to za sobą innych istotnych zmian Umowy, a także nie ma na celu uniknięcia stosowania przepisów ustawy Pzp.

13. Mając na uwadze brzmienie art. 439 ustawy Pzp Strony przewidują możliwość zmiany wynagrodzenia Wykonawcy, która może nastąpić z inicjatywy Zamawiającego lub na wniosek Wykonawcy w przypadku, gdy z danych Głównego Urzędu Statystycznego (dalej jako „GUS") dotyczących 6 (sześciu) następujących po sobie miesięcy wynika, że średnia arytmetyczna ogłaszanych w miesięcznych wskaźników cen towarów i usług konsumpcyjnych wynosi mniej niż 95 lub więcej niż 105.

14. Średnia arytmetyczna, o której mowa w ust. 13 wyliczana jest na podstawie danych w tabeli „Miesięczne wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych od 1995 roku" w części „Analogiczny miesiąc poprzedniego roku = 100" prezentowanej na stronie GUS w zakładce „Obszary tematyczne" i dalej „Ceny. Handel" w tabeli „Wskaźniki cen" w poz. „Wskaźniki cen towarów i usług konsumpcyjnych (pot. inflacja)". Przy ustalaniu miesięcy, o których mowa w ust. 13 jako pierwszy uwzględniany jest pełen miesiąc kalendarzowy następujący po miesiącu, w którym zawarto umowę.

15. Zmiany wynagrodzenia dokonuje się na podstawie wniosku złożonego przez jedną ze Stron Umowy nie wcześniej niż po upływie 6 pełnych miesięcy kalendarzowych od dnia jej zawarcia.

16. Zmiana łącznego wynagrodzenia określonego Wykonawcy będzie ustalana zgodnie ze wzorem:

    Wysokość ceny/wysokość wynagrodzenia (CW) po waloryzacji stanowi:
    CW = Cp x W%, gdzie użyte symbole oznaczają:
    Cp – początkowa cena/wynagrodzenie jednostkowe określone w umowie (netto);
    W - średnia arytmetyczna wskaźników cen, o której mowa w ust. 13 i ust. 14 określona procentowo.

17. Wynagrodzenie Wykonawcy zwaloryzowane zostanie zgodnie z zasadami określonymi w ust. 13-16 i zostaną zastosowane do działań Wykonawcy realizowanych począwszy od kolejnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Zamawiający otrzymał wniosek o waloryzację, a w przypadku, gdy wniosek składa Zamawiający, następującego po przesłaniu wniosku Zamawiającego do Wykonawcy.

18. Zmiana wynagrodzenia na zasadach określonych w ust. 13-17 może zostać wykonana raz w okresie obowiązywania umowy.

19. Maksymalna zmiana wartości wynagrodzenia Wykonawcy tj. suma wszystkich wprowadzanych zmian na podstawie ww. postanowień nie może przekroczyć 10% wartości wynagrodzenia Wykonawcy w wysokości obowiązującej na dzień zawarcia umowy.

20. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z powyższymi postanowieniami, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania Podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:

    a) przedmiotem umowy są roboty budowlane, usługi lub dostawy;
    b) okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy.

21. Każda zmiana wynagrodzenia dokonana na podstawie niniejszego paragrafu wymaga formy pisemnej i zmiany umowy w formie aneksu do Umowy.

§ 17

[ZMIANY POSTANOWIEŃ ZAWARTEJ UMOWY]

1. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w art. 455 z zachowaniem zasad, o których mowa w art. 454 i 455 ustawy Pzp.

2. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmian postanowień zawartej umowy w zakresie:

    a) osób kluczowych dla realizacji umowy oraz osób reprezentujących strony z uwagi na niezależne od stron okoliczności (tj. choroba, wypadki losowe, nieprzewidziane zmiany organizacyjne), w tym osób uczestniczących w realizacji zamówienia zatrudnionych przez Wykonawcę: na umowie o prace w wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę, wykazanych przez Wykonawcę w wykazie osób uczestniczących w realizacji przedmiotu zamówienia stanowiącym integralną część umowy;
    b) danych teleadresowych stron zapisanych w umowie;
    c) formy doręczania faktur.

3. Zamawiający dopuszcza również możliwość zmiany zapisów umowy w przypadku zmiany obowiązujących przepisów prawa.

4. Zamawiający nie przewiduje możliwości udzielenia zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 8 ustawy Pzp.

5. Wszelkie zmiany bądź uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.

6. Zamawiający dopuszcza możliwość zmniejszenia ceny świadczonej usługi po uprzednim podpisaniu aneksu z Wykonawcą.

§ 18

[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 związane z obsługą zgłoszeń serwisowych w stosunku bezpośrednim zatrudnione były na podstawie umowy o pracę, wymóg ten nie dotyczy programistów, integratorów etc;
    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 niespełnienie 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 zatrudnienie pracowników przy realizacji umowy, Wykonawca zobowiązany będzie uiścić karę umowną, liczoną od każdego ujawnionego przypadku, tj. każdej osoby, w wysokości 500,00 PLN. Jednocześnie na wezwanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest usunąć w/w naruszenie w terminie 7 dni, a nie usunięcie spowoduje naliczanie kolejnej kary umowy oraz wypowiedzenie umowy z tytułu okoliczności za które odpowiada Wykonawca.
6. 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
6	Wykaz osób uczestniczących w realizacji przedmiotu zamówienia – obsługa zgłoszeń serwisowych zgodnie z § 18 ust. 5 lit. a)

ZAMAWIAJĄCY **WYKONAWCA**

Zweryfikowano z listą sankcyjną podmiotów i osób prowadzoną przez Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji zgodnie z art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835).

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		równoczesny użytkownik	1 OPEN	
2.	Eskulap - Kolejki oczekujących		serwer	1	
3.	Eskulap - POZ		równoczesny użytkownik	2	
4.	Eskulap - Dokumentacja medyczna		równoczesny użytkownik	1 open	
5.	Eskulap - Zlecenia medyczne		równoczesny użytkownik	1 open	
6.	Eskulap NT		serwer	1	
7.	Eskulap - Rozliczenia z płatnikami		równoczesny użytkownik	1	[KA]
8.	Eskulap - Gruper		serwer	1	[KA]
9.	Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia		równoczesny użytkownik	1	
10.	Eskulap – Kalkulacja kosztów procedur		równoczesny użytkownik	1	
11.	Eskulap - Blok Porodowy		równoczesny użytkownik	4	
12.	Eskulap - Laboratorium		równoczesny użytkownik	1	
13.	Eskulap – sterownik analizatora		urządzenie	1	
14.	Eskulap - Bakteriologia		równoczesny użytkownik	1	
15.	Eskulap - Pracownia diagnostyczna		równoczesny użytkownik	10	
16.	Eskulap - Zakład Histopatologii		równoczesny użytkownik	1	
17.	Eskulap - Apteka		równoczesny użytkownik	6	
18.	Eskulap - Apteczka Oddziałowa		równoczesny użytkownik	13	
19.	Eskulap - mObchód		urządzenie	5	
20.	Eskulap - Powiadomienia		serwer	1	
21.	Eskulap - Zakażenia Szpitalne		równoczesny użytkownik	2	
22.	Eskulap - Żywienie		równoczesny użytkownik	2	
23.	Eskulap - Administrator		równoczesny użytkownik	3	
24.	Eskulap - Lekarz Zakładowy		równoczesny użytkownik	1	
25.	Eskulap - Bank Krwi		równoczesny użytkownik	1	
26.	Eskulap - Komis		równoczesny użytkownik	1	
27.	Eskulap - mApteka		urządzenie	2	
28.	Eskulap - HL7		urządzenie, system	5	
29.	Eskulap - Integrator		system	1	

30.	Eskulap - Interfejs NFZ AP -KOLCE		serwer	1	
31.	Eskulap NG - RZM		serwer	1	
32.	eRejestracja		serwer	1	
33.	eWyniki		serwer	1	
34.	Eskulap - Autoryzacja w LDAP		serwer	1	
35.	Eskulap – EDM (Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych)		serwer	1	
36.	Eskulap - Interfejs eKRN+		serwer	1	
37.	Eskulap - eZWM		serwer	1	
38.	Eskulap - Apteka (rozszerzenie UDI)		serwer	1	
39.	Impuls - FK		jednoczesny operator pakietu	3	
40.	Impuls - Kadry		jednoczesny operator pakietu	3	
41.	Impuls - Płace		jednoczesny operator pakietu	3	
42.	Impuls - Magazyn		jednoczesny operator pakietu	3	
43.	Impuls - Dystrybucja		jednoczesny operator pakietu	2	
44.	Impuls - Środki Trwałe		jednoczesny operator pakietu	2	
45.	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] – 12 dni w ciągu roku (co daje 84 godziny w czasie 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. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do założenia maksymalnie 5-ciu kont Użytkownik w HD, przy czym w uzasadnionych przypadkach WYKONAWCA może zezwolić na utworzenie kont dodatkowych.
4. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
5. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
6. 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).
7. 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]

8. 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.
9. 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],
    - Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, KS],
    - Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, KS],
    - Zapytanie handlowe.
10. 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".
11. 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.
12. 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.

13. 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.
14. 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.
15. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim rodzajem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna/Konsultacja, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
16. 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	Min. 8^{00}-16^{00}	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	Min. 4h	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	Min. 10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	Min. 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	Min. 30 dni. Następna zbiorcza aktualizacja z gwarancją udostępniania co najmniej 4 aktualizacji w roku	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	Min. 10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania.
8.	Nowe funkcjonalności	Min. 14 dni	Czas liczony w dniach roboczych, potrzebny na przygotowanie oferty na nowe funkcjonalności

III. Wykaz usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (zgodnie z formularzem ofertowym Wykonawcy)
1	**Serwis Aplikacji [SA]**	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym.	
2	**Konserwacja [KS]**	Usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy a Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu dostosowanie Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje: - udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych, - prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o	

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (zgodnie z formularzem ofertowym Wykonawcy)
		randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć. - prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi Zamawiającego zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże." Ewaluacja: Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów Eskulap. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje: - wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, - wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników. Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi. Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (nieudzielonych przed zawarciem Umowy) oraz Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane odpłatnie, po stawkach określonych przez WYKONAWCĘ doraźnie dla każdego Rozwinięcia nie uwzględnionych w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.	
3	**Konsultacje [KA]**	Gotowość Wykonawcy do świadczenia na rzecz Zamawiającego Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.	

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (zgodnie z formularzem ofertowym Wykonawcy)
4	**Nadzór Eksploata-cyjny [NE]**	W obrębie usługi Zamawiający nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy. Usługi świadczone w ramach dni serwisowych mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych: • Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania 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 modyfikacje istniejących wydruków, • 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	

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (zgodnie z formularzem ofertowym Wykonawcy)
		Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej Zamawiającego (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), • Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego Zamawiającego	
5	**Serwis Motoru BD [SBD]**	Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych	

ZAMAWIAJĄCY: **WYKONAWCA:**

Załącznik Nr 4 – Wymagane parametry Infrastruktury

1. 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)] / Aplikacja	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)
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				

2. 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

3. 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 zależna od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

4. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera BI (Business Inteligence) 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**

Załącznik nr 6 – Wykaz osób uczestniczących w realizacji przedmiotu zamówienia – obsługa zgłoszeń serwisowych zgodnie z § 18 ust. 5 lit. a)

l.p.	Imię i nazwisko	Zakres wykonywanych czynności	Posiadane uprawnienia/specjalizacje/	Podstawa dysponowania osobą	Uwagi

ZAMAWIAJĄCY **WYKONAWCA**