

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW
ZAMÓWIENIA**

Przetarg nieograniczony na usługi o wartości zamówienia nie przekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty
193 000 euro

Przedmiot zamówienia:

**usługa:
serwis i konserwacja wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla
Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie Szpitale Tczewskie Spółka
Akcyjna
(dawniej Tczewskie Centrum Zdrowia Sp. z o.o.)**

CPV – 72.26.70.00-4 – usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

I. NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJACEGO:

Nazwa: Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie Szpital Tczewskie Spółka Akcyjna (dawniej Tczewskie Centrum Zdrowia Sp. z o.o.)
Adres: ul. 30 Stycznia 57/58
Strona internetowa: www.szpitaletczewskie.pl
Numer telefonu: 58 531 38 30 Numer faksu: 58 531 38 30
Godziny urzędowania Zamawiającego: : 07²⁵ – 15⁰⁰ od poniedziałku do piątku

II. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego o wartości szacunkowej poniżej kwoty określonej w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010 r. Nr 113 poz. 759z późn. zm), zwanej w dalszej części SIWZ „ustawą”.

III. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest: **serwis i konserwacja wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla** Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie Szpital Tczewskie Spółka Akcyjna (dawniej Tczewskie Centrum Zdrowia Sp. z o.o.) formularz ofertowy określony został w załączniku Nr 1 do SIWZ, formularz cenowy określony został w załączniku nr 2 do SIWZ.
2. Zakres przedmiotu zamówienia został szczegółowo określony we wzorze umowy - **załącznik nr 11.**
3. Szczegółowe wymagania techniczne co do przedmiotu zamówienia są określone w **Załączniku nr 6 do 8.**
4. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych ani wariantowych.
5. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.
6. Wspólny Słownik Zamówień
CPV – 72.26.70.00-4 – usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania

IV. TERMIN ORAZ WARUNKI WYKONANIA ZAMÓWIENIA

1. Termin realizacji zamówienia: **12 miesięcy liczone od daty podpisania umowy.**

V. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW

1. **Uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają taki obowiązek ich posiadania opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków:**

W celu wykazania spełnienia warunków udziału w Postępowaniu, każdy z Wykonawców powinien przedłożyć wraz z ofertą oświadczenie, określone w zał. nr 3 SIWZ, że posiada niezbędne uprawnienia do prowadzenia działalności oraz Wykonawcy dołączą dokument potwierdzający, iż prowadzą działalność gospodarczą w zakresie prowadzonego zamówienia.

2. **Wiedza i doświadczenie
opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków:**

W celu wykazania spełnienia warunków udziału w Postępowaniu, każdy z Wykonawców powinien przedłożyć wraz z ofertą oświadczenie, określone w zał. nr 3 SIWZ, że posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie do wykonania zamówienia.

3. **Potencjał techniczny
opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków:**

W celu wykazania spełnienia warunków udziału w Postępowaniu, każdy z Wykonawców powinien przedłożyć wraz z ofertą oświadczenie, określone w zał. nr 3 SIWZ, że dysponują potencjałem technicznym do wykonania zamówienia.

4. Osoby zdolne do wykonania zamówienia
opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków:

W celu wykazania spełnienia warunków udziału w Postępowaniu, każdy z Wykonawców powinien przedłożyć wraz z ofertą oświadczenie, określone w zał. nr 3 SIWZ, że dysponuje odpowiednimi osobami zdolnymi do wykonania zamówienia.

5. Sytuacja ekonomiczna i finansowa
opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków:

W celu wykazania spełnienia warunków udziału w Postępowaniu, każdy z Wykonawców powinien przedłożyć wraz z ofertą oświadczenie, określone w zał. nr 3 SIWZ, że znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej pozwalającej na realizację Zamówienia.

Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu (Warunek 2), potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia (Warunek 3) lub zdolnościach finansowych (Warunek 4) innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków.

Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia.

Jeżeli wykonawca, wykazując spełnienie warunku, o którym mowa w art. 22 ust. 1 pkt. 4 (Warunek 4), polega na zdolnościach finansowych innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, Zamawiający wymaga przedłożenia informacji z banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, w których wykonawca posiada rachunek, potwierdzającej wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową wykonawcy, wystawionej nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert - dotyczącej tych podmiotów.

VI. WYKAZ OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY

1. Wykonawca wraz z ofertą składa następujące dokumenty:

- a) Formularz oferty - **Załącznik nr 1**
- b) Zakres podwykonawstwa - **Załącznik nr 2**
- c) Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy - **Załącznik nr 3**
- d) Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia z postępowania na podstawie okoliczności wskazanych w art. 24 ust. 1 ustawy - **Załącznik nr 4**
- e) Szczegółowy zakres usług serwisowych - **Załączniki nr 7**
- f) Wykaz aplikacji objętych usługami serwisowymi - **Załączniki nr 6**
- g) Specyfikacja usług stanowi **załącznik nr 8**
- h) Wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, dostaw lub usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełnienia warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, odpowiadającym swoim rodzajem i wartością dostawom lub usługom stanowiącym przedmiot zamówienia, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców oraz załączenia dokumentów potwierdzających, że te dostawy lub usługi zostały wykonane należycie. W celu spełnienia tego warunku Wykonawca zobowiązany jest wykazać wykonanie minimum jednej usługi, której przedmiotem było świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania Eskulap o wartości minimum 100 000,00 zł. brutto - **Załącznik nr 5**
- i) Parafowany projekt umowy wraz z załącznikami – **Załącznik nr 12** oraz **Załączniki nr 1 – 6 do umowy.**
- j) **Aktualny odpis z właściwego rejestru**, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert, a w stosunku do osób fizycznych wyłącznie

oświadczenie w zakresie art. 24 ust.1 pkt 2 ustawy - **Załącznik nr 4**

k) W celu potwierdzenia dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym Wykonawca musi dysponować serwisem umożliwiającym realizację następujących funkcji:

- wysyłanie zgłoszeń serwisowych błędów oraz konsultacji z zakresu oprogramowania aplikacyjnego,
- powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,
- dostęp do treści historycznych zgłoszeń serwisowych wysyłanych przez Zamawiającego w okresie ostatnich 12 miesięcy,
- serwis FAQ zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania,
- baza wiedzy zawierający dane co najmniej z 12 miesięcy w zakresie: materiały szkoleniowe dotyczące pracy i administrowania serwerem bazy danych, linki do stron producenta motoru bazy danych Oracle zawierających ważne informacje oraz uaktualnienia, linki do stron zawierających treść aktów prawnych powiązanych z oprogramowaniem aplikacyjnym,
- publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach oraz udostępnianie tych informacji przez kanał RSS,
- zamieszczanie wszelkich uaktualnień oprogramowania aplikacyjnego w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego oraz instrukcje dla użytkowników,

W celu potwierdzenia spełnienia powyższego warunku Wykonawca musi zamieścić w ofercie oświadczenie o dysponowaniu rzeczonym serwisem zawierające jego adres oraz dane umożliwiające Zamawiającemu dokonania sprawdzenia na koncie demonstracyjnym w tym serwisie.

l) Pełnomocnictwo udzielane osobom podpisującym ofertę, o ile prawo do reprezentowania Wykonawcy w powyższym zakresie nie wynika wprost z dokumentu rejestrowego.

2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie z Rozporządzeniem Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2009 roku przedkłada dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że:

- nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości – wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert;
- nie zalega z uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne, albo że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert – wystawiony nie wcześniej niż 6 m-cy przed upływem terminu składania ofert;
- nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie;
- składa oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia – **załącznik nr 4**;
- składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego miejsca zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt. 4-8 ustawy PZP – wystawiony nie wcześniej niż 6 m-cy przed upływem terminu składania ofert.

3. W przypadku podmiotów występujących wspólnie – art. 23 ust. 1 (konsorcjum, spółka cywilna):

- **Dotyczy konsorcjum** – Wykonawcy muszą ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia, jego upoważnienie musi być udokumentowane pełnomocnictwem załączonym do oferty, podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli wszystkich Wykonawców (pełnomocnictwo powinno być złożone w formie oryginału lub w kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem) wskazujące na podmiot uprawniony do występowania w imieniu całego konsorcjum lub do reprezentowania ich w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Wszelka korespondencja i rozliczenia dokonywane będą wyłącznie z pełnomocnikiem ustanowionym przez Wykonawców. Zamawiający zastrzega sobie możliwość zażądania przedstawienia umowy konsorcjum przed podpisaniem umowy o udzielenie zamówienia publicznego regulującej współpracę Wykonawców.
- **Dotyczy spółki cywilnej** – jeśli działalność prowadzona jest w ramach spółki cywilnej w ofercie należy złożyć pełnomocnictwo wystawione przez wszystkich współników (w oryginale lub w kopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem) wskazujące na osobę uprawnioną do występowania w imieniu spółki cywilnej i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia składają jedną ofertę, przy czym

dokumenty Załączniki nr 3 i 4 składa każdy z Wykonawców oddzielnie, pozostałe dokumenty oceniane będą wspólnie dla całego konsorcjum/spółki cywilnej.

Podmioty występujące wspólnie o zamówienie ponoszą solidarną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

4. Wymagana forma składanych dokumentów

- a) Wszystkie dokumenty muszą zostać złożone w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osobę uprawnioną do reprezentowania Wykonawcy. Ofertę i wszystkie załączone dokumenty powinny/a odpowiednio podpisać lub poświadczyć za zgodność z oryginałem osoby/a uprawnione do reprezentowania Wykonawcy ujawnione/a w rejestrze lub ewidencji.
- b) Dokumenty sporządzone w języku obcym powinny być składane wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczone przez Wykonawcę.
- c) W przypadku pełnomocnictwa należy je złożyć w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza.
- d) Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu, jeżeli złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości, co do jej prawdziwości.
- e) W przypadku oferty składanej przez Wykonawców ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia, oświadczenia wymienione w rozdziale VI ust. 1 składane jest wspólnie przez wszystkich wykonawców ubiegających się o udzielenie zamówienia lub przez pełnomocnika upoważnionego do reprezentowania ich w postępowaniu lub reprezentowania w postępowaniu i podpisaniu umowy.
- f) Do oferty musi być załączony dokument ustanawiający pełnomocnika Wykonawców występujących wspólnie do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.

VII. INFORMACJE O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW

1. W przedmiotowym postępowaniu wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie. Zamawiający dopuszcza również przekazywanie ww. dokumentów oraz informacji faksem oraz e-mailem, pod warunkiem niezwłocznego ich potwierdzenia pisemnie.
 - a) adres do korespondencji:
**Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna
(dawniej Tczewskie Centrum Zdrowia SP. z o.o.)
ul. 30 Stycznia 57/58
83-110 Tczew**
 - b) fax: (58) 531 38 30
e-mail: informatyk@nzoztczew.pl, bronk.tomasz@nzoztczew.pl - w przypadku przekazywania korespondencji drogą elektroniczną należy ją niezwłocznie potwierdzić pisemnie lub faxem.
2. Zamawiający przyjmuje wszelkie pisma w godzinach urzędowania. Wszelkie terminy liczy się od chwili, w której Zamawiający był w stanie zapoznać się z treścią nadesłanego pisma. Jeżeli pismo wpłynie po godzinach pracy Zamawiającego, wówczas uznane będzie, że wpłynęło ono następnego dnia roboczego.
3. Zamawiający nie przewiduje udzielania ustnych i telefonicznych informacji, wyjaśnień czy odpowiedzi na kierowane zapytania w sprawach wymagających zachowania pisemności postępowania.
4. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego z prośbą o wyjaśnienie treści SIWZ. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania wniosku - jeżeli wartość zamówienia jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust.8 - pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął po upływie terminu składania wniosku lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami zostanie przekazana Wykonawcom, którym przekazano SIWZ, bez ujawnienia źródła zapytania, a także zamieszczona na stronie internetowej, na której zamieszczona jest niniejsza SIWZ.
5. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść SIWZ. Dokonaną zmianę SIWZ Zamawiający przekazuje niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, którym przekazano SIWZ oraz na stronie internetowej, na której udostępniona jest SIWZ.

6. Osobami uprawnionymi do porozumiewania się z Wykonawcami w związku z toczącym się postępowaniem są:

- a) Tomasz Bronk 58 531 38 30– sprawy formalno – prawne
- b) Radosław Harmuszkiewicz tel. (58) 777 65 49 - informatyk - sprawy merytoryczne

VIII. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

1. Zamawiający nie żąda wniesienia wadium w przedmiotowym postępowaniu.

IX. TERMIN ZWIĄZANIA Z OFERTA

1. Wykonawca jest związany z ofertą przez okres 30 dni.
2. Bieg terminu związania z ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

X. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

1. Ofertę należy sporządzić w formie pisemnej, w języku polskim, w sposób czytelny, przy użyciu formularza stanowiącego **Załącznik nr 1** do SIWZ i formularza cenowego stanowiącego **załącznik nr 2** do SIWZ wypełnionego na maszynie do pisania, komputerze albo ręcznie, długopisem w sposób czytelny.
2. Wypełniony formularz ofertowy wraz z wymaganymi dokumentami powinien być podpisany przez osoby upoważnione do reprezentacji Wykonawcy.
3. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Jeżeli Wykonawca złoży więcej niż jedną ofertę, samodzielnie lub wspólnie z innymi Wykonawcami, wszystkie złożone przez niego oferty zostaną odrzucone.
4. Oferta musi być zgodna z ustawą Pzp. Ofertę składa się pod rygorem nieważności, w formie pisemnej. Treść oferty musi odpowiadać treści niniejszej SIWZ. Koszty opracowania i dostarczenia oferty obciążają wyłącznie Wykonawcę i nie będą podlegały zwrotowi, za wyjątkiem przypadku przewidzianego w art. 93 ust. 4 ustawy Pzp.
5. Wskazane jest, aby wszystkie zapisane, zadrukowane strony oferty były kolejno ponumerowane i złożone w sposób uniemożliwiający jej dekompletację.
6. Wszystkie miejsca, w których Wykonawca naniósł poprawki powinny być parafowane przez osobę podpisującą ofertę.
7. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem ofert.
8. Wszystkie zapisane lub zadrukowane strony kopii dokumentu muszą być poświadczone za zgodność z oryginałem odpowiednio: przez osobę bądź osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy na zewnątrz.
9. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentu, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości, co do jej prawdziwości. Ponadto, wszelkie dokumenty sporządzone w innym języku niż polski winny być składane wraz z tłumaczeniem na język polski poświadczonym przez Wykonawcę.
10. Ofertę wraz ze wszystkimi załącznikami należy umieścić w zamkniętej kopercie. Kopertę należy zaadresować oraz opisać według poniższego wzoru:

**„Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie Szpitale Tczewskie Spółka
Akcyjna
(dawniej Tczewskie Centrum Zdrowia Sp. z o.o.)
ul. 30 Stycznia 57/58
83-110 Tczew**

**Oferta na usługę: serwis i konserwacja wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego
Eskulap**

Nie otwierać przed dniem 15.06.2011 r. godz. 11:15"

11. Koperta powinna być opatrzona nazwą i adresem Wykonawcy, aby oferty złożone po terminie, mogły być niezwłocznie zwrócone Wykonawcy bez otwierania.
12. Wykonawca może wprowadzić zmiany w złożonej ofercie lub ją wycofać, pod warunkiem, że uczyni to przed terminem składania ofert. Zarówno zmiana, jak i wycofanie oferty wymagają formy pisemnej. Zmiany dotyczące treści oferty powinny być przygotowane, opakowane i zaadresowane w ten sam sposób, co oferta. Dodatkowo opakowanie, w którym jest przekazywana zmieniona oferta należy opatrzyć napisem „ZMIANA”.
13. Pisemne oświadczenie o wycofaniu oferty powinno być opakowane i zaadresowane w ten sam sposób, co oferta. Dodatkowo opakowanie, w którym jest przekazywane to powiadomienie należy opatrzyć napisem

„WYCOFANE”.

14. Oferta wraz z wymaganymi załącznikami, oświadczeniami i dokumentami jest jawna, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnice przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. Nr 47, poz. 211 z późn. zm.) a Wykonawca składając ofertę zastrzegł w odniesieniu do tych informacji, że nie mogą być one udostępnione.
14. Protokół wraz z załącznikami jest jawny.
15. Oferty, opinie biegłych, oświadczenia, informacja z zebrania z Wykonawcami, zawiadomienia, wnioski, inne dokumenty i informacje składane przez Zamawiającego i Wykonawców oraz umowa w sprawie zamówienia publicznego stanowią załączniki do protokołu.
16. Załączniki do protokołu udostępnia się po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty lub unieważnieniu postępowania z tym, że oferty udostępnia się od chwili ich otwarcia.

XI. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Ofertę należy złożyć w terminie **do 15.06.2011r. do godz. 11:00** w siedzibie zamawiającego w sekretariacie
2. Oferty otrzymane przez Zamawiającego po tym terminie zostaną niezwłocznie zwrócone bez otwierania.
3. Otwarcie ofert nastąpi tego samego dnia tj. **15.06.2011r. o godz. 11:15** w siedzibie zamawiającego.
4. Otwarcie ofert jest jawne. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia. Podczas otwarcia ofert podane zostaną: imię i nazwisko, nazwa firmy oraz adres Wykonawcy, którego jest otwierana oraz cena oferty. Powyższe informacje zostaną dostarczone wykonawcom, którzy nie byli obecni przy otwarciu ofert, na ich wnioski.

XII. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

1. Wykonawca zobowiązany jest skalkulować cenę oferty tak, aby obejmowała wszystkie koszty i składniki związane z wykonaniem zamówienia oraz warunki stawiane przez Zamawiającego.
2. Ceny należy podać w złotych polskich (PLN) z dokładnością do pełnych groszy, dokonując jej wyliczenia wg następujących zasad:
 - cena musi zawierać: zapłatę za przedmiot zamówienia, inne koszty związane z jego realizacją wraz z podatkiem od towarów i usług VAT oraz wszystkie pochodne (np. koszty ubezpieczenia, opłaty celne, upusty itp.)
3. Wykonawca podaje cenę netto i brutto wyrażoną w złotych polskich (PLN), z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku w formularzu ofertowym i asortymentowym. Łączna wartość brutto załącznika asortymentowego jest jednoznaczna z ceną oferty. Wartość brutto należy podać cyfrą i słownie pod każdym załącznikiem asortymentowym oraz w formularzu ofertowym.
4. Cena może być tylko jedna za oferowany przedmiot zamówienia, nie dopuszcza się wariantowości cen.
5. Ceny i stawki określone przez Wykonawcę nie będą zmieniane w toku realizacji umowy i nie będą podlegały waloryzacji.
6. Sposób obliczenia ceny: **zamawiana ilość x cena jednostkowa netto + podatek VAT = wartość brutto.**
7. Jeśli złożona oferta powodować będzie powstanie obowiązku podatkowego Zamawiającego, zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług w zakresie dotyczącym wewnątrz wspólnotowego nabycia towarów, Zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do oferowanej ceny podatek VAT, który miałby obowiązek wpłacić zgodnie z obowiązującymi przepisami.

XIII. OPIS KRYTERIÓW, KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY, WRAZ Z PODANIEM ZNACZENIA TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT.

1. Zamawiający dokona oceny ofert, które nie zostały odrzucone na podstawie poniżej przedstawionego kryterium oceny ofert.
CENA - 100%
1. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta z najniższą ceną brutto.
2. Zamawiający poprawia w tekście oferty oczywiste omyłki pisarskie, oczywiste omyłki rachunkowe i inne omyłki polegające na niezgodności oferty z SIWZ (niepowodujące istotnych zmian w treści oferty), na zasadach określonych w art. 87 ust. 2 ustawy, niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona albo odrzuci ofertę zgodnie z art. 89 ust. 1 pkt 6 lub 7 ustawy. Zamawiający

poprawiając omyłki rachunkowe uwzględni konsekwencje rachunkowe dokonywanych poprawek.

XIV. INFORMACJE O PODWYKONAWSTWIE

Wykonawca może powierzyć podwykonawcom realizację zamówienia. Zamawiający nie może ponieść z tego tytułu szkody ani dodatkowych kosztów.

XV. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w niniejszej SIWZ i została oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane kryteria oceny ofert.
2. O dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi niezwłocznie pozostałych Wykonawców, podając nazwę (firmę) i adres Wykonawcy, którego ofertę wybrano oraz uzasadnienie jej wyboru. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zamieści informację, o których mowa w ust 2 ustawy Pzp, również na stronie internetowej oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie.
3. Zamawiający zawrze umowę w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia Wykonawcy o wyborze oferty, jeżeli zawiadomienie to zostało przesłane faksem lub drogą elektroniczną, albo 10 dni, jeżeli zostało przesłane w inny sposób. Nie zgłoszenie się w tym terminie uprawnionych przedstawicieli wybranego Wykonawcy zostanie uznane przez Zamawiającego jako uchylanie się Wykonawcy od zawarcia umowy.
4. Zamawiający może zawrzeć umowę w sprawie zamówienia publicznego przed upływem terminu, o którym mowa w rozdziale XV ust.3, jeżeli:
 - a) w postępowaniu o udzielenie zamówienia została złożona tylko jedna oferta.
 - b) nie odrzucono żadnej oferty oraz nie wykluczono żadnego wykonawcy.
5. W przypadku wniesienia odwołania zamawiający nie może zawrzeć umowy do czasu ogłoszenia przez Izbę wyroku lub postanowienia kończącego postępowanie odwoławcze, zwanych dalej „orzeczeniem”.
6. Jeżeli Wykonawca, którego oferta została wybrana, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny, chyba że zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania, o których mowa w art. 93 ust. 1 Pzp.
7. Zamawiający może unieważnić postępowanie w przypadkach określonych w art. 93 Pzp. O unieważnieniu postępowania Zamawiający poinformuje wszystkich wykonawców podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

XVI. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

XVII. ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE DO TREŚCI ZAWIERANEJ UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO, DOPUSZCZALNE ZMIANY POSTANOWIEŃ UMOWY

1. Istotne postanowienia umowy określa wzór umowy stanowiący **Załącznik nr 12** do SIWZ.
2. Wykonawca, który przedstawił najkorzystniejszą ofertę pod względem kryteriów oceny ofert zamówienia, będzie zobowiązany do podpisania w siedzibie Zamawiającego umowy zgodnej ze wzorem umowy załączonym do niniejszej SIWZ.
3. Wzór umowy po upływie terminu składania ofert nie podlega negocjacom, złożenie oferty jest równoznaczne z pełną akceptacją umowy przez Wykonawcę. Wszelkie wyjaśnienia dotyczące zapisów wzoru umowy Wykonawca może zgłosić w sposób zgodny z rozdziałem VII niniejszej SIWZ.
4. Strony dopuszczają zmiany postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, w sytuacji obiektywnej konieczności wprowadzenia zmiany, zgodnie z art. 144 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych, w niżej przedstawionym zakresie, z zastrzeżeniem art. 140 ust. 1 i 3 ustawy:
 - a. Zmiany warunków i terminów płatności – zmiany wynikające ze zmiany w prawie właściwym dla podatków i ceł, które podwyższą lub obniżą cenę przedmiotu zamówienia, co w zależności od rodzaju

zmian jakie będą miały miejsce będzie skutkowało obniżeniem lub podwyższeniem ceny jednostkowej przedmiotu zamówienia;

- b. Zmiana danych Wykonawcy (np. zmiana siedziby, adresu, nazwy) lub zmiana wynikająca z przekształcenia podmiotowego po stronie Wykonawcy.
 - c. Zmiany wynikające z powstania niezgodności pomiędzy zapisami umowy a treścią oferty i/lub SIWZ.
5. Zamawiający zastrzega sobie również możliwość zmiany, z zastrzeżeniem art. 140 ust. 1 i 3 ustawy Prawo zamówień publicznych w przypadku:
- a. Zmiany w obowiązujących przepisach prawa mające wpływ na przedmiot i warunki umowy oraz zmiana sytuacji prawnej lub faktycznej Wykonawcy i/lub Zamawiającego skutkująca niemożliwością realizacji przedmiotu umowy;
 - b. Powstanie nadzwyczajnych okoliczności będących „siłą wyższą” skutkującą niemożliwością realizacji przedmiotu umowy lub grożącą rażąco strata, których strony nie przewidziały przy zawarciu umowy;
 - c. Powstania nadzwyczajnych okoliczności nie będących „siłą wyższą”, grożące rażąco strata, których strony nie przewidziały przy zawarciu umowy.
6. Wyżej wymienione zmiany mogą być dokonane na wniosek Zamawiającego lub Wykonawcy za zgodą obu stron i zostaną wprowadzone aneksem.

XVIII. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

1. Wykonawcom oraz innym osobom określonym w art. 179 Pzp, których interes prawny w uzyskaniu zamówienia doznał lub może doznać uszczerbku w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów Pzp przysługują środki ochrony prawnej określone w dziale VI Pzp.
2. Zasady i tryb postępowania w zakresie korzystania ze środków ochrony prawnej określone zostały w dziale VI ustawy.

XIX. MAKSYMALNA LICZBA WYKONAWCÓW, Z KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY ZAWRZE UMOWĘ RAMOWĄ, JEŻELI ZAMAWIAJĄCY PRZEWIDUJE ZAWARCIE UMOWY RAMOWEJ

Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.

XX. INFORMACJE O PRZEWIDYWANYCH ZAMÓWIENIACH UZUPEŁNIAJĄCYCH

Zamawiający przewiduje możliwości udzielania zamówień uzupełniających stanowiących nie więcej niż 20% zamówienia podstawowego. Wykaz aplikacji stanowiących zamówienia uzupełniające stanowi załącznik nr 9.

XXI. OFERTY WARIANTOWE

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych w rozumieniu art. 2 pkt 7 Pzp. Zamówienie musi być realizowane zgodnie z warunkami określonymi w SIWZ.

ZAŁĄCZNIKI:

1. Załącznik nr 1 - Formularz ofertowy
2. Załącznik nr 1a Szczegółowe wymagania techniczne
3. Załącznik nr 1b- Wykaz aplikacji objętych serwisem
4. Załącznik nr 2 - Formularz Cenowy
5. Załącznik nr 3 - Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu
6. Załącznik nr 4- Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia
7. Załącznik nr 5 – Wykaz dostaw
8. Załącznik nr 6 - Wykaz Aplikacji objętych usługą serwisową
9. Załącznik nr 7 – Szczegółowy zakres usług serwisowych
10. Załącznik nr 8 – Specyfikacja usług
11. Załącznik nr 9 - Cennik usług uzupełniających.
12. Załącznik nr 10 – Minimalne wymagania infrastruktury
13. Załącznik nr 11 – Specyfikacja serwera Wykonawcy
14. Załącznik nr 12 – Wzór umowy
15. Załącznik nr 1 do umowy – Wykaz aplikacji objętych serwisem
16. Załącznik nr 2 do umowy – Specyfikacja usług

- 17. Załącznik nr 3 do umowy – Zakres świadczonych usług serwisowych**
- 18. Załącznik nr 4 do umowy – Cennik usług dodatkowych**
- 19. Załącznik nr 5 do umowy – Minimalne wymagania infrastruktury**
- 20. Załącznik nr 6 do umowy – Specyfikacja serwera**

FORMULARZ OFERTY

<i>(pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)</i>	OFERTA Dla Szpitali Tczewskich Spółki Akcyjnej
---------------------------------------	---

Nawiązując do ogłoszenia nr 13/PN/2011 o postępowaniu o zamówienie publiczne prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **serwis i konserwację wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie Szpitala Tczewskie Spółka Akcyjna.**

MY NIŻEJ PODPISANI

działając w imieniu i na rzecz

(nazwa (firma) i dokładny adres Wykonawcy/Wykonawców)

(w przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie podać nazwy(firmy) i dokładne adresy wszystkich wspólników spółki cywilnej lub członków konsorcjum)

- 1.**OFERUJEMY** wykonanie przedmiotu zamówienia w zakresie i zgodnie z warunkami określonymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
 - 2.**OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia i uznajemy się za związanych określonymi w niej postanowieniami i zasadami postępowania.
 - 3.**OFERUJEMY** wykonanie przedmiotu zamówienia za cenę brutto: _____ zł (słownie złotych: _____), zgodnie z załączonym do oferty Formularzem cenowym, łącznie z podatkiem VAT.
 - 4.**ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** do wykonania zamówienia w terminach określonych przez Zamawiającego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
 - 5.**ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ** do udzielenia pisemnej gwarancji jakości na okres (co najmniej 12) miesięcy.*
- *niepotrzebne skreślić.
- 6.**AKCEPTUJEMY** warunki płatności określone przez Zamawiającego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.
 - 7.**UWAŻAMY SIĘ** za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, tj. przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert.

8. **ZAMÓWIENIE ZREALIZUJEMY** sami*/przy udziale niżej wymienionych podwykonawców wyszczególnionych w załączniku do oferty*.

*niepotrzebne skreślić.

9. **OŚWIADCZAMY**, iż niniejsza oferta oraz wszelkie załączniki do niej są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z wyjątkiem stron nr.....*

*podać nr stron, z których informacje oferty są uprawnione do utajnienia, w przypadku braku stron uprawnionych do utajnienia należy pole zakropkowane skreślić.

10. **OŚWIADCZAMY**, że zapoznaliśmy się z postanowieniami umowy, określonymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

11. **WSZELKĄ KORESPONDENCJĘ** w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na poniższy adres: Tczewskie Centrum Zdrowia Sp. z o.o., ul. 30 Stycznia 58
83 – 110 Tczew.

12. **OFERTE** niniejszą składamy na _____kolejno ponumerowanych stronach.

13. **ZAŁĄCZNIKAMI** do niniejszej oferty, stanowiącymi jej integralną część są: załączniki nr 1-11.

_____ dnia __. __. 2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

FORMULARZ CENOWY

<i>(pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)</i>	FORMULARZ CENOWY
---------------------------------------	-------------------------

Składając ofertę w przetargu nieograniczonym nr 13/PN/2011 na serwis i konserwację wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie Szpital Tczewskie Spółka Akcyjna zobowiązujemy się do wykonania zamówienia zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia za następującym wynagrodzeniem:

Lp.	Opis	Wartość netto	Wysokość podatku VAT	Wartość podatku VAT	Wartość brutto
1.	Serwis i konserwacja wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie Szpital Tczewskie Spółka Akcyjna				
OGÓLNA WARTOŚĆ PAKIETU			XXX	XXXX	

_____ dnia __. __. 2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

O Ś W I A D C Z E N I E

o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu

Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego wartości nie przekraczającej równowartości 193 000 Euro na:

Usługę: serwis i konserwacja wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Szpitali Tczewskich Spółki Akcyjnej

Pełna nazwa i adres

Wykonawcy:.....

.....

Stosownie do treści art. 44 w związku z art. 22 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010r nr 113 poz. 759) oświadczamy, że ubiegając się o udzielenie przedmiotowego zamówienia publicznego spełniamy warunki udziału w postępowaniu dotyczące

1. Posiadania uprawnień do wykonywa określonej działalności lub czynności, jeśli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
2. Posiadania wiedzy i doświadczenia;
3. Dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
4. Sytuacji ekonomicznej i finansowej;

....., dnia2011

.....
(Podpis uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy)

O Ś W I A D C Z E N I E

Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego wartości nie przekraczającej równowartości 193 000 Euro na:

Usługę: serwis i konserwacja wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Szpitali Tczewskich Spółki Akcyjnej

Pełna nazwa i adres Wykonawcy.....

Oświadczam, że zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2010r nr 113 poz. 759), nie istnieją podstawy do wykluczenia mnie z postępowania.

Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się:

1. Wykonawców, którzy wyrządzili szkodę, nie wykonując zamówienia lub wykonując je nienależycie, jeżeli szkoda ta została stwierdzona orzeczeniem sądu, które uprawomocniło się w okresie 3 lat przed wszczęciem postępowania;
2. Wykonawców, w stosunku, do których otwarto likwidację lub których upadłość ogłoszono z wyjątkiem wykonawców, którzy po ogłoszeniu upadłości zawarli układ zatwierdzony prawomocnym postanowieniem sądu, jeżeli układ nie przewiduje zaspokojenia wierzycieli przez likwidację majątku upadłego;
3. Wykonawców, którzy zalegają z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne, z wyjątkiem przypadków, gdy uzyskali oni przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie, rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu;
4. Osoby fizyczne, które prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
5. Spółki Jawne, których wspólnika prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
6. Spółki partnerskie, których partnera lub członka zarządu prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
7. spółki komandytowe oraz spółki komercyjno-akcyjne których komplementariusza prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;
8. Osoby prawne, których urzędującego członka organu zarządzającego prawomocnie skazano za przestępstwo popełnione w związku z postępowaniem o udzielenie zamówienia, przestępstwo przeciwko prawom osób wykonujących pracę zarobkową, przestępstwo przeciwko środowisku, przestępstwo

przekupstwa, przestępstwo przeciwko obrotowi gospodarczemu lub inne przestępstwo popełnione w celu osiągnięcia korzyści majątkowych, a także za przestępstwo skarbowe lub przestępstwo udziału w zorganizowanej grupie albo związku mających na celu popełnienie przestępstwa lub przestępstwa skarbowego;

9. Podmioty zbiorowe, wobec których sąd orzekł zakaz ubiegania się o zamówienie na podstawie przepisów o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary

.....dnia2011 r.
(Podpis uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy)

.....
Pieczęć firmowa Wykonawcy

Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego wartości nie przekraczającej równowartości 193 000 Euro na:

Usługę: serwis i konserwacja wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Szpitali Tczewskich Spółki Akcyjnej

W Y K A Z D O S T A W L U B U S Ł U G

Świadomy wynikającej z Art. 297 kodeksu karnego odpowiedzialności karnej z tytułu przedłożenia fałszywych lub stwierdzające nieprawdę dokumentów albo nierzetelnych, pisemnych oświadczeń, celem wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oświadczam że: w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonałem dostawy określone w tabeli poniżej spełniające minimalne wymagania określone w SIWZ.

Lp.	Zamawiający (nazwa, adres, nr tel.)	Przedmiot zamówienia	Data wykonania [miesiąc i rok]	Wartość brutto
1				
2				
3				

W celu poświadczenia faktycznego wykonania wyszczególnionych dostaw załączamy dokumenty potwierdzające, że zostały one wykonane z należytą starannością.

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis uprawnionego przedstawiciela
Wykonawcy

Załącznik nr 6 - Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi.

Lp.	Nazwa Aplikacji	Ilość licencji	Objęte usługą konsultacji ([KA], [KT],[KT+], NIE)
1.	Ruch Chorych blok izba przyjęć	1	NIE
2.	Ruch Chorych blok biuro przyjęć statystyka	2	NIE
3.	Ruch Chorych blok oddział	14	NIE
4.	Rejestracja poradni	6	NIE
5.	Dokumentacja medyczna	13	NIE
6.	Zlecenia medyczne	13	NIE
7.	Hierarchiczna Dokumentacja Medyczna	5	NIE
8.	Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna	1	NIE
9.	Rozliczenia z płatnikami	2	[KA],[KT]
10	Gruper (do 80 lic RCH)	1	NIE
11	Kalkulacja kosztów procedur	1	NIE
12	Rachunek Kosztów Leczenia	1	NIE
13	Blok Operacyjny	1	NIE
14	Apteka	2	NIE
15	Apteczka Oddziałowa	10	NIE
16	Żywienie	1	NIE
17	Administrator	1	NIE
18	Eskulap – Pracownia diagnostyczna	11	NIE
19	Eskulap – HL7	1	NIE
20	Eskulap - DICOM	4	NIE

_____ dnia __. __. 2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

Specyfikacja usług

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

Wariant pracy serwisu	Deklaracja USŁUGOBIORCY
Standard	T
Plus	N
Basic	N

Usługi obligatoryjne

Nazwa usługi	Deklaracja USŁUGOBIORCY
Serwis Aplikacji [SA]	T
Nadzór Autorski [NA]	T

Usługi opcjonalne

Nazwa usługi	Deklaracja USŁUGOBIORCY
Konsultacje [KA]	T
Konsultacje Telefoniczne [KT]	T
Konsultacje Telefoniczne Plus [KT+]	N
Nadzór Eksploatacyjny [NE] * ¹	T - 4 wizyty w ciągu roku
Zarządzanie Umowami NFZ [NFZ]* ²	N
Aktualizacja Aplikacji [AA] * ²	N
Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+] * ²	N
Serwis Motoru BD [SBD] * ²	T
Konserwacja [KS] * ²	N

*¹ - w przypadku wyboru usługi w kolumnie „deklaracje USŁUGOBIORCY” należy także wskazać pożądaną liczbę wizyt konsultanta w miesiącu.

*² - usługa dostępna wyłącznie dla USŁUGOBIORCÓW posiadających stabilne oraz wydajne łącze z Internetem.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

I. Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi serwisowe są świadczone w jednym z trzech wariantów: Standard; Plus; Basic, różniących się od siebie czasami realizacji poszczególnych usług, zgodnie z postanowieniami punktu II niniejszego załącznika: Warunki brzegowe realizacji usług.
2. Subskrybowany przez ZAMAWIAJĄCEGO pakiet usług oraz wariant w jakim będą realizowane zostały określone w Załączniku nr 2 do Umowy.

[UŻYTKOWNICY]

3. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO autentykację w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem
Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie HD odpowiednie uprawnienia adekwatne od pakietu usług subskrybowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO.
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.
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 uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - błąd Aplikacji,
 - awaria,
 - zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
 - zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
 - zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
 - zapotrzebowanie zacytowania umowy z NFZ,
 - zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
 - zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
 - zapotrzebowanie na usługę odpłatną,
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. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla

subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”.

11. 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,
- odrzucone,
- duplikat,
- do uzupełnienia,
- usterka programistyczna,
- zakończone,
- zamknięte.

_____ dnia __. __. 2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

II. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Wariant warunków pracy serwisu			Uwagi
		Standard	Plus	Basic	
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	7 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	4h*	2h*	4h*	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu. *- Dla usługi [KT+] czas reakcji wynosi 25% wskazanych wartości
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	4 dni	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	7 dni	15 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Awarii	48h	36h	72h	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	20 dni	40 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	5 dni	15 dni	Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez USŁUGOBIORCĘ nie obejmuje Konsultacji).

III. Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w Zgłoszeniu Serwisowym są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 3. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte”. Jednocześnie nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”: <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, ▪ zdalnie usuwa Błąd Aplikacji. 4. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, a zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, Serwis stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>usunięcia Awarii w terminie umożliwiającym jej usunięcie w czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO.</p> <p>5. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje zgłoszenie Autorowi w celu opracowania Update usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status zgłoszenia na „usterka programistyczna”. Po otrzymaniu od Autora Update Serwis niezwłocznie lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD, w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”.</p> <p>6. W szczególnym przypadku, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje jedną z usług przewidujących udzielanie Konsultacji (KA,KT,KT+), Serwis obsługuje zgłoszenie na zasadach określonych w procedurach realizacji tych usług, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na Zapotrzebowanie na usługę odpłatną oraz zmiany status zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>7. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
2	Nadzór Autorski [NA]	Usługa realizowana przez Autora Oprogramowania Aplikacyjnego za pośrednictwem WYKONAWCY. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu	<p>1. Serwis każdorazowo w terminie 7 dni od ukazania się na rynku Update lub Upgrade zamieszcza je w serwisie HD, skąd Użytkownicy ZAMAWIAJĄCY winni je pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji opublikowanych uaktualnień.</p> <p>2. Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<p>funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Autor gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora, – wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń, – wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia 	<p>przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Prace nad zmianami w Aplikacjach związane ze zmianą przepisów będą rozpoczęte przez Autora nie później niż w dniu ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych dotyczących tych zmian. 4. Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Autora tak, aby termin udostępnienia w serwisie HD Upgrade lub Update 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 Upgrade lub Update zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych. 5. Wyceny dotyczące indywidualnie zamawianych przez ZAMAWIAJĄCEGO modyfikacji Aplikacji będą mu przekazywane nie później, niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		sprawozdawczości: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, – gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.	

IV. Wykaz opcjonalnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
3	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.	<p>1. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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 w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony.</p> <p>3. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji do realizacji nadając mu status „przyjęte”.</p> <p>4. Od momentu nadania Zgłoszeniu Serwisowemu statusu „przyjęte” Serwis nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia, ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>5. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończony” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
4	Konsultacje Telefoniczne [KT]	<p>Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji przy wykorzystaniu łączności telefonicznych.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać co najmniej moduł oraz wykaz zagadnień, które mają stanowić przedmiot Konsultacji. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie da się na podstawie zamieszczonych w nim informacji ustalić czego faktycznie Konsultacja ma dotyczyć, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia” , natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje do realizacji zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji telefonicznej, nadając mu status „przyjęte”. 5. Od momentu nadania Zgłoszeniu Serwisowemu statusu „przyjęte” w serwisie HD nie później, niż w przeddzień terminu, w którym upływa czas obsługi Konsultacji właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), zostaje zamieszczony numer kontaktowy oraz godziny, pod którymi osiągalny będzie Konsultant Serwisu posiadający niezbędne kompetencje do udzielenia Użytkownikowi Konsultacji telefonicznej. Zmieniony zostaje jednocześnie

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>status zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>6. W ramach usługi Użytkownik jest uprawniony do nawiązania połączenia telefonicznego z Konsultantem wskazanym w HD w celu wyjaśnienia kwestii stanowiących przedmiot zgłoszenia. Jeżeli wyznaczony Konsultant nie jest w stanie udzielić Konsultacji w zakresie przedmiotu zgłoszenia w trakcie połączenia telefonicznego, nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD lub w przypadkach, w których przedmiot zgłoszenia tego wymaga, udzieli wyjaśnień drogą telefoniczną.</p> <p>7. Po udzieleniu przez Konsultanta Serwisu wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia w trybie przewidzianym w punkcie powyżej Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <p>8. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie wykonał połączenia telefonicznego do wskazanego w HD Konsultanta w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
5	Konsultacje Telefoniczne Plus [KT+]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego przy wykorzystaniu łączności telefonicznych w trybie przyspieszonym.	<p>1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać co najmniej moduł oraz wykaz zagadnień, które mają stanowić przedmiot Konsultacji.</p> <p>2. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie da się na podstawie zamieszczonych w nim informacji</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>ustalić czego faktycznie Konsultacja ma dotyczyć, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje do realizacji zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji telefonicznej, nadając mu status „przyjęte”.</p> <p>5. Od momentu nadania Zgłoszeniu Serwisowemu statusu „przyjęte” nie później niż w przeciągu pół godziny zostaje wskazany numer kontaktowy, pod którym osiągalny jest Konsultant Serwisu posiadający niezbędne kompetencje do udzielenia Użytkownikowi Konsultacji telefonicznej, jednocześnie w HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>6. W ramach usługi Użytkownik jest uprawniony do nawiązania połączenia telefonicznego z Konsultantem wskazanym w HD w celu wyjaśnienia kwestii stanowiących przedmiot zgłoszenia. Jeżeli wyznaczony Konsultant nie jest w stanie udzielić Konsultacji w zakresie przedmiotu zgłoszenia w trakcie połączenia telefonicznego, nie później, niż po upływie 50% czasu obsługi Konsultacji właściwego dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD lub w przypadkach, w których przedmiot zgłoszenia tego wymaga, udzieli wyjaśnień drogą telefoniczną.</p> <p>7. Po udzieleniu przez Konsultanta Serwisu wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia w trybie przewidzianym w punkcie powyżej Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <p>8. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie wykonał połączenia telefonicznego do wskazanego w HD Konsultanta w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
6	Nadzór Eksploatacyjny [NE]	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości wizyt serwisowych w miesiącu, w wymiarze 8h każda. Przedmiotem wizyt może być szereg prac o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym wyszczególnionych poniżej z wyłączeniem motoru bazy danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Konsultacje z zakresu administracji i użytkownika Aplikacji, – Instalowanie Upgrade, Update Aplikacji, – 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 ZAMAWIAJĄCY, – Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCE oraz modyfikacje istniejących 	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania wizyty. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na wizytę Konsultanta do realizacji nadając mu status „przyjęte” oraz jednocześnie wyznacza datę wizyty, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), chyba że strony postanowią inaczej. 5. W wyznaczonym terminie w trakcie wizyty w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO Konsultant Serwisu wykonuje zadania wskazane w Zgłoszeniu Serwisowym w wyniku czego otrzymuje ono status „zakończone” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od punktu 4 powyżej.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<p>wydruków,</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych, – Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, – Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), – Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO. 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Jeżeli zakres realizowanych w trakcie wizyty prac wykroczy ponad 8h a ich przerwanie ze względów technicznych lub innych merytorycznie uzasadnionych będzie niemożliwe lub nieracjonalne, nadgodziny niezbędne do zakończenia prac zostaną w zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO odliczone od godzin przysługujących mu w następnym miesiącu lub zostaną rozliczone jako prace dodatkowe zgodnie z cennikiem usług uzupełniających stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy. 7. Jeżeli w ciągu 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” Użytkownik nie wniesie do niego zastrzeżeń, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:
7	Zarządza nie Umowami [NFZ]	<p>Gotowość do zaczytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a NFZ oraz ich poprawnej konfiguracji.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu umożliwienia realizacji usługi Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać plik przeznaczony do zaczytania lub lokalizację, z której plik może zostać przez Konsultanta Serwisu pobrany oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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”.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że pliki umowy są wadliwe lub niezbędne są dodatkowe informacje umożliwiające wykonanie usługi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.</p> <p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania zacytowania umowy z NFZ, wyznaczając jednocześnie datę i godzinę wykonania usługi, po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte”. Zaproponowana data wykonania usługi nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic) chyba, że strony postanowią inaczej.</p> <p>5. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych, ▪ deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, ▪ deklaracja zaniechania przez personel ZAMAWIAJĄCEGO eksploatacji Aplikacji Eskulap-Rozliczenia w trakcie wykonywania usługi. <p>6. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu dokonuje zacytowania i konfiguracji umowy w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone” lub jeżeli termin został</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od punktu 4 powyżej.</p> <p>7. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
8	<p>Aktualizacja Aplikacji [AA]</p> <p>Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+]</p>	<p>Gotowość do aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w godzinach pracy Serwisu.</p> <p>Gotowość do aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO przez 24h w dni robocze.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu umożliwienia realizacji usługi Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz uaktualnień przeznaczonych do wykonania przez Konsultanta Serwisu oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że niezbędne są dodatkowe informacje umożliwiające wykonanie usługi zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania uaktualnienia Aplikacji, wyznaczając jednocześnie datę i godzinę wykonania usługi po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte”. Za zastrzeżeniem w punkcie 5 poniżej zaproponowana data wykonania usługi nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic) chyba, że strony postanowią inaczej.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>5. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę w wariantcie [AA+] Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostanie wyznaczony po godzinach pracy Serwisu chyba, że strony postanowią inaczej.</p> <p>6. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, ▪ weryfikacja czy wszystkie wcześniejsze uaktualnienia Aplikacji, których Zgłoszenie Serwisowe dotyczy zostały przez USŁUGOBIORCĘ wykonane (o ile nie były realizowane przez WYKONAWCĘ), ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych, ▪ deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, ▪ deklaracja zaniechania eksploatacji przez personel ZAMAWIAJĄCEGO Oprogramowania Aplikacyjnego w trakcie wykonywania usługi, ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio po zaczytaniu aktualizacji na serwerze aktualizacji stacji roboczych ZAMAWIAJĄCEGO. <p>7. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu wykonuje Upgrade, bądź Update na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyną swój bieg od punktu 4 powyżej.</p> <p>8. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
9	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych.	<p>1. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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 Serwisowym są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>3. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna Serwis przyjmuje Zgłoszenie Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte”, jednocześnie nie później niż w czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), przystępuje do zdiagnozowania przyczyn Awarii. W zależności od uzyskanych wyników Serwis podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <p>a. wykonanie jednego (lub kilku) czynności wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych, ▪ zatrzymanie i uruchomienie listener-a, ▪ odblokowywanie kont użytkowników, ▪ kompilacja obiektów bazy danych, ▪ przeliczanie statystyk bazy danych, ▪ dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel ▪ rekonfiguracja parametrów bazy danych. <p>b. jednoznaczne określenie prac niezbędnych do wykonania, jeżeli wykraczają one poza zakres usługi w tym</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>w szczególności mogących dotyczyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utworzenia nowej baz danych ▪ odtwarzania bazy danych po awarii ▪ instalacji dodatkowych opcji MBD ▪ reinstalacji MBD ▪ instalacji uaktualnień MBD <p>4. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
10	Konserwacja [KS]	<p>Gotowość do zdalnej kontroli pracy serwera wraz ze systemem operacyjnym i Motorem Bazy Danych. Usługa realizowana doraźnie na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO przy czym nie częściej niż raz w miesiącu. W ramach Usługi w zależności od potrzeb realizowane są następujące czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> – odtwarzanie bazy danych po Awarii (z kopii posiadanych przez klienta) – zatrzymywanie i uruchamianie bazy danych, – zatrzymywanie i uruchamianie listener-a, – odblokowywanie kont użytkowników, – kompilacja obiektów bazy danych, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie usługi zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania wizyty. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<ul style="list-style-type: none"> – zabijanie sesji użytkowników, – sprawdzenie miejsca na dysku serwera, – dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel, – sprawdzanie i razie potrzeby przeliczanie statystyk bazy danych, – sprawdzanie logów systemu operacyjnego pracy bazy danych i listener-a, – utworzenie i aktualizowanie na żądanie bazy testowej, – instalacja uaktualnień MBD, – instalacja uaktualnień systemu operacyjnego. 	<p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na usługę konserwacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” oraz jednocześnie wyznacza datę wykonania usługi, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), chyba że strony postanowią inaczej.</p> <p>5. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych, ▪ deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, ▪ deklaracja zaniechania eksploatacji przez personel ZAMAWIAJĄCEGO Oprogramowania Aplikacyjnego w trakcie wykonywania usługi, ▪ deklaracja posiadania uprawnień licencyjnych do instalacji uaktualnień MBD, bądź systemu operacyjnego, jeżeli czynności te stanowią przedmiot Zgłoszenia Serwisowego <p>6. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu zdalnie wykonuje usługę na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od punktu 4 powyżej.</p> <p>7. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

_____ dnia __. __. 2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

Przedmiot wyceny	Minimalna ilość jednorazowego zamówienia	Jedn.	Cena		
			Netto	VAT	Brutto
Usługa Konsultanta Eskulap ^(1,2)	3	Godzina			
Usługa Programistyczna ^(1,2) (np. wykonanie dodatkowych raportów lub Upgrade)	1	Godzina			
Usługa Konsultanta MBD ^(1,2) (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi)	3	Godzina			
Konsultacja telefoniczna ^(1,2,3) (Świadczona na zasadach przewidzianych w usłudze [KT])	1	Kwadrans			
Dojazd (Naliczany w obie strony)	Nd.	Kilometr			
Nocleg	Nd.	Doba			

- (1) - Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni robocze (dotyczy także usług nocnych) – 50% ceny.
- (2) - Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni wolne i święta – 100% ceny.
- (3) - Świadczona po niniejszych cenach wyłącznie w odniesieniu do Aplikacji, dla których USŁUGOBIORCA subskrybuje usługę Konsultacje [KA].

_____ dnia __.__.2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 10 - MINIMALNE WYMAGANIA INFRASTRUKTURY

1. Minimalne wymagania sprzętowe w stosunku do serwera

	Parametr	Wartość		
		Eskulap	Eskulap z rozliczeniami	Eskulap Administracja
1	System operacyjny	Certyfikowany przez firmę ORACLE		
2	Baza danych	Oracle w wersjach : 9.2.0.8, 10.1.0.5, 10.2.0.4 (zalecana)		
3	RAM (wolna pamięć na każdą bazę danych)	1,5 GB	3 GB	2 GB
4	procesor	2 GHz	2.6 GHz	2 GHz
5	karta sieciowa	100 Mb/s		
6	Dysk twardy - wolne miejsce	72 GB		

2. Stacja Robocza dla Oprogramowania Aplikacyjnego

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Windows XP
2	RAM	512 MB
3	procesor	PentiumIII 800 MHz
4	karta sieciowa	100 Mb/s
5	Dysk twardy – wolne miejsce	2 GB

3. Minimalne wymagania w stosunku do sieci komputerowej – Ethernet 100Mb/s, protokół TCP/ IP.

_____ dnia __. __. 2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

Serwer Nr 1 HP ML 350 G5 (470064-313)

Element Serwera	Parametry deklarowane
Procesor	Intel(R) Xeon(R) CPU E5310 @ 1.60GHz 4 Core
RAM	8 GB
HDD	146 GB + 1,7TB
Kontroler RAID	Zintegrowany
Karta sieciowa	Zintegrowana
System Operacyjny (Nazwa + Wersja)	Red Hat Enterprise Linux ES release 4 (Nahant Update 6)
MBD (Wersja)	Oracle 10.2.0.3

_____ dnia __. __. 2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

Załącznik nr 12 Istotne postanowienia umowy
UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUG
Nr 13/PN/2011 - WZÓR

zawarta w Tczewie dnia2011 r. pomiędzy:

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna. z siedzibą w Tczewie ul. 30-Stycznia 58, 83-110 Tczew, REGON: 220620689, NIP 593-25-26-795, KRS 0000306925, kapitał zakładowy 19.422.350,00 zł reprezentowanym przez

1. –,

zwanym dalej ZAMAWIAJĄCYM

a

Firmą

..... z siedzibą w przy ul.....
KRS:....., NIP:, REGON:, kapitał zakładowy

reprezentowaną przez:

zwanym w dalszej treści umowy łącznie WYKONAWCĄ

§ 1

[PREAMBUŁA]

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków, na jakich WYKONAWCA będzie świadczył usługi serwisowe nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym oraz usługi związane z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego znajdującym się w posiadaniu ZAMAWIAJĄCEGO.
2. Umowę zawarto z zachowaniem przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych..

§ 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.
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 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r., Nr 223, poz. 1655 z późn. zm.)
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, wybuchy lub wypadki transportowe.

5. **Autor** – Politechnika Poznańska z siedzibą w Poznaniu ul. Piotrowo 2, 60-965, w odniesieniu do systemu „ESKULAP” oraz Biuro Projektowania Systemów Cyfrowych S.A. z siedzibą w Chorzowie ul. Gałeczki 6, 41-506 Chorzów w odniesieniu do „ESKULAP ADMINISTRACJA”.
6. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – zbiór programów komputerowych (Aplikacji) wykonujących swoje procedury w interakcji ze sobą, składających się na produkt chroniony znakiem towarowym o nazwie “ESKULAP” oraz „ESKULAP ADMINISTRACJA”, będący w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. “o prawie autorskim i prawach pokrewnych” (Dz. U. z 2006 roku nr 90, poz.631 ze zmianami) utworem, do którego prawa autorskie i majątkowe przysługują Autorowi.
7. **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.
8. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych, o którego prawa majątkowe przynależą firmie Oracle Inc.
9. **Baza danych** – dane ZAMAWIAJĄCEGO powstające w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego, obsługiwanego przez Motor bazy danych.
10. **Infrastruktura** – serwer, stacje robocze połączone siecią wraz z oprogramowaniem systemowym i dodatkowym niezbędnym do pracy oprogramowania Aplikacyjnego oraz Motoru bazy danych. Specyfikację wymaganych parametrów Infrastruktury zawiera Załącznik Nr 5.
11. **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 powodowane, 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 opublikowanych w serwisie HD uaktualnień Aplikacji,,
 - 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 opublikowanych przez WYKONAWCĘ,
 - p) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej.

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

12. **Konsultacja** – Usługa świadczona przez WYKONAWCĘ polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
13. **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.
14. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego wymaga ingerencji Autora.
15. **Help Desk (HD)** – System 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 bądź MBD.
16. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach określonych w Umowie.
17. **Użytkownik** – zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez ZAMAWIAJĄCEGO do bezpośredniej współpracy z WYKONAWCĄ, w tym do ewidencji Zgłoszeń Serwisowych.
18. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
19. **Upgrade Aplikacji** – uaktualnienie obejmujące zmiany zakresu funkcjonalnego Aplikacji oznaczające przynajmniej jedną z poniższych modyfikacji:
 - a) usprawnienia dotychczasowych mechanizmów,
 - b) poszerzenia funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
 - c) dodanie nowych mechanizmów,
 - d) zmiany estetyczne i formalne.Upgrade Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego opublikowanego przez producenta Upgrade oraz pociąga za sobą konieczność uaktualnienia Dokumentacji, w której ujęte i opisane zostają wprowadzone modyfikacje.
20. **Update Aplikacji** – uaktualnienie obejmujące zmiany związane z eliminacją zidentyfikowanych Błędów poszczególnych Aplikacji, najczęściej nie ingerujące w strukturę bazy danych. W większości przypadków Update wiąże się ze zmianą interfejsu użytkownika lub usprawnieniem działania funkcji lub procesów, natomiast nie wzbogacają Aplikacji o nowe rozwiązania. Update Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego opublikowanego przez producenta Update oraz nie pociąga za sobą konieczności uaktualnienia Dokumentacji.
21. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli): CD, DVD, FDD, HDD...
22. **Serwis** – Dział WYKONAWCY dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne Dane kontaktowe Serwisu dostępne są w systemie Help Desk.

§ 3

[PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług serwisowych oraz usług związanych z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego i programów towarzyszących.
2. Wykaz Oprogramowania Aplikacyjnego objętego 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. ZAMAWIAJĄCY w trakcie obowiązywania Umowy może wystąpić o zmianę świadczonego przez WYKONAWCĘ zakresu usług. Zmiana zakresu usług implikuje zmianę warunków finansowych Umowy i wymaga zawarcia przedmiotowego aneksu..

§ 4

[INFRASTRUKTURA]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia wymagania określone w Załączniku nr 5.
2. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że rzeczywista specyfikacja posiadanego serwera, na którym eksploatowany jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych określa Załącznik nr 6.
3. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia WYKONAWCY o wszelkich zmianach w Infrastrukturze mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów.
4. Jeżeli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych Umową WYKONAWCA może żądać zmiany warunków Umowy. Zmiany takie poprzedzone negocjacjami pomiędzy stronami zostaną wprowadzone do Umowy w formie aneksu, lub jeżeli strony nie dojdą do porozumienia mogą stać się podstawą dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy.

§ 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. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi00 zł netto + stawka podatku VAT obowiązująca na dzień zawarcia Umowy, to jest łącznie00 zł (słownie:) brutto.
3. Kwota, o której mowa w ust. 2 zostanie powiększona o wartość usług uzupełniających, jeżeli zostaną doraźnie zamówione przez ZAMAWIAJĄCEGO. Ceny tych usług będą naliczane w oparciu o cennik usług uzupełniających zamieszczony w Załączniku nr 4.
4. Wynagrodzenie WYKONAWCY określone w ust. 2 i 3 płatne będzie za dany miesiąc z dołu na podstawie faktury VAT wystawionej każdorazowo w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca w którym usługa była świadczona.
5. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek WYKONAWCY wskazany na fakturze w terminie 30 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.
6. Jeżeli opóźnienie w realizacji zobowiązań finansowych wynikających z którejkolwiek z faktur związanych z Umową przekroczy 30 dni, WYKONAWCA może wstrzymać realizację usług stanowiących przedmiot UMOWY do czasu ich uregulowania w całości przez ZAMAWIAJĄCEGO, po uprzednim pisemnym wezwaniu ZAMAWIAJĄCEGO do zapłaty i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu 14-dniowego terminu dodatkowego.
7. W przypadku wstrzymania realizacji usług przez WYKONAWCĘ z powodu okoliczności przewidzianych w ust.6 powyżej, ZAMAWIAJĄCEMU nie będzie przysługiwać jakiegokolwiek roszczenie z tego tytułu wobec WYKONAWCY, a w szczególności roszczenia o naprawienie szkody, natomiast WYKONAWCY przysługiwać będzie wynagrodzenie w pełnym zakresie, w tym również za okres wstrzymania się z realizacją usług.
8. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nabył lub nabędzie, za sprawą odrębnych zamówień lub umów, inne od stanowiących przedmiot Umowy licencje Oprogramowania Aplikacyjnego i okresy gwarancji tych Aplikacji ulegną w trakcie trwania Umowy zakończeniu, będzie zobligowany do zawarcia stosownego aneksu uwzględniającego nowe licencje w Umowie co w konsekwencji prowadzi do zmiany wynagrodzenia WYKONAWCY. Jeżeli strony nie dojdą do porozumienia co do zakresu zmiany wynagrodzenia, może to stanowić podstawę dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia złożonego na piśmie ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 6

[KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach dotyczących postanowień Umowy są p. w kwestiach formalnych oraz p. w kwestiach dotyczących HelpDesk.
2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących postanowień Umowy są p.
3. Strony ustalają, że jedynymi osobami uprawnionymi do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych są następujący Użytkownicy.
 - a)
 - b)
 - c)
4. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących Umowy. Ponadto ZAMAWIAJĄCEGO zobligowany jest do powiadamiania WYKONAWCY o zmianach Użytkowników wskazanych w ust. 3 powyżej w celu nadania nowo powołanym do tej funkcji osobom danych umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD.
5. 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.
6. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia treści zamieszczanych przez WYKONAWCĘ 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.
7. 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.

§ 7

[WARUNKI LICENCJI]

1. WYKONAWCA oświadcza, że on, jak również ewentualnie dedykowany do wykonania usług stanowiących przedmiot Umowy podwykonawca, posiadają, 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. Aplikacje, o których mowa w Umowie nie mogą być bez pisemnej zgody WYKONAWCY zwracane, dzierżawione, najmowane lub przekazane osobom trzecim do odpłatnego lub nieodpłatnego korzystania, podlegać cesji praw, odsprzedawane.
4. ZAMAWIAJĄCY nie może wykonywać samowolnie żadnych zmian w Aplikacjach, jak również zobowiązany jest do ich ochrony przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem.
5. ZAMAWIAJĄCY nie ma prawa do eksploatacji Oprogramowania na dodatkowych stanowiskach lub w innym zakresie funkcjonalnym, jak również zmiany zakresu licencji.

§ 8

[OBOWIĄZKI STRON]

1. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest do udzielenia WYKONAWCY dostępu do Infrastruktury, Oprogramowania Aplikacyjnego oraz MBD w celu umożliwienia realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy.
2. 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 § 12 Umowy.
3. ZAMAWIAJĄCY zezwala i obowiązany jest umożliwić WYKONAWCY instalację narzędzi umożliwiających zdalny dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych, jak również uruchomienie sesji Aplikacji zdalnej.
4. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności ZAMAWIAJĄCEGO.

§ 9

[ZAMÓWIENIA INDYWIDUALNE]

1. Jeżeli zakres usług uwzględniony w przedmiocie Umowy nie zaspokoi bieżących potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, może on zwrócić się do WYKONAWCY z doraźnym zamówieniem wykonania usług uzupełniających. Realizacja tych usług, będzie rozliczana wg Cennika usług uzupełniających określonego w Załączniku nr 4 i będzie się odbywała w terminach uzgodnionych przez Strony.
2. ZAMAWIAJĄCY oczekując spełnienia i realizacji przez Oprogramowanie Aplikacyjne funkcji indywidualnych, bądź modyfikacji funkcji realizowanych przez Aplikacje, może zwrócić się do WYKONAWCY o przedstawienie oferty na dostarczenie Upgrade/Update Aplikacji spełniającego indywidualne oczekiwania i potrzeby ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Jeżeli oczekiwane przez ZAMAWIAJĄCEGO modyfikacje nie będą pozostawały w sprzeczności z koncepcją ewaluacji Oprogramowania Aplikacyjnego przyjętą przez Autora, WYKONAWCA po dokonaniu z nim uzgodnień dostarczy ZAMAWIAJĄCEMU nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej ofertę na dostarczenie opracowanie i wdrożenie Upgrade/Update Aplikacji uwzględniający oczekiwania ZAMAWIAJĄCEGO.
4. W sytuacji przyjęcia oferty WYKONAWCY przez ZAMAWIAJĄCEGO strony podpiszą odrębną umowę lub w innej formie określą w szczególności zakres funkcjonalny oczekiwanego Upgrade/Update Aplikacji oraz warunki jego dostarczenia ZAMAWIAJĄCEMU.

§ 10

[BEZPIECZEŃSTWO DANYCH]

1. ZAMAWIAJĄCY ponosi odpowiedzialność za prawidłowe tj. zgodne z przyjętymi zasadami obsługi systemów komputerowych, kopiowanie danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienie bezpieczeństwa przechowywania nośników.
2. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa danych generowanych przez Oprogramowanie Aplikacyjne a w wypadku ich utraty lub modyfikacji będącej konsekwencją realizacji usług wynikających z Umowy nie będzie tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do WYKONAWCY.

§ 11

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - a) polegające na utracie danych,
 - b) wywołane brakiem możliwości odtworzenia utraconych danych,

- c) polegające na utrudnieniu korzystania lub całkowitemu utraceniu możliwości eksploatacji, Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest to spowodowane utratą danych,
 - d) za jakiegokolwiek szkody będące pośrednim następstwem działania lub zaniechania ZAMAWIAJĄCEGO,
 - e) za wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej.
2. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku utraty bądź przekazania przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnianie i pracę w systemie HD osobom trzecim.
 3. Odpowiedzialność WYKONAWCY za szkody ograniczona jest do strat i nie obejmuje utraconych korzyści ZAMAWIAJĄCEGO.
 4. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza WYKONAWCY wobec ZAMAWIAJĄCEGO bez względu na podstawę prawną roszczenia (tj. zarówno z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, jak i z tytułu czynu niedozwolonego) ograniczona jest do wartości Umowy.
 5. Powyższe ograniczenie w zakresie odpowiedzialności WYKONAWCY, nie obowiązuje w wypadku powstania szkody w wyniku winy umyślnej WYKONAWCY.

§ 12

[ZACHOWANIE POUFNOŚĆ]

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 z późn. zm.).
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. z 2002r Nr 101, poz. 926, z póź. zm.) powierza przetwarzanie zbioru danych osobowych i medycznych pacjentów WYKONAWCY, jeżeli w wykazie określonym w Załączniku Nr 1 znajduje się Aplikacja Ruch chorych..
4. Dane osobowe przetwarzane będą przez WYKONAWCĘ wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy, określonego w §3.
5. Przetwarzanie danych osobowych będzie obejmować czynności, o których mowa w art. 7 pkt. 2 Ustawy o ochronie danych osobowych .
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 dopuszczalne jest przetwarzanie danych pochodzących z Oprogramowania Aplikacyjnego zasobów informacyjnych ZAMAWIAJĄCEGO także przez pracowników Autora, przy czym 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.
9. Jeżeli dojdzie do wydania upoważnień, o których mowa w ust. 8 powyżej, każdorazowo przy zmianie personelu WYKONAWCY dedykowanego do realizacji Umowy ZAMAWIAJĄCY będzie zobligowany do dostarczenia oświadczeń dla nowo powołanych członków personelu.
10. ZAMAWIAJĄCEMU przysługuje prawo do kontroli przetwarzania powierzonych danych osobowych a 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 sporządzony w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

§ 13

[PODWYKONAWCY]

Strony postanawiają, że WYKONAWCA będzie świadczył usługi stanowiące przedmiot Umowy własnymi siłami z zastrzeżeniem w ust. 2 poniżej.

W szczególnych wypadkach, po uzyskaniu zgody ZAMAWIAJĄCEGO, WYKONAWCA może powierzyć wykonanie usług stanowiących przedmiot Umowy Autorom. W takiej sytuacji WYKONAWCA za Autorów ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

§ 14

[CZAS OBOWIĄZYWANIA]

Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy, tj. na okres od dnia do dnia

§ 15

[KARY UMOWNE]

Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:

- a) w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia określonego w §5 ust.2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach.
- b) w wysokości 5‰ miesięcznego wynagrodzenia określonego w §5 ust.2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach.

Kary, wskazane w niniejszym punkcie będą na bieżąco kompensowane z fakturą wystawioną za następny miesiąc, po którym uchybienie stanowiące podstawę do ich naliczenia miało miejsce.

ZAMAWIAJĄCY wypłaci WYKONAWCY w przypadku niedotrzymania terminów płatności - odsetki ustawowe.

§ 16

[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia przez ZAMAWIAJĄCEGO w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku określonym w Art. 145 Ustawy (wyłącznie w przypadku gdy, Umowa została zawarta w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie Ustawy).
 - b) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób naruszy jej postanowienia. Strony uznają, że taka sytuacja ma miejsce w momencie, gdy łączna wartość kar umownych wskazanych w §15 ust. 1 przekroczy 200% wartości miesięcznego wynagrodzenia.
 - c) wydania prawomocnego postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego WYKONAWCY.
 - d) w innych przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa.
2. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia przez WYKONAWCĘ w następujących sytuacjach:

- a) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczaniem jakiejkolwiek miesięcznej płatności, o których mowa w §5 przekroczy 2 miesiące.
 - b) wydania prawomocnego postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego ZAMAWIAJĄCEGO.
 - c) w przypadku określonym w §4 ust. 3 (zmiana parametrów Infrastruktury).
 - d) w przypadku naruszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO obwarowań licencyjnych zapisanych w §7 oraz certyfikacie licencyjnym.
 - e) w innych przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa.
3. Odstąpienie od Umowy lub oświadczenie o rozwiązaniu Umowy musi zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać będzie szczegółowe uzasadnienie.

§ 17

[SIŁA WYŻSZA]

13. W przypadku, gdy Siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze stron Umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków.
14. 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.
15. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze stron Umowy wywiązać się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 14 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 i postanowione przez obie strony Umowy.

§ 18

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności z wyłączeniem zmian wynikających nowelizacji ogólnie obowiązujących przepisów skarbowych w szczególności zmian stawek podatku VAT, które mają zastosowanie zgodnie z terminami wejścia w życie nowych przepisów i nie wymagają zmiany treści Umowy.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.
3. 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	Cennik usług uzupełniających
5	Wymagane parametry Infrastruktury
6	Specyfikacja serwera USŁUGOBIORCY

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 1 - Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi.

Lp.	Nazwa Aplikacji	Ilość licencji	Objęte usługą konsultacji ([KA], [KT],[KT+], NIE)
1.	Ruch Chorych blok izba przyjęć	1	NIE
2.	Ruch Chorych blok biuro przyjęć statystyka	2	NIE
3.	Ruch Chorych blok oddział	14	NIE
4.	Rejestracja poradni	6	NIE
5.	Dokumentacja medyczna	13	NIE
6.	Zlecenia medyczne	13	NIE
7.	Hierarchiczna Dokumentacja Medyczna	5	NIE
8.	Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna	1	NIE
9.	Rozliczenia z płatnikami	2	[KA],[KT]
10	Gruper (do 80 lic RCH)	1	NIE
11	Kalkulacja kosztów procedur1	1	NIE
12	Rachunek Kosztów Leczenia	1	NIE
13	Blok Operacyjny	1	NIE
14	Apteka	2	NIE
15	Apteczka Oddziałowa	10	NIE
16	Żywienie	1	NIE
17	Administrator	1	NIE
18	Eskulap – Pracownia diagnostyczna	11	NIE
19	Eskulap – HL7	1	NIE
20	Eskulap - DICOM	4	NIE

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCAWCA

.....
(pieczęć i podpis uprawnionego przedstawiciela Wykonawcy)

Specyfikacja usług

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

Wariant pracy serwisu	Deklaracja USŁUGOBIORCY
Standard	T
Plus	N
Basic	N

Usługi obligatoryjne

Nazwa usługi	Deklaracja USŁUGOBIORCY
Serwis Aplikacji [SA]	T
Nadzór Autorski [NA]	T

Usługi opcjonalne

Nazwa usługi	Deklaracja USŁUGOBIORCY
Konsultacje [KA]	T
Konsultacje Telefoniczne [KT]	T
Konsultacje Telefoniczne Plus [KT+]	N
Nadzór Eksploatacyjny [NE] * ¹	T - 4 wizyty w ciągu roku
Zarządzanie Umowami NFZ [NFZ]* ²	N
Aktualizacja Aplikacji [AA] * ²	N
Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+] * ²	N
Serwis Motoru BD [SBD] * ²	T
Konserwacja [KS] * ²	N

*¹ - w przypadku wyboru usługi w kolumnie „deklaracje USŁUGOBIORCY” należy także wskazać pożądaną liczbę wizyt konsultanta w miesiącu.

*² - usługa dostępna wyłącznie dla USŁUGOBIORCÓW posiadających stabilne oraz wydajne łącze z Internetem.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG SERWISOWYCH

V. Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi serwisowe są świadczone w jednym z trzech wariantów: Standard; Plus; Basic, różniących się od siebie czasami realizacji poszczególnych usług, zgodnie z postanowieniami punktu II niniejszego załącznika: Warunki brzegowe realizacji usług.
2. Subskrybowany przez ZAMAWIAJĄCEGO pakiet usług oraz wariant w jakim będą realizowane zostały określone w Załączniku nr 2 do Umowy.

[UŻYTKOWNICY]

3. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO autentykację w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem
Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie HD odpowiednie uprawnienia adekwatne od pakietu usług subskrybowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO.
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.
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 uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - błąd Aplikacji,
 - awaria,
 - zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
 - zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
 - zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
 - zapotrzebowanie zacytowania umowy z NFZ,
 - zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
 - zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
 - zapotrzebowanie na usługę odpłatną,
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. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla

subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”.

11. 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,
- odrzucone,
- duplikat,
- do uzupełnienia,
- usterka programistyczna,
- zakończone,
- zamknięte.

Warunki brzegowe realizacji usług

Lp	Nazwa	Wariant warunków pracy serwisu			Uwagi
		Standard	Plus	Basic	
8.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	7 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
9.	Czas reakcji Serwisu	4h*	2h*	4h*	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu. *- Dla usługi [KT+] czas reakcji wynosi 25% wskazanych wartości
10.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	4 dni	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
11.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	7 dni	15 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
12.	Czas usunięcia Awarii	48h	36h	72h	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
13.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	20 dni	40 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
14.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	5 dni	15 dni	Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez USŁUGOBIORCĘ nie obejmuje Konsultacji).

Wykaz procedur realizacji usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.	<p>8. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>9. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w Zgłoszeniu Serwisowym są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>10. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte”. Jednocześnie nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, ▪ zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>11. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, a zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, Serwis stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii w terminie umożliwiającym jej usunięcie w czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO.</p> <p>12. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje zgłoszenie Autorowi w celu opracowania Update usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status zgłoszenia na „usterka programistyczna”. Po otrzymaniu od Autora Update Serwis niezwłocznie lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD, w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”.</p> <p>13. W szczególnym przypadku, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje jedną z usług przewidujących udzielanie Konsultacji (KA,KT,KT+), Serwis obsługuje zgłoszenie na zasadach określonych w procedurach realizacji tych usług, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na Zapotrzebowanie na usługę odpłatną oraz zmiany status zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>14. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
2			

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
	Nadzór Autorski [NA]	<p>Usługa realizowana przez Autora Oprogramowania Aplikacyjnego za pośrednictwem WYKONAWCY. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Autor gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora, – wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających 	<ol style="list-style-type: none"> 6. Serwis każdorazowo w terminie 7 dni od ukazania się na rynku Update lub Upgrade zamieszcza je w serwisie HD, skąd Użytkownicy ZAMAWIAJĄCY winni je pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji opublikowanych uaktualnień. 7. Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego. 8. Prace nad zmianami w Aplikacjach związane ze zmianą przepisów będą rozpoczęte przez Autora nie później niż w dniu ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych dotyczących tych zmian. 9. Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Autora tak, aby termin udostępnienia w serwisie HD Upgrade lub Update 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 Upgrade lub Update zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych. 10. Wyceny dotyczące indywidualnie zamawianych przez ZAMAWIAJĄCEGO modyfikacji Aplikacji będą mu przekazywane nie później, niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej.

Lp .	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<p>obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, - gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji. 	

Lp .	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
3	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.	<p>6. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>7. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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 Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony.</p> <p>8. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji do realizacji nadając mu status „przyjęte”.</p> <p>9. Od momentu nadania Zgłoszeniu Serwisowemu statusu „przyjęte” Serwis nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia, ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia. <p>10. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
4	Konsultacje Telefoniczne [KT]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji przy wykorzystaniu łączy telefonicznych.	<p>9. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać co najmniej moduł oraz wykaz zagadnień, które mają stanowić przedmiot Konsultacji.</p> <p>10. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>11. 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, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia” , natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>12. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje do realizacji zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji telefonicznej, nadając mu status „przyjęte”.</p> <p>13. Od momentu nadania Zgłoszeniu Serwisowemu statusu „przyjęte” w serwisie HD nie później, niż w przeddzień terminu, w którym upływa czas obsługi Konsultacji właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), zostaje zamieszczony numer kontaktowy oraz godziny, pod którymi osiągalny będzie Konsultant Serwisu posiadający niezbędne kompetencje do udzielenia Użytkownikowi Konsultacji telefonicznej. Zmieniony zostaje jednocześnie status zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>14. W ramach usługi Użytkownik jest uprawniony do nawiązania połączenia telefonicznego z Konsultantem wskazanym w HD w celu wyjaśnienia kwestii stanowiących przedmiot zgłoszenia. Jeżeli wyznaczony Konsultant nie jest w stanie udzielić Konsultacji w zakresie przedmiotu zgłoszenia w trakcie połączenia</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>telefonicznego, nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD lub w przypadkach, w których przedmiot zgłoszenia tego wymaga, udzieli wyjaśnień drogą telefoniczną.</p> <p>15. Po udzieleniu przez Konsultanta Serwisu wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia w trybie przewidzianym w punkcie powyżej Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <p>16. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie wykonał połączenia telefonicznego do wskazanego w HD Konsultanta w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
5	Konsultacje Telefoniczne Plus [KT+]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego przy wykorzystaniu łączności telefonicznych w trybie przyspieszonym .	<p>9. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać co najmniej moduł oraz wykaz zagadnień, które mają stanowić przedmiot Konsultacji.</p> <p>10. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>11. 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, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>12. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje do realizacji zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji telefonicznej, nadając mu status „przyjęte”.</p> <p>13. Od momentu nadania Zgłoszeniu Serwisowemu statusu „przyjęte” nie później niż w przeciągu pół godziny zostaje wskazany numer kontaktowy, pod którym osiągalny jest Konsultant Serwisu posiadający niezbędne kompetencje do udzielenia Użytkownikowi Konsultacji telefonicznej, jednocześnie w HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>14. W ramach usługi Użytkownik jest uprawniony do nawiązania połączenia telefonicznego z Konsultantem wskazanym w HD w celu wyjaśnienia kwestii stanowiących przedmiot zgłoszenia. Jeżeli wyznaczony Konsultant nie jest w stanie udzielić Konsultacji w zakresie przedmiotu zgłoszenia w trakcie połączenia telefonicznego, nie później, niż po upływie 50% czasu obsługi Konsultacji właściwego dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD lub w przypadkach, w których przedmiot zgłoszenia tego wymaga, udzieli wyjaśnień drogą telefoniczną.</p> <p>15. Po udzieleniu przez Konsultanta Serwisu wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia w trybie przewidzianym w punkcie powyżej Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <p>16. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie wykonał połączenia telefonicznego do wskazanego w HD Konsultanta w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
6	Nadzór Eksploatacyjny [NE]	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości wizyt serwisowych w miesiącu, w wymiarze 8h każda. Przedmiotem wizyt może być szereg prac o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym wyszczególnionych poniżej z wyłączeniem motoru bazy danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultacje z zakresu administracji i użytkownika Aplikacji, - Instalowanie Upgrade, Update Aplikacji, - 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 ZAMAWIAJĄCY, - Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCE oraz 	<p>8. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania wizyty.</p> <p>9. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>10. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.</p> <p>11. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na wizytę Konsultanta do realizacji nadając mu status „przyjęte” oraz jednocześnie wyznacza datę wizyty, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), chyba że strony postanowią inaczej.</p> <p>12. W wyznaczonym terminie w trakcie wizyty w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO Konsultant Serwisu wykonuje zadania wskazane w Zgłoszeniu Serwisowym w wyniku czego otrzymuje ono status „zakończone” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od punktu 4 powyżej.</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<p>modyfikacje istniejących wydruków,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych, - Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, - Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), - Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO. 	<p>13. Jeżeli zakres realizowanych w trakcie wizyty prac wykroczy ponad 8h a ich przerwanie ze względów technicznych lub innych merytorycznie uzasadnionych będzie niemożliwe lub nieracjonalne, nadgodziny niezbędne do zakończenia prac zostaną w zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO odliczone od godzin przysługujących mu w następnym miesiącu lub zostaną rozliczone jako prace dodatkowe zgodnie z cennikiem usług uzupełniającym stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy.</p> <p>14. Jeżeli w ciągu 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” Użytkownik nie wniesie do niego zastrzeżeń, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p>
7	Zarządza nie Umowami [NFZ]	Gotowość do zacytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a NFZ oraz ich poprawnej	8. W celu umożliwienia realizacji usługi Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać plik przeznaczony do zacytowania lub lokalizację, z której plik może zostać przez Konsultanta Serwisu pobrany oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		konfiguracji.	<p>9. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>10. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że pliki umowy są wadliwe lub niezbędne są dodatkowe informacje umożliwiające wykonanie usługi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.</p> <p>11. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania zacytowania umowy z NFZ, wyznaczając jednocześnie datę i godzinę wykonania usługi, po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte”. Zapropionowana data wykonania usługi nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic) chyba, że strony postanowią inaczej.</p> <p>12. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopii bazy danych, ▪ deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO,

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ deklaracja zaniechania przez personel ZAMAWIAJĄCEGO eksploatacji Aplikacji Eskulap-Rozliczenia w trakcie wykonywania usługi. <p>13. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu dokonuje zacytowania i konfiguracji umowy w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od punktu 4 powyżej.</p> <p>14. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
8	<p>Aktualizacja Aplikacji [AA]</p> <p>Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+]</p>	<p>Gotowość do aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w godzinach pracy Serwisu.</p> <p>Gotowość do aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO przez 24h w dni robocze.</p>	<p>9. W celu umożliwienia realizacji usługi Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz uaktualnień przeznaczonych do wykonania przez Konsultanta Serwisu oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi.</p> <p>10. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>11. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że niezbędne są dodatkowe informacje umożliwiające wykonanie usługi zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>12. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania uaktualnienia Aplikacji, wyznaczając jednocześnie datę i godzinę wykonania usługi po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte”. Za zastrzeżeniem w punkcie 5 poniżej zaproponowana data wykonania usługi nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic) chyba, że strony postanowią inaczej.</p> <p>13. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę w wariantcie [AA+] Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostanie wyznaczony po godzinach pracy Serwisu chyba, że strony postanowią inaczej.</p> <p>14. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, ▪ weryfikacja czy wszystkie wcześniejsze uaktualnienia Aplikacji, których Zgłoszenie Serwisowe dotyczy zostały przez USŁUGOBIORCĘ wykonane (o ile nie były realizowane przez WYKONAWCĘ), ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych, ▪ deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, ▪ deklaracja zaniechania eksploatacji przez personel ZAMAWIAJĄCEGO Oprogramowania Aplikacyjnego w trakcie wykonywania usługi, ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio po zacytaniu aktualizacji na serwerze aktualizacji stacji roboczych ZAMAWIAJĄCEGO.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>15. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu wykonuje Upgrade, bądź Update na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od punktu 4 powyżej.</p> <p>16. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
9	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych.	<p>5. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>6. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w Zgłoszeniu Serwisowym są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>7. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna Serwis przyjmuje Zgłoszenie Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte”, jednocześnie nie później niż w czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>(Standard; Plus; Basic), przystępuje do zdiagnozowania przyczyn Awarii. W zależności od uzyskanych wyników Serwis podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <p>c. wykonanie jednego (lub kilku) czynności wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych, ▪ zatrzymanie i uruchomienie listener-a, ▪ odblokowywanie kont użytkowników, ▪ kompilacja obiektów bazy danych, ▪ przeliczanie statystyk bazy danych, ▪ dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel ▪ rekonfiguracja parametrów bazy danych. <p>d. jednoznaczne określenie prac niezbędnych do wykonania, jeżeli wykraczają one poza zakres usługi w tym w szczególności mogących dotyczyć:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utworzenia nowej baz danych ▪ odtwarzania bazy danych po awarii ▪ instalacji dodatkowych opcji MBD ▪ reinstalacji MBD ▪ instalacji uaktualnień MBD <p>8. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
10	Konserwacja [KS]	Gotowość do zdalnej kontroli pracy serwera wraz ze systemem operacyjnym i Motorem Bazy Danych. Usługa realizowana	8. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie usługi zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania wizyty.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<p>doraźnie na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO przy czym nie częściej niż raz w miesiącu. W ramach Usługi w zależności od potrzeb realizowane są następujące czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> – odtwarzanie bazy danych po Awarii (z kopii posiadanych przez klienta) – zatrzymywanie i uruchamianie bazy danych, – zatrzymywanie i uruchamianie listener-a, – odblokowywanie kont użytkowników, – kompilacja obiektów bazy danych, – zabijanie sesji użytkowników, – sprawdzenie miejsca na dysku serwera, – dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel, – sprawdzanie i razie potrzeby przeliczanie statystyk bazy danych, – sprawdzanie logów systemu operacyjnego pracy bazy danych i listener-a, – utworzenie i aktualizowanie na żądanie bazy testowej, – instalacja uaktualnień MBD, – instalacja uaktualnień systemu operacyjnego. 	<p>9. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej 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>10. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.</p> <p>11. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na usługę konserwacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” oraz jednocześnie wyznacza datę wykonania usługi, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), chyba że strony postanowią inaczej.</p> <p>12. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych,

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, ▪ deklaracja zaniechania eksploatacji przez personel ZAMAWIAJĄCEGO Oprogramowania Aplikacyjnego w trakcie wykonywania usługi, ▪ deklaracja posiadania uprawnień licencyjnych do instalacji uaktualnień MBD, bądź systemu operacyjnego, jeżeli czynności te stanowią przedmiot Zgłoszenia Serwisowego <p>13. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu zdalnie wykonuje usługę na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od punktu 4 powyżej.</p> <p>14. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

_____ dnia __.__.2011 r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

Załącznik nr 4 do umowy

Cennik usług dodatkowych (w rozumieniu art. 67 ust. 1 pkt 5 ustawy Prawo zamówień publicznych)

Poniższa tabela przedstawia ceny jednostkowe do zamówień dodatkowych:

Przedmiot wyceny	Minimalna ilość jednorazowego zamówienia	Jedn.	Cena		
			Netto	VAT	Brutto
Usługa Konsultanta do pozostałych aplikacji ^(1,2)	3	Godzina			
Usługa Programistyczna ^(1,2) (np. wykonanie dodatkowych raportów lub Upgrade)	1	Godzina			
Usługa Konsultanta MBD ^(1,2) (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi)	3	Godzina			
Dojazd (Naliczany w obie strony)	Nd.	Kilometr			
Nocleg	Nd.	Doba			

Oświadczamy, że jeżeli Zamawiający będzie zmuszony do zamówienia usług dodatkowych, których realizacja będzie następowała poza godzinami pracy Serwisu, ich koszt nie będzie wykraczał poza stawki określone poniżej:

Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni robocze (dotyczy także usług nocnych) - % stawki godzinowej

Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni wolne i święta -% stawki godzinowej

Wykonawca

Zamawiający

ZAŁĄCZNIK NR 5 - MINIMALNE WYMAGANIA INFRASTRUKTURY

1. Minimalne wymagania sprzętowe w stosunku do serwera

	Parametr	Wartość		
		Eskulap	Eskulap z rozliczeniami	Eskulap Administracja
1	System operacyjny	Certyfikowany przez firmę ORACLE		
2	Baza danych	Oracle w wersjach : 9.2.0.8, 10.1.0.5, 10.2.0.4 (zalecana)		
3	RAM (wolna pamięć na każdą bazę danych)	1,5 GB	3 GB	2 GB
4	procesor	2 GHz	2.6 GHz	2 GHz
5	karta sieciowa	100 Mb/s		
6	Dysk twarde - wolne miejsce	72 GB		

2. Stacja Robocza dla Oprogramowania Aplikacyjnego

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Windows XP
2	RAM	512 MB
3	procesor	PentiumIII 800 MHz
4	karta sieciowa	100 Mb/s
5	Dysk twarde – wolne miejsce	2 GB

3. Minimalne wymagania w stosunku do sieci komputerowej – Ethernet 100Mb/s, protokół TCP/ IP.

Wykonawca

Zamawiający

Załącznik nr 6 - Specyfikacja serwera ZAMAWIAJĄCEGO

Serwer Nr 1 HP ML 350 G5 (470064-313)

Element Serwera	Parametry deklarowane
Procesor	Intel(R) Xeon(R) CPU E5310 @ 1.60GHz 4 Core
RAM	8 GB
HDD	146 GB + 1,7TB
Kontroler RAID	Zintegrowany
Karta sieciowa	Zintegrowana
System Operacyjny (Nazwa + Wersja)	Red Hat Enterprise Linux ES release 4 (Nahant Update 6)
MBD (Wersja)	Oracle 10.2.0.3

Wykonawca

Zamawiający