

## Załącznik nr 5

### UMOWA - Projekt na wykonanie Zadania Inwestycyjnego pn.:

#### „Zakup licencji medycznego systemu informatycznego Eskulap dla Ars Medical Sp. z o.o. w Piłę”

W wyniku przeprowadzonej procedury przetargowej w trybie określonym w art.70 Kodeksu cywilnego, zgodnie z Ogłoszeniem o przetargu z dnia 28.02.2015r. dla Zadania Inwestycyjnego: „Zakup licencji medycznego systemu informatycznego Eskulap dla Ars Medical Sp. z o.o. w Piłę” w związku z realizacją miejskiego Projektu rewitalizacyjnego pt. „Rewitalizacja obszaru miasta Piły w obrębie posesji Ars Medical Sp. z o. o. oraz dróg dojazdowych od ul. Matwiejewa i ul. Kraszewskiego”, w ramach inicjatywy JESSICA wdrażanej w ramach Wielkopolskiego Regionalnego Programu Operacyjnego na lata 2007-2013, Priorytet IV - „Rewitalizacja obszarów problemowych”, Działanie 4.1 - „Rewitalizacja obszarów miejskich”, oraz dokonania wyboru najkorzystniejszej oferty,

w dniu.....2015r. w.....  
pomiędzy:

„Ars Medical ” Sp. z o.o. z siedzibą w Piłę, 64-920 Piłę, Al. Wojska Polskiego 43,  
wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Poznaniu  
– Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy pod nr KRS 0000100851,  
kapitał zakładowy 120.000,00 PLN w całości wpłacony,  
NIP: 764-23-60-318, REGON: 572069224,  
reprezentowaną przez:  
Zygmunta Malinowskiego - Prezesa Zarządu,  
zwaną dalej **Zamawiającym**,

a  
firmą.....z siedzibą w .....  
adres.....  
wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS/EDG prowadzonego  
przez.....pod numerem.....  
NIP:.....REGON:.....  
reprezentowaną przez:  
.....  
zwaną dalej **Wykonawcą**,  
zawarta została Umowa o treści następującej:

## § 1. Definicje

Na potrzeby Umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć:

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.
2. **Projekt** – ogół zobowiązań Wykonawcy składający się na przedmiot Umowy.
3. **Strony** – oznacza Zamawiającego i Wykonawcę.
4. **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 29 stycznia 2004 r. – Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2006 r., Nr 164, poz. 1163 z późn. zm.)
5. **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, wybuchy lub wypadki transportowe.
6. **Autor** – posiadacz praw autorskich i majątkowych na produkt chroniony znakiem towarowym o nazwie “ESKULAP”
7. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – zbiór programów komputerowych (Aplikacji) wykonujących swoje procedury w interakcji ze sobą, składających się na produkt chroniony znakiem towarowym o nazwie “ESKULAP” do którego prawa autorskie i majątkowe przysługują Autorowi.
8. **Aplikacja** – program komputerowy będący częścią składową (modułem) Oprogramowania Aplikacyjnego charakteryzujący się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych funkcji, wykonujący swoje procedury w interakcji z innymi Aplikacjami wchodzącymi w skład Oprogramowania Aplikacyjnego.
9. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych, do którego prawa majątkowe przynależą firmie Oracle Inc.
10. **Baza danych** – dane stanowiące własność Zamawiającego obsługiwane przez Motor bazy danych a tworzone przez Oprogramowanie Aplikacyjne.
11. **Infrastruktura** – serwer, stacje robocze połączone siecią wraz z oprogramowaniem systemowym i dodatkowym niezbędnym do pracy oprogramowania Aplikacyjnego oraz Motoru bazy danych. Specyfikację minimalnych parametrów Infrastruktury zawiera Załącznik Nr 5 do Umowy.
12. **Użytkownik** – Osoba fizyczna posiadająca przyznane przez Zamawiającego dane identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnianie w Aplikacji/jach.
13. **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy spowodowane, przez następujące okoliczności:
  - a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
  - b) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
  - c) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
  - d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych.
  - e) nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,

- f) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
- g) działanie wirusa komputerowego,
- h) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
- i) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
- j) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie,
- k) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki lab., interfejsy HL7, inne),
- l) działanie Siły Wyższej,
- m) niewykonanie przez Zamawiającego uaktualnień Aplikacji zamieszczonych na serwerze ftp Wykonawcy,
- n) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
- o) niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej uaktualnień zamieszczonych na serwerze ftp Wykonawcy,
- p) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.

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

14. **Awaria (błąd krytyczny)** – Oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
15. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego wymaga ingerencji Autora.
16. **Konsultacja** – Usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
17. **Help Desk (HD)** – Serwis internetowy udostępniony przez Wykonawcę pod adresem ..... dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji oraz publikowania informacji i procedur dotyczących eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz MBD.
18. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającemu usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
19. **Użytkownik HD** – zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji Zgłoszeń Serwisowych.
20. **Uaktualnienie** – zmiana zakresu funkcjonalnego Aplikacji oznaczająca przynajmniej jedną z poniższych sytuacji:
  - a) wyeliminowanie Błędów Aplikacji,
  - b) usprawnienie dotychczasowych mechanizmów,
  - c) poszerzenie funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
  - d) dodanie nowych mechanizmów,
  - e) zmiany estetyczne i formalne.

Uaktualnienie Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego Uaktualnienia opublikowanego przez producenta.

21. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
22. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli): CD, DVD, FDD, HDD...
23. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne Dane kontaktowe Serwisu dostępne są w systemie Help Desk.

## **§ 2. Przedmiot Umowy**

1. Przedmiot Umowy stanowią wyspecyfikowane poniżej dostawy i usługi:
  - a) Dostawa licencji/sublicencji na korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego. Szczegółowy zakres wykorzystania Oprogramowania Aplikacyjnego definiuje Załącznik nr 6 do Umowy – Warunki Licencji.
  - b) Wykonanie na rzecz Zamawiającego usług towarzyszących w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego mających na celu jego uruchomienie i wdrożenie, na które składają się:
    - Instalacja (serwer i stacje robocze),
    - Konfiguracja,
    - Parametryzacja,
    - Zasilenie w katalogi podstawowe,
    - Przydzielenie praw dostępu Użytkownikom,
    - Implementacja raportów oraz wydruków standardowych dostępnych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym,
    - Uruchomienie testowe następnie uruchomienie produkcyjne (w warunkach rzeczywistych) Oprogramowania Aplikacyjnego
  - c) Szkolenie personelu Zamawiającego w ilości oraz zakresie przewidzianym w Załączniku nr 2 do Umowy – Specyfikacja Szkoleń.
  - d) Udzielenie 12 -miesięcznej gwarancji na dostarczone Oprogramowanie Aplikacyjne oraz usługi.

## **§ 3. Metodologia Realizacji Usług**

1. Nie później, niż w terminie 7 dni roboczych od daty podpisania Umowy Zamawiający przekaze Wykonawcy infrastrukturę oraz dane niezbędne do realizacji przedmiotu Umowy, na które składają się w szczególności:
  - a) Wykaz wraz z topologicznym umiejscowieniem sprzętu przewidzianego do instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
  - b) Wykaz osób do przeszkolenia wraz z jednostką organizacyjną i zajmowanym stanowiskiem,
  - c) Dane niezbędne do realizacji przedmiotu Umowy określone w Załączniku Nr 4 do Umowy,
  - d) Zdalny dostęp do Infrastruktury - określony w §15 ust. 2 niniejszej Umowy.
2. W celu właściwego dokumentowania realizacji przedmiotu Umowy Strony postanawiają, że:
  - a) Każdorazowo przyjazd konsultantów Wykonawcy wymaga uprzedniego poinformowania Zamawiającego drogą faksową lub elektroniczną. Faks/email winien zawierać co najmniej przedmiot, przewidzianych do wykonania zadań, z wyraźnym oznaczeniem tych jednostek organizacyjnych Zamawiającego, których niezbędne jest zaangażowanie do realizacji danego zadania.
  - b) Każda wizyta Wykonawcy u Zamawiającego oraz wykonane w czasie tej wizyty zadania zostanie potwierdzona stosownym protokołem (Protokół Wykonania Usługi).

- c) W treści protokołu, o którym mowa powyżej, znajduje się miejsce na artykułowanie uwag Zamawiającego, co do zawartości oraz sposobu realizacji zadania objętego tym protokołem. Jeżeli Zamawiający, żadnych uwag nie wyspecyfikuje, tym samym uznaje, że zadanie zostało wykonane należycie i nie będzie w tym zakresie wysuwał, żadnych roszczeń w przyszłości.
  - d) W przypadku wyspecyfikowania uwag przez Zamawiającego Kierownicy Projektu po obu Stronach ustalą dalszy tok postępowania w zadaniu, w którym były wyspecyfikowane uwagi.
3. Każda ze Stron zobowiązuje się do pisemnego potwierdzania na życzenie Strony drugiej przekazania wszelkich: danych, informacji, infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Umowy.
  4. W ramach weryfikacji realizacji zobowiązań Zamawiającego zaciągniętych w ramach Umowy, Wykonawca zastrzega sobie prawo do:
    - a) analizy ilościowej oraz merytorycznej przekazywanych danych,
    - b) przeprowadzenia egzaminów cząstkowych Użytkowników,
    - c) sprawdzenia stanu realizacji zadań cząstkowych ujętych w Protokołach Wykonania Usług.
  5. Wykonawca zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego regulaminów oraz innych aktów prawnych wiążących się z zakresem świadczonych przez siebie usług oraz zobowiązuje się przeszkolić w tym zakresie zatrudnionych u siebie pracowników i podwykonawców.

#### **§ 4. Termin Realizacji**

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy w terminie do dnia 30.03.2015 r.
2. Wykonawca będzie wykonywał prace przewidziane do realizacji w Projekcie zgodnie z Harmonogramem Realizacji Umowy stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy.
3. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego kontynuacja prac przez Wykonawcę staje się niemożliwa, bądź uciążliwa, lub Zamawiający nie wywiązuje się terminowo ze zobowiązań finansowych wynikających z Umowy, Wykonawca ma prawo do wstrzymania realizacji Umowy. W szczególności za takie przypadki Strony uznają:
  - a) nieuzupełnienie braków w infrastrukturze oraz niezbędnym do realizacji przedmiotu Umowy oprogramowaniu w terminie 7 dni od daty poinformowania o jej wadach przez Wykonawcę,
  - b) niedostarczenie wolnych od wad elementów infrastruktury w terminie 7 dni od daty poinformowania przez Wykonawcę o ich występowaniu,
  - c) niedostarczenie w terminie 7 dni od daty przewidzianej w Umowie informacji/danych niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy,
  - d) niedostarczenie w terminie 7 dni od daty zgłoszenia przez Wykonawcę faktu niekompletności lub wadliwości informacji/danych niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy,
  - e) modyfikacja informacji/danych niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy dokonana po fakcie ich przekazania Wykonawcy,
  - f) odmowa możliwości wykonania 3 kolejnych wizyt konsultantów Wykonawcy w terminach przez nich zaproponowanych,
  - g) dwukrotne niewykonanie przez tego samego Użytkownika (grupę Użytkowników) zapisanych w przedmiotowych protokołach zadań, które był (byli) zobligowany(ni) opracować przed wizytą konsultantów Wykonawcy,
  - h) zmiana Kierownika Projektu lub administratora Oprogramowania Aplikacyjnego po stronie Zamawiającego,

- i) niepotwierdzenie przez Zamawiającego - mimo pisemnego wezwania przez Wykonawcę, otrzymania jakichkolwiek: danych, informacji, infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Umowy,
  - j) okoliczności Siły Wyższej trwające przez okres dłuższy niż 5 dni.
4. O wstrzymaniu realizacji Umowy Wykonawca powiadamia Zamawiającego w formie pisemnej (dopuszczalny faks) wraz z podaniem okoliczności stanowiących podstawę wstrzymania realizacji Umowy.
  5. Jeżeli w wyniku okoliczności wskazanych w ust. 3 powyżej lub innych leżących po stronie Zamawiającego Wykonawca nie będzie w stanie realizować przedmiotu Umowy zgodnie przyjętym w Umowie harmonogramem, jej termin realizacji ulegnie wydłużeniu z winy Zamawiającego o czas, w którym realizacja świadczeń w niej przewidzianych była niemożliwa lub utrudniona.
  6. W przypadku, gdy Siła Wyższa lub obiektywne przyczyny techniczne uniemożliwią wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze Stron, dopuszczają one możliwość wyłączenia elementów przedmiotu Umowy, których realizacja okaże się niemożliwa.

### **§ 5. Miejsce Realizacji Umowy**

1. Miejscem realizacji Umowy, z zastrzeżeniem w ust. 2, poniżej, jest siedziba Zamawiającego.
2. Niektóre usługi wdrożeniowe mogą być wykonywane poza siedzibą Zamawiającego lub zdalnie.
3. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do Infrastruktury oraz pomieszczeń niezbędnych do realizacji Umowy.
4. Zamawiający udostępni Wykonawcy salę szkoleniową wyposażoną w stanowiska komputerowe połączone siecią komputerową. Po stronie Zamawiającego leży obowiązek udostępnienia ilości stanowisk odpowiedniej do ilości szkolonego personelu. Za zabezpieczenie sali szkoleniowej wraz z wyposażeniem przed wszelkimi uszkodzami (w tym kradzieżą) odpowiada Zamawiający.
5. Wykonawca może zlecić realizację Umowy lub jej poszczególnych zadań osobom trzecim bez zgody Zamawiającego, przy czym za działania lub zaniechania osób trzecich Wykonawca odpowiada jak za własne działania lub zaniechania. W szczególności podmiotem wykonującym pewne zadania z zakresu Umowy może być Autor.

### **§ 6. Warunki Udzielenia 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 pomiędzy Wykonawcą a Autorem.
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 2006 roku nr 90, poz. 631 ze zmianami) 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 Autora lub podmiot przez niego uprawniony. Szczegółowe warunki licencji określa Certyfikat Licencyjny, stanowiący Załącznik nr 6 do Umowy.
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 braku uprawnień do eksploatacji Aplikacji lub naruszeń udzielonej licencji każdorazowo spoczywa na Wykonawcy.

5. Zawarcie Umowy pociąga za sobą skutki w postaci udzielenia Wykonawcy 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 Wykonawca ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą procesów nie wykraczających poza zakres funkcjonalny Aplikacji.
7. W ramach udzielonej sublicencji Wykonawca ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Uaktualnień do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub Zamawiający nabędzie prawo tych Uaktualnień drogą zamówień indywidualnych.
8. Zamawiający ma prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i zestawień utworzonych za pomocą Aplikacji.
9. Zamawiający nie może wykonywać samowolnie żadnych zmian w Aplikacjach, jak również zobowiązany jest do ich ochrony przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem.

## **§ 7. Warunki Gwarancji**

1. Na przedmiot zamówienia Wykonawca udziela 12-miesięcznej gwarancji, licząc od daty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.
2. Zakres gwarancji i obsługi serwisowej określa Załącznik Nr 7 do Umowy.
3. Strony postanawiają że wszystkie zgłoszenia Błędów Aplikacji oraz Konsultacji będą realizowane za pośrednictwem systemu Help Desk.
4. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom HD wskazanym poniżej uwierzytelnienie w systemie Help Desk:
  - a) .....
  - b) .....
5. Zamawiający jest zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o zmianach Użytkowników HD wskazanych w ust. 4 powyżej w celu nadania nowo powołanym do tej funkcji osobom danych umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD.
6. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy HD, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób trzecich.
7. Użytkownicy HD zobowiązani są do bieżącego śledzenia treści zamieszczanych w systemie HD. W przypadku uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego są także zobowiązani do samodzielnego pobrania Update, bądź Upgrade z systemu HD oraz do ich niezwłocznej instalacji chyba, że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
8. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że akceptacja w systemie HD odpłatnego wykonania usługi stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Serwisowego jest jednoznaczna z jej zamówieniem i wykonanie przez Wykonawcę tej usługi będzie pociągało za sobą wystawienie faktury na warunkach finansowych przez Użytkownika zaakceptowanych.

## **§ 8. Wartość Umowy**

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości:
  - a) netto: ..... **PLN** (słownie:.....),

- b) podatek VAT .....% .....PLN (słownie:.....)
- c) brutto: ..... PLN (słownie:.....).

2. Wykaz składników cenowych składających się na wynagrodzenie Wykonawcy przedstawia Specyfikacja Cenowa stanowiąca Załącznik Nr 1 do Umowy.

### **§ 9. Warunki Płatności**

1. Płatność z tytułu realizacji przedmiotu Umowy będzie uiszczona przez Zamawiającego na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę po wykonaniu wszystkich etapów, tj. pełnej, bezusterkowej realizacji przedmiotu Umowy.
2. Należność wynikająca z faktury zostanie uiszczona przez Zamawiającego w terminie 30 dni od daty dostarczenia faktury do siedziby Zamawiającego wraz z podpisanym przez obie Strony bezusterkowym protokołem odbioru .
3. Zobowiązania finansowe wynikające z Umowy będą realizowane przez Zamawiającego w formie przelewu bankowego na konto Wykonawcy wskazane na fakturze.
4. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że usługi dodatkowe wynikające z zaniechań przedstawicieli jego organizacji nie stanowią przedmiotu Umowy i będą odrębnie wyceniane oraz fakturowane. W szczególności do zaniechań tych zaliczyć należy:
  - a) wady Infrastruktury,
  - b) brak uczestników na zaplanowanych kursach szkoleniowych,
  - c) brak zaangażowania uczestników (Wykonawca przedstawia raport z wpisów w bazie danych wykonanych przez Użytkowników w trakcie kursów lub wyniki egzaminów częściowych),
  - d) niewykonanie przez Użytkownika zadań, które był zobligowany opracować przed wizytą,
  - e) identyfikację i poprawę błędów spowodowanych zaniechaniami Użytkowników,
  - f) konieczność wykonania powtórnych usług w wyniku dostarczenia przez Użytkowników nieprawdziwych informacji/danych,
  - g) konieczność wykonania powtórnych usług w wyniku dokonania zmian w dostarczonych przez Użytkowników nieprawdziwych informacjach/danych.

### **§ 10. Osoby odpowiedzialne za Realizację Umowy**

1. Strony powołują Kierowników Projektów jako osoby odpowiedzialne za realizację Umowy i upoważnione przez każdą ze Stron odpowiednio do bezpośrednich, bieżących kontaktów w ramach i w celu wykonywania przedmiotu Umowy.
  - a) Ze strony Zamawiającego: .....
  - b) Ze strony Wykonawcy: .....
2. Kierownik Projektu wyznaczony przez Zamawiającego jednoosobowo odpowiada za bieżący przebieg całości prac realizacji Umowy po stronie Zamawiającego. Do podstawowych obowiązków Kierownika należy:
  - a) przekazanie danych niezbędnych do realizacji wdrożenia,
  - b) zapoznanie z harmonogramem realizacji Umowy oraz bieżące przekazanie informacji o harmonogramie i jego zmianach do odpowiednich osób i jednostek organizacyjnych,
  - c) akceptowanie terminów planu realizacji Umowy przygotowanego przez Kierownika Projektu Wykonawcy,



- d) zapewnienie prawidłowej dokumentacji Projektu w tym dbałość o terminowość, kompletność oraz zawartość merytoryczną wszelkich protokołów, powiadomień o wizytach oraz innych informacji lub danych wymienianych przez Strony,
  - e) akceptowanie terminów wizyt konsultantów Wykonawcy u Zamawiającego,
  - f) sprawdzanie stanu wykonania zadań nałożonych na personel Zamawiającego w protokołach dokumentujących poszczególne pobyty konsultantów Wykonawcy przed potwierdzeniem terminów ich kolejnych wizyt,
  - g) opiniowanie i akceptowanie pod kątem merytorycznym uwag zamieszczanych przez Użytkowników w protokołach podpisywanych po wizytach konsultantów Wykonawcy.
  - h) zapewnienie obecności na szkoleniach wyznaczonych pracowników Zamawiającego,
  - i) koordynacja i przekazywanie zgłoszeń pracowników Zamawiającego do serwisu Wykonawcy,
  - j) zarządzanie ryzykiem w szczególności: identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w Projekcie oraz podejmowanie niezbędnych działań dla ich rozwiązania,
  - k) ścisła współpraca z Kierownikiem Projektu po stronie Wykonawcy.
3. W przypadku ewentualnego powierzenia wykonania usług z zakresu Umowy innym osobom spoza grona wynikającego z niniejszego paragrafu lub podwykonawcom, za podejmowane przez nich czynności Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

### **§ 11. Odbiór Przedmiotu Umowy**

1. Odbiorowi podlegają dostawy oraz usługi składające się na przedmiot Umowy, ujęte w etapy zgodnie z harmonogramem realizacji Projektu.
2. O gotowości do odbioru wykonania dostaw lub odbioru wykonania etapów Wykonawca powiadamiać będzie Zamawiającego, który w terminie 5 dni od wykonania dostaw lub etapów jest zobligowany do podpisania protokołu odbioru danego etapu lub dostawy, ewentualnie wyspecyfikuje w tym terminie swoje zastrzeżenia co do niezgodności przedmiotu odbioru z przedmiotem Umowy.
3. Jeżeli bez uzasadnionej przyczyny Zamawiający nie przystąpi w przewidzianym Umową terminie do procedury odbioru lub bez uzasadnionej przyczyny odmówi podpisania jakiegokolwiek protokołu, Wykonawcy przysługuje prawo dokonania odbioru jednostronnego oraz jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, z zaznaczeniem przyczyny odmowy złożenia podpisu przez Zamawiającego, co wywołuje skutki identyczne z podpisaniem protokołu przez obydwie Strony.
4. Ciężary i ryzyka związane ze stanowiącym przedmiot odbioru elementem Umowy przechodzą na Zamawiającego z chwilą podpisania protokołu odbioru danego elementu. Jednakże korzyści związane z tym elementem przechodzą na Zamawiającego z chwilą podpisania protokołu ostatniego etapu prac oraz uregulowania wszystkich płatności przewidzianych w Umowie.

### **§ 12. Odpowiedzialność**

1. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Nośników oraz Infrastruktury.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane którąkolwiek z następujących okoliczności a w wypadku ich wystąpienia Zamawiający nie będzie z tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do Wykonawcy:
  - a) utrata danych,
  - b) brak możliwości odtworzenia utraconych danych,

- c) utrudnienie w korzystaniu lub całkowita utrata możliwości eksploatacji, Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest spowodowana utratą danych,
  - d) zaniechanie Zamawiającego, w należyтым zabezpieczeniu Infrastruktury
  - e) zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS,
  - f) zaniechanie Zamawiającego, w należyтым zabezpieczeniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
  - g) wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej.
3. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe u Wykonawcy w wyniku przekazania, lub utraty, przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie się w systemie HD osobom trzecim, w szczególności spowodowane nieuprawnionym pobieraniem i rozpowszechnianiem przez te osoby Uaktualnień w nim zamieszczanych.
  4. Odpowiedzialność Wykonawcy za szkody ograniczona jest do strat i nie obejmuje utraconych korzyści Zamawiającego.
  5. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Stron bez względu na podstawę prawną roszczenia (tj. zarówno z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy) ograniczona jest do wartości Umowy.
  6. Powyższe ograniczenie w zakresie odpowiedzialności nie obowiązuje w wypadku powstania szkody w wyniku winy umyślnej którejkolwiek ze Stron.

### **§ 13. Zachowanie Poufności**

1. Zgodnie z art.139 ust.3 Ustawy, 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 (Dz. U. Nr 112, poz. 1198).
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, jako Administrator Danych Osobowych w rozumieniu art. 7 pkt.4 Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 1997 Nr 133 poz.833, z póź. zm.) powierza przetwarzanie zbioru danych osobowych i medycznych pacjentów Wykonawcy.
4. Dane osobowe przetwarzane będą przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy, określonego w § 2.
5. Przetwarzanie danych osobowych będzie obejmować czynności, o których mowa w art. 7 pkt. 2 Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. 1997 Nr 133 poz.833, z póź. zm.)
6. Wykonawca gwarantuje, że do przetwarzania danych osobowych pochodzących z Oprogramowania Aplikacyjnego dopuszczeni będą wyłącznie pracownicy Wykonawcy, z zastrzeżeniem w ust. 7 poniżej.
7. W szczególnych przypadkach, jeżeli zachodzi uzasadniona konieczność udzielenia im dostępu do zasobów informacyjnych Zamawiającego dopuszczalne jest przetwarzanie danych pochodzących z Oprogramowania Aplikacyjnego przez pracowników Autora. Każdorazowo, jeżeli taka konieczność wystąpi, Wykonawca powiadomi o tym fakcie Zamawiającego, przed przydzieleniem dostępu do danych.
8. Wykonawca oświadcza, że na życzenie Zamawiającego dostarczy w terminie 14 dni od wyrażenia przez niego takiej woli, oświadczenia o zachowaniu w tajemnicy danych osobowych podpisane przez personel Wykonawcy dedykowany do realizacji Umowy, w celu wydania jego członkom

imiennych upoważnień, zgodnie z art.37 Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997r. (Dz.U. z 2002 r nr 101, poz. 926).

9. Jeżeli dojdzie do wydania upoważnień, o których mowa w ust. 8 powyżej, każdorazowo przy zmianie personelu Wykonawcy dedykowanego do realizacji Projektu, Wykonawca będzie zobligowany do dostarczenia oświadczeń dla nowo powołanych członków personelu.
10. Zamawiającemu przysługuje prawo do kontroli przetwarzania powierzonych danych osobowych, w szczególności realizacji obowiązku zabezpieczenia tych danych. Zamawiający ma prawo realizacji obowiązku kontroli poprzez żądanie od Wykonawcy udzielenia pisemnych wyjaśnień lub jeżeli okażą się one niewystarczające, poprzez inspekcję lokalizacji, w których przetwarzane są powierzone dane osobowe.
11. Wykonawca ma obowiązek zastosować się do wskazań Zamawiającego mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień lub poprawę stanu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.
12. Każdorazowo przekazanie danych osobowych zostaje potwierdzone w formie pisemnej, protokołem sporządzonym w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

#### **§ 14. Bezpieczeństwo**

1. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do wszelkich posiadanych informacji merytorycznie związanych ze świadczeniem usług przewidzianych w Umowie, a uznanych przez Strony za konieczne dla świadczenia tych usług. Wykonawca zapewni poufność otrzymanych od Zamawiającego informacji zgodnie z postanowieniami § 13 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 zostaną określone przez Strony w odrębnym dokumencie.
3. Zamawiający jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
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 zdalnym 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 5: 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 wykupionych 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 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 4 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 są zobowiązani 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 obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych przez Wykonawcę.

## **§ 15. Warunki Rozwiązania Umowy**

1. Umowa może zostać rozwiązana przez Zamawiającego bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
  - a) w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy – art. 145 ust.1 Ustawy PZP.
  - b) w przypadku, w którym Wykonawca realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób rażąco naruszy postanowienia Umowy. Strony uznają, że taka sytuacja ma miejsce w momencie, gdy łączna wartość kar umownych wskazanych w § 17 przekroczy 30% wartości Umowy.
  - c) w przypadku wydania prawomocnego postanowienia o ogłoszeniu upadłości, tudzież wszczęciu postępowania naprawczego lub likwidacyjnego Wykonawcy,
  - d) w innych przypadkach określonych w niniejszej Umowie lub przepisach prawa.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez Wykonawcę bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
  - a) w przypadku, jeśli zwłoka z uiszczeniem na rzecz Wykonawcy płatności jakiegokolwiek należności wynikającej z niniejszej Umowy przekroczy 30 dni.
  - b) w przypadku naruszenia przez Zamawiającego obwarowań licencyjnych określonych w Umowie oraz certyfikacie licencyjnym.

- c) w innych przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa.
- 3. Jeżeli Umowa została rozwiązana z powodów wskazanych w ust. 1 pkt. a i b dobra materialne, których dostawa stanowiła przedmiot faktury podlegają zwrotowi do Wykonawcy, natomiast licencje unieważnieniu (terminowaniu).
- 4. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać będzie szczegółowe uzasadnienie.

## **§ 16. Kary Umowne**

1. Strony Umowy zastrzegają następujące kary umowne:
  - a) Wykonawca wypłaci Zamawiającemu karę umowną z tytułu zwłoki w realizacji zamówienia w wysokości 0,1% wartości netto Umowy za każdy dzień zwłoki,
  - b) Wykonawca wypłaci Zamawiającemu karę umowną z tytułu naruszenia klauzuli poufności, określonej w § 14, w wysokości 10 000 PLN za każdy potwierdzony incydent jej naruszenia,
  - c) Zamawiający za niedotrzymanie terminów płatności wypłaci Wykonawcy odsetki ustawowe,
  - d) Wykonawca zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania za szkody wynikłe z naruszenia warunków licencji, a w szczególności wynikających z artykułu 79 ustęp 1 i 2 Ustawy z dnia 04.02.1994r o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. W przypadku, gdy kara umowna nie pokrywa w całości szkody, Strony pozostawiają sobie możliwość dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, z zastrzeżeniem w § 12 ust. 5.

## **§ 17. Postanowienia Końcowe**

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez obie Strony.
2. W związku z art. 144 ust. 1 Ustawy PZP, Zamawiający dopuszcza możliwość zmian istotnych postanowień Umowy w porównaniu do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, przy zaistnieniu następujących okoliczności:
  - a) Jeżeli konieczność wprowadzenia takiej zmiany wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w ogłoszeniu o zamówieniu lub w specyfikacji istotnych warunków zamówienia – w takim przypadku Umowa będzie mogła zostać dostosowana do zaistniałych okoliczności;
  - b) Jeżeli nastąpi zmiana przepisów dot. podatku VAT lub innych przepisów powszechnie obowiązujących, które będą miały wpływ na realizację Umowy – w takim przypadku Umowa będzie mogła być dostosowana do tych przepisów.
  - c) Jeżeli wystąpią okoliczności niezależne od Wykonawcy, uniemożliwiające wykonanie przedmiotu Umowy w terminie w niej określonym lub w terminach wynikających z harmonogramu realizacji Umowy, w szczególności okoliczności przewidziane w § 5 ust. 4 – wówczas zmiana Umowy może dotyczyć przedłużenia terminu wykonania Umowy lub etapu i dostosowania do wydłużonego terminu innych postanowień Umowy.
  - d) Jeżeli nastąpi konieczność modyfikacji poszczególnych zapisów Umowy w celu zachowania spójności z treścią materiałów przedłożonych przez Wykonawców w ofertach, a Zamawiający uznał za celowe ich załączenie do Umowy.
3. Zmiany przewidziane w ust. 2 powyżej mogą być wprowadzone wyłącznie w formie aneksu do Umowy, z wyłączeniem zmian terminów realizacji poszczególnych etapów realizacji przedmiotu Umowy przewidzianych w Harmonogramie Realizacji Umowy, dla których jako wystarczającą Strony dopuszczają formę protokołu.
4. W sprawach nie uregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy Ustawy nie stanowią inaczej.

5. Ewentualne spory mogące wyniknąć z Umowy będą rozstrzygane przez właściwe rzeczowo sądy powszechne.
6. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
7. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy i są podpisane przez przedstawicieli Stron:

<b>Numer Załącznika</b>	<b>Zawartość Załącznika</b>
1	Specyfikacja cenowa
2	Specyfikacja szkoleń
3	Harmonogram realizacji Umowy
4	Wykaz danych niezbędnych do realizacji Umowy
5	Minimalne wymagania Infrastruktury
6	Warunki Licencji
7	Warunki Serwisu Gwarancyjnego

**Zamawiający**

.....

**Wykonawca:**

.....

**Specyfikacja Cenowa**

**Zamawiający**

.....

**Wykonawca:**

.....

**Załącznik nr 2 do Umowy**

**Specyfikacja Szkoleń**

**Zamawiający**

.....

**Wykonawca:**

.....



**Załącznik nr 3 do Umowy**

**Harmonogram Realizacji Umowy**

**Zamawiający**

.....

**Wykonawca:**

.....

**Załącznik nr 4 do Umowy**

**Wykaz danych niezbędnych do realizacji Umowy**

**Zamawiający**

.....

**Wykonawca:**

.....

## Załącznik Nr 5 do Umowy

### Minimalne Wymagania Infrastruktury

1. Wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera bazy danych:

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

	<b>Parametr</b>	<b>Wartość</b>
1	System operacyjny	Certyfikowany przez firmę Oracle. <i>(Zalecamy systemy z rodziny Linux)</i>
3	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego na każdą bazę danych)	2 GB
4	Procesor (minimum)	2 GHz
5	Architektura procesora	64-bitowa
6	Karta sieciowa (minimum)	100 Mbps
7	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	100 GB

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

Wersja baz danych (MBD) <sup>1)</sup>	Oracle 10g Release 2 (10.2.0.x)	Oracle 11g Release 1 (11.1.0.x)	Oracle 11g Release 2 (11.2.0.x)	Oracle 12c Release 1 (12.1.0.x)
Aplikacja Impuls EVO		•	•	
<sup>1)</sup> x w oznaczeniu wersji oznacza numer najwyższego patchset-a wydanego oficjalnie dla danej wersji MBD				

2. Wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera aplikacji (aplikacje WWW):

	<b>Parametr</b>	<b>Wartość</b>
1	System operacyjny	Microsoft Windows Server 2008 lub nowszy

2	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla pojedynczej aplikacji WWW)	1 GB
3	Procesor (minimum)	2 GHz
4	Architektura procesora	64-bitowa
5	Karta sieciowa (minimum)	100 Mbps
6	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	20 GB
7	Składniki systemu operacyjnego	Internet Information Services w wersji 7.0 lub wyższej .NET Framework w wersji 4.0 lub wyższej ODAC z Oracle Developer Tools <sup>1)</sup> Oracle Database Client <sup>1)</sup> ASP.MVC 4.0

<sup>1)</sup> – dokładna wersja zależna od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

### 3. Wymagania stacji roboczej dla Oprogramowania Aplikacyjnego:

#### a. Wymagania sprzętowe stacji roboczej:

	Parametr	Wartość
2	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla aplikacji)	768 MB
3	Procesor (minimum)	Pentium III 800 MHz
	Architektura	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 XP	Microsoft Windows Vista <sup>1)</sup>	Microsoft Windows 7 <sup>1)</sup>	Microsoft Windows 8	Microsoft Windows 8.1
Impuls EVO		●	●	●	●
● - konfiguracja wspierana przez producenta <sup>1)</sup> - z wyłączeniem wersji Home					

4. Wymagania dotyczące dodatkowo zainstalowanych składników systemu operacyjnego stacji roboczej:
- a. .NET Framework 4.0 lub wyższej <sup>1)</sup>
  - b. Oracle Database Client 10.2 lub wyższej <sup>1)</sup>
  - c. Microsoft Office 2003/2007/2010 (stacje raportujące do Office)
  - d. Microsoft Report Viewer Redistributable 2008
  - e. Crystal Reports Runtime

<sup>1)</sup> – dokładna wersja zależna od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

5. Minimalne wymagania w stosunku do sieci komputerowej:

Ethernet 100Mbps, protokół TCP/ IP.

6. Wymagania dotyczące utrzymania oprogramowania we wspieranych wersjach:

**UWAGA:**

Określone w Załączniku Nr 5 wymagania minimalne dla oprogramowania: systemowego, towarzyszącego oraz MBD mogą być niższe niż wersje oficjalnie wspierane przez producentów tego oprogramowania co oznacza, że Oprogramowanie Aplikacyjne na dzień zawarcia Umowy poprawnie z nimi współpracuje.

Mimo powyższego Zamawiający jest zobligowany do zachowania określonego w Załączniku Nr 5 oprogramowania w wersjach wspieranych przez jego producentów. Jeżeli Zamawiający z niniejszego zobowiązania się nie wywiązuje, Wykonawca może w każdym przypadku odmówić obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego jako niespełniającego warunków Umowy.

7. Wymagania dotyczące komunikacji w obrębie systemu HelpDesk:

Ustala się, że wszelkie dane dotyczące Użytkowników oraz ich uprawnień będą wymieniane pomiędzy Stronami z następujących adresów poczty elektronicznej:

Zamawiający:.....

Wykonawca:.....

## **Załącznik Nr 6 do Umowy**

### **Warunki Licencji**

*{Wykonawca załącza do oferty wzór certyfikatu licencyjnego Oprogramowania Aplikacyjnego }*

**Warunki serwisu gwarancyjnego**

**I. OGÓLNE WARUNKI REALIZACJI USŁUG**

**[UŻYTKOWNICY]**

1. 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 .....
2. Zamawiający ma prawo do założenia maksymalnie 5-ciu kont Użytkownik w HD, przy czym w uzasadnionych przypadkach Wykonawca może zezwolić na utworzenie kont dodatkowych.
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 pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika oraz może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
  - Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, NA],
  - Awaria [Wymagane usługi: SA, NA, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
  - Konsultacja [Wymagane usługi: SA, NA, KA],
  - Konsultacja telefoniczna [Wymagane usługi: SA, NA, KT],
  - Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, NA, NE],
  - Umowa NFZ [Wymagane usługi: SA, NA, NFZ],
  - Aktualizacji Aplikacji [Wymagane usługi: SA, NA, AA/AA+],
  - Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, NA, SBD],
  - Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, NA],

- Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, NA],
  - Zapytanie handlowe.
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** 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,
    - zakończone,
    - 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: 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.
  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. PROCEDURY REALIZACJI USŁUG

Lp	Nazwa	Wariant warunków pracy serwisu		Uwagi
			Standard	
1.	Godziny pracy Serwisu		8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu		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		7 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		48h	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"> <li>1. Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania.</li> <li>2. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez Zamawiającego nie obejmuje Konsultacji).</li> <li>3. Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych, dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie.</li> </ol>

### III. WYKAZ USŁUG SERWISOWYCH

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
1	<b>Serwis Aplikacji [SA]</b>	Gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym.	<ol style="list-style-type: none"> <li>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”.</li> <li>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 <b>czas usunięcia Błędu Aplikacji</b> lub <b>czas usunięcia Awarii</b> zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</li> <li>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 <b>czas usunięcia Błędu Aplikacji</b> lub <b>czas usunięcia Awarii</b> zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji <b>czas usunięcia Błędu Aplikacji</b> lub <b>czas usunięcia Awarii</b> rozpoczyna swój bieg od początku.</li> <li>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:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nie później, niż w <b>czasie usunięcia Błędu Aplikacji</b> Serwis podejmuje jedno z następujących działań:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można poznać 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.</li> <li>▪ przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie,</li> <li>▪ przekazuje Użytkownikowi Uaktualnienie usuwające Błąd Aplikacji,</li> <li>▪ zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.</li> </ul> </li> <li>b. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż <b>czasie usunięcia Awarii</b> Serwis, usuwa ją zdalnie,</li> </ol> </li> </ol>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie Zamawiającego celem usunięcia Awarii bezpośrednio.</p> <p>c. 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 <b>czasie usunięcia Usterki Programistycznej</b> zamieszcza go w serwisie HD.</p> <p>d. 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>e. 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 nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>f. 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 uzupełnienia”.</p> <p>g. 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 co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”.</li> <li>▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.</li> </ul>
2	<p><b>Nadzór Autorski [NA]</b></p>	<p>Usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającego poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego</p>	<p>1. Uaktualnienia będą zamieszczane w serwisie HD w terminie 7 dni od ich ukazania się na rynku i z zastrzeżeniem sytuacji szczególnych będą wprowadzane jedynie do ostatniej oficjalnie opublikowanej wersji Aplikacji.</p> <p>2. Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Producenta tak, aby termin udostępnienia w systemie HD Uaktualnienia związanego z tymi zmianami pozwalał na zastosowanie Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu 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 powyższych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami</p>

Lp .	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<p>oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji,</li> <li>– wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników,</li> <li>– wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta,</li> <li>– 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,</li> <li>– wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ministerstwa Zdrowia,</li> <li>▪ NFZ,</li> <li>▪ Centrów Zdrowia Publicznego,</li> </ul> </li> <li>– gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.</li> </ul>	<p>realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Użytkownicy Zamawiającego winni opublikowane w HD uaktualnienia z serwisu pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji tych uaktualnień.</li> <li>4. Oprócz uaktualnień wprowadzanych w związku z nowelizacją aktów prawnych. Zamawiającego przysługuje w ramach usługi prawo do zgłaszania oczekiwań opracowania indywidualnych zmian zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego. Użytkownik przekazuje swoje sugestie i oczekiwania dotyczące zmian zakresu funkcjonalnego Oprogramowania poprzez ewidencję w serwisie HD zgłoszenia nowa funkcjonalność.</li> <li>5. 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. W drugim przypadku w treści zgłoszenia Wykonawca określi koszty i szacunkowy termin wykonania usługi, zmieniając jednocześnie rodzaj zgłoszenia na usługę odpłatną.</li> <li>6. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie zgłoszeń nowa funkcjonalność i 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.</li> </ol>
3	<b>Konsultacje [KA]</b>	Gotowość do świadczenia Zamawiającego Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy	<ol style="list-style-type: none"> <li>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”.</li> </ol>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		Aplikacji.	<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 obsługi Konsultacji 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 obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas obsługi Konsultacji rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>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:</p> <p>4.1. Nie później, niż w <b>czasie obsługi Konsultacji</b> Serwis, podejmuje jedno z następujących działań:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia,</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.</li> </ul> <p>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.</p> <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 nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Realizacja usługi w trybie</p>

Lp .	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>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"> <li>▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”.</li> <li>▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.</li> </ul>
4	<b>Konsultacje Telefoniczne [KT]</b>	Gotowość do świadczenia Zamawiającego Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji przy wykorzystaniu łączy telefonicznych.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać co najmniej moduł oraz wykaz zagadnień, które mają stanowić przedmiot Konsultacji, jak również dane kontaktowe do Użytkownika, któremu należy udzielić konsultacji.</li> <li>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”.</li> <li>3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie da się na podstawie zamieszczonych w nim informacji ustalić czego faktycznie Konsultacja ma dotyczyć Serwis podejmie próbę kontaktu telefonicznego, a w przypadku niepowodzenia zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”, natomiast <b>czas obsługi Konsultacji</b> zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</li> <li>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 <b>czas obsługi Konsultacji</b> zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas <b>obsługi Konsultacji</b> rozpoczyna swój bieg od początku.</li> <li>5. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Konsultacji Telefonicznej 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"> <li>5.1. W pierwszym możliwym terminie, nie później, niż w przeddzień terminu, w którym upływa <b>czas</b></li> </ol> </li> </ol>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p><b>obsługi Konsultacji</b> pracownik Serwisu nawiązuje połączenie telefoniczne z wskazanym w zgłoszeniu Użytkownikiem celem udzielenia konsultacji.</p> <p>5.2. Jeżeli konsultantowi Serwisu z przyczyn od niego niezależnych nie uda się nawiązać połączenia ze wskazanym w Zgłoszeniu Serwisowym Użytkownikiem lub nie zostanie go pod wskazanym numerem tel., udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD.</p> <p>5.3. 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.</p> <p>5.4. 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 nową funkcjonalność 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>5.5. 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>6. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”.</li> <li>▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.</li> </ul>
5	<b>Serwis Motoru BD [SBD]</b>	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 <b>czas usunięcia Awarii</b> zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p>



Lp .	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<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 <b>czas usunięcia Awarii</b> zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji <b>czas usunięcia Awarii</b> 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. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy Awarii, nie później niż <b>czasie usunięcia Awarii</b> Serwis, 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"> <li>▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych,</li> <li>▪ zatrzymanie i uruchomienie listener-a,</li> <li>▪ odblokowywanie kont użytkowników,</li> <li>▪ kompilacja obiektów bazy danych,</li> <li>▪ przeliczanie statystyk bazy danych,</li> <li>▪ dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,</li> <li>▪ rekonfiguracja parametrów bazy danych,</li> <li>▪ Identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy Awarii, których wykonanie wykracza poza zakres usługi.</li> </ul> <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 Wykonawcę 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"> <li>▪ utworzenia nowej baz danych,</li> <li>▪ odtwarzania bazy danych po awarii,</li> <li>▪ instalacji dodatkowych opcji MBD lub oprogramowania systemowego,</li> <li>▪ reinstalacji MBD lub oprogramowania systemowego,</li> <li>▪ instalacji uaktualnień MBD lub oprogramowania systemowego,</li> <li>▪ innych</li> </ul>



Lp .	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<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"> <li>▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”.</li> <li>▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.</li> </ul>

**Zamawiający**

.....

**Wykonawca:**

.....