



**SZPITAL
TCZEWSKIE SA**

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SIWZ) Postępowanie nr 18/PN/2012

z dnia: 21-06-2012r.	
I. Nazwa (firma) oraz adres Zamawiającego	NIEPUBLICZNY ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ SZPITAL POWIATOWY W TCZEWIE UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW. TEL./FAX 58.777.66.73 www.szpitaleczewska.pl
II. Tryb udzielenia zamówienia	PRZETARG NIEOGRANICZONY o wartości szacunkowej zamówienia poniżej 200.000 euro. Zgodnie z art. 39 - 46 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 Prawo Zamówień Publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm) wraz z przepisami wykonawczymi do ustawy
III. Opis przedmiotu zamówienia	Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie, Szpital Tczewskie Spółka Akcyjna Nazewnictwo wg. Kodów CPV: Usługi w zakresie konserwacji i naprawy oprogramowania_____ CPV 72.26.70.00-4 Przedmiot zamówienia i jego zakres został szczegółowo opisany w załączniku nr 5 do SIWZ
IV. Termin wykonania zamówienia	12 miesięcy od dnia podpisania umowy
V. Warunki udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków	W postępowaniu mogą wziąć udział wykonawcy, którzy spełniają warunki udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust 1 ustawy Pzp., tj. 1. Posiadają uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeśli przepisy prawa nakładają taki obowiązek ich posiadania. Zamawiający uzna ten warunek za spełniony przez Wykonawcę jeśli Wykonawca złoży wraz z ofertą oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (wg. Załącznika nr 3 do SIWZ) <u>Ocena spełnienia tego warunku odbędzie się wg kryteriów „spełnia/nie spełnia”</u> 2. Posiadają wiedzę i doświadczenie, niezbędne do wykonania przedmiotu niniejszego zamówienia. Zamawiający uzna ten warunek za spełniony przez Wykonawcę jeśli Wykonawca oprócz oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (wg. Załącznika nr 3 do SIWZ) dołączy do oferty: wykaz zgodny z załącznikiem nr 7 do SIWZ, wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, usług w zakresie odpowiadającemu przedmiotowi niniejszego zamówienia, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, oraz załączeniem dokumentu potwierdzającego, że te dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie (minimum 1 usługi). <u>Ocena spełnienia tego warunku odbędzie się wg kryteriów „spełnia/nie spełnia”</u> 3. Dysponują potencjałem technicznym niezbędnym do wykonania przedmiotu niniejszego zamówienia. Zamawiający uzna ten warunek za spełniony przez Wykonawcę jeśli Wykonawca złoży wraz z ofertą oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (wg. Załącznika nr 3 do SIWZ) <u>Ocena spełnienia tego warunku odbędzie się wg kryteriów „spełnia/nie spełnia”</u> 4. Dysponują osobami zdolnymi do wykonania przedmiotu niniejszego zamówienia. Zamawiający uzna ten warunek za spełniony przez Wykonawcę jeśli Wykonawca oprócz oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (wg. Załącznika nr 3 do SIWZ) dołączy do oferty wykaz pracowników zgodny z załącznikiem nr 8 do SIWZ, którzy będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, i którzy posiadają certyfikaty/świadectwa wystawione przez Autora oprogramowania aplikacyjnego Eskulap, świadczące o umiejętności administrowania poszczególnymi modułami aplikacji Eskulap i Eskulap Administracja (minimum. 1 osoba). Wykaz powinien zawierać imię i nazwisko pracownika, datę otrzymania certyfikatu/świadectwa, informację o wykształceniu oraz doświadczeniu zawodowym. <u>Ocena spełnienia tego warunku odbędzie się wg kryteriów „spełnia/nie spełnia”</u> 5. Znajdują się w sytuacji ekonomicznej i finansowej pozwalającej na realizację przedmiotu niniejszego zamówienia. Zamawiający uzna ten warunek za spełniony przez Wykonawcę jeśli Wykonawca oprócz oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (wg. Załącznika nr 3 do SIWZ) dołączy do oferty: informację z banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, w których Wykonawca posiada rachunek, potwierdzającą wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową

	<p>Wykonawcy, wystawioną nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert. <u>Ocena spełnienia tego warunku odbędzie się wg kryteriów „spełnia/nie spełnia”</u></p>
<p>VI. Wykaz oświadczeń lub dokumentów jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu</p>	<p>1) W zakresie wykazania spełnienia przez wykonawcę warunków, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp należy przedłożyć wraz z ofertą oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu określone wg wzoru, w zał. nr 3 SIWZ, oraz</p> <p><u>a) wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, usług w zakresie odpowiadającym przedmiotowi niniejszego zamówienia, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców, oraz załączeniem dokumentu potwierdzającego, że te dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie (minimum 1 usługi) – zgodny z załącznikiem nr 7 do SIWZ.</u></p> <p><u>b) wykaz pracowników, którzy będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, i którzy posiadają certyfikaty/świadectwa wystawione przez Autora oprogramowania aplikacyjnego Eskulap, świadczące o umiejętności administrowania poszczególnymi modułami aplikacji Eskulap i Eskulap Administracja (minimum. 1 osoba). Wykaz powinien zawierać imię i nazwisko pracownika, datę otrzymania certyfikatu/świadectwa, informację o wykształceniu oraz doświadczeniu zawodowym – zgodny z załącznikiem nr 8 do SIWZ.</u></p> <p><u>c) informację z banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, w których Wykonawca posiada rachunek, potwierdzającą wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy, wystawioną nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,</u></p> <p>Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu na zdolność finansową innych podmiotów, przedkłada informację z banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo – kredytowej, dotyczącą podmiotu, z którego zdolności finansowej korzysta na podstawie art. 26 ust. 2b ustawy Prawo Zamówień Publicznych (Pzp), potwierdzającą wysokość posiadanych przez ten podmiot środków finansowych lub jego zdolność kredytową, wystawioną nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.</p> <p>2) W zakresie potwierdzenia nie podlegania wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy Pzp, należy przedłożyć wraz z ofertą:</p> <p>a) oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia określone w <u>zał. nr 4 do SIWZ,</u></p> <p>b) aktualny odpis z właściwego rejestru, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust. 1 pkt. 2 ustawy Pzp, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert, a w stosunku do osób fizycznych oświadczenie w zakresie art. 24 ust. 1 pkt. 2 ustawy Pzp,</p> <p>c) aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków lub zaświadczenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,</p> <p>d) aktualne zaświadczenie właściwego Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzającego, że wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu - wystawionego nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.</p> <p>e) aktualną informacji z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy, wystawionej nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo składania ofert</p> <p>Wykonawca powołujący się przy wykazywaniu spełnienia warunków udziału w postępowaniu na potencjał innych podmiotów, które będą brały udział w realizacji części zamówienia, przedkłada także dokumenty dotyczące tego podmiotu w zakresie wymaganym dla wykonawcy, określonym w pkt. VI.2, powyżej.</p> <p>3. Inne dokumenty</p> <p>a) Formularz ofertowy (zał. 1 do SIWZ),</p> <p>b) Formularz cenowy (zał. 2 do SIWZ),</p> <p>c) Podpisany Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia zał. 5 do SIWZ</p> <p>d) Podpisany projekt umowy (zał. nr 6 do SIWZ),</p>

	<p>e) umowa konsorcjum dostarczona po wyborze najkorzystniejszej oferty (o ile dotyczy),</p> <p>4. Dokumenty podmiotów zagranicznych - Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przedkłada:</p> <p>4.1) Dokument wystawiony w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzający, że:</p> <p>4.1.1) Nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert</p> <p>4.1.2) Nie zalega z uiszczeniem 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- wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert</p> <p>4.1.3) nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert</p> <p>5. W stosunku do spółki cywilnej: Zamawiający na zasadzie art. 25 ustawy Pzp, żąda przedłożenia w ofercie umowy spółki cywilnej, jako dokumentu niezbędnego do przeprowadzenia postępowania, wskazującego na sposób reprezentowania spółki. Jeżeli złożenie oferty i podpisanie umowy w sprawie zamówienia publicznego przekracza zakres czynności zwykłych spółki, a z treści umowy spółki nie wynika stosowne umocowanie danego wspólnika lub wspólników, dla ważności oferty wymagane jest jej podpisanie przez wszystkich wspólników albo wspólnika umocowanego w drodze odrębnej uchwały wspólników, stanowiącej załącznik do umowy spółki cywilnej bądź też przez pełnomocnika.</p> <p>6. Pełnomocnictwo: W przypadku, gdy upoważnienie do reprezentowania Wykonawcy osoby, która podpisała ofertę, nie wynika z właściwego wypisu z rejestru sądowego lub wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, oferta powinna zawierać również dokument potwierdzający to upoważnienie, np. odpowiednie pełnomocnictwo, umowa spółki cywilnej itp. Pełnomocnictwo może mieć następujące formy: oryginał lub odpis pełnomocnictwa poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem lub kopia pełnomocnictwa poświadczona za zgodność z oryginałem przez osobę upoważnioną do składania oferty w imieniu Wykonawcy. W przypadku nie złożenia do oferty pełnomocnictwa zgodnie z wymogami z niniejszego punktu powyżej, tj: oryginał lub odpis pełnomocnictwa poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem lub kopia pełnomocnictwa poświadczona za zgodność z oryginałem przez osobę upoważnioną do składania oferty w imieniu Wykonawcy, wykonawcy są zobowiązani dołączyć je w formie oryginału lub kopii poświadczonych za zgodność z oryginałem przez notariusza.</p> <p>7. Oferta uczestników konsorcjum musi: zawierać wskazanie pełnomocnika do reprezentowania członków konsorcjum w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Uwaga! Treść pełnomocnictwa powinna dokładnie określać zakres umocowania. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zastosowanie mają przepisy § 4 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2009 roku w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy, oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane /Dz. U. Nr 226, poz. 1817/.</p>
<p>VII. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z wykonawcami</p>	<p>1. W postępowaniu wszystkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują w następujący sposób: a) pisemnie, na adres Zamawiającego: NZOZ SZPITAL POWIATOWY TCZEW, ul. 30 Stycznia 57/58, 83-110 Tczew. b) faksem na numer: 58-531-38-30. c) drogą elektroniczną na adres: dombrowski.robort@szpitaletczewskiesa.pl</p> <p>2. Pismo może być każdorazowo poprzedzone faksem (58) 531-38-30 lub drogą elektroniczną, a jego oryginał niezwłocznie przekazany w formie pisemnej. W przypadku przesłania korespondencji faksem, każda ze stron zobowiązana jest na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdzić fakt ich otrzymania. Korespondencja przesłana za pomocą faksu oraz poczty elektronicznej, po godzinach urzędowania (po godz. 15:00) zostanie zarejestrowana w następnym dniu pracy Zamawiającego i uznana za wniesioną w dniu jej zarejestrowania.</p> <p>3. Wykonawca może zwracać się do Zamawiającego na piśmie o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zamawiający jest zobowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem składania ofert. Pismo można przesłać faksem lub drogą mailową (preferowane), niezwłocznie oryginał wysyłając pocztą. Zamawiający udzieli wyjaśnień, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął (został zarejestrowany) do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert.</p> <p>4. Zamawiający wszelkie informacje, m.in. treść zapytań i odpowiedzi, zmiany SIWZ, informacje o wyborze najkorzystniejszych ofert, do których umieszczenia na stronie internetowej jest zobowiązany, publikuje na stronie www.szpitaletczewskiesa.pl</p>

	<p><u>Umieszczone przez Zamawiającego informacje stają się automatycznie integralną częścią SIWZ. Wszelkie informacje i wprowadzone przez Zamawiającego zmiany są wiążące dla Wykonawcy, jeśli zostały przekazane przed terminem złożenia ofert.</u></p> <p>5. Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania wszystkich Wykonawców.</p> <p>6. Osoby uprawnione do porozumiewania się z wykonawcami: a) Robert Dombrowski – Pełnomocnik Dyrektora ds. Jakości i Zamówień Publicznych, dombrowski.robert@szpitaletczewskiesa.pl</p>
VIII. Wymagania dotyczące wadium	ZAMAWIAJĄCY NIE WYMAGA WNIESIENIA WADIUM
XIX. Termin związania z ofertą	Termin związania ofertą wynosi 30 dni licząc od upływu terminu składania ofert
X. Opis sposobu przygotowania ofert	<p>1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.</p> <p>2. Ofertę należy sporządzić zgodnie z niniejszą specyfikacją istotnych warunków zamówienia i przepisami Ustawy Prawo Zamówień Publicznych.</p> <p>3. Ofertę należy sporządzić w języku polskim, z zachowaniem formy pisemnej.</p> <p>4. Kopie dokumentów muszą zostać przez Wykonawcę poświadczony za zgodność z oryginałem.</p> <p>5. Dokumenty, które wymagane są jako wypełnione wzory dokumentów (załączniki do niniejszej specyfikacji) należy sporządzić wg załączonych do specyfikacji istotnych warunków zamówienia wzorów z podaniem co najmniej wszystkich wymienionych w nich danych.</p> <p>6. Wszystkie strony oferty zawierające treść muszą zostać podpisane przez Wykonawcę lub osobę/y przez niego upoważnioną/e zgodnie z wymogami punktu VI.6 SIWZ</p> <p>7. Wszystkie miejsca w dokumentach oferty, w których Wykonawca po napisaniu naniósł zmiany, muszą zostać podpisane przez osobę, o której mowa powyżej, w pkt. 6</p> <p>8. Informacje zawarte w ofercie, stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, muszą być oznaczone klauzulą: „Dokument stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji” i wydzielone w formie załącznika. Należy również określić strony oferty, na której znajdują się zastrzeżone informacje. Wykonawca nie może zastrzec informacji i dokumentów, których jawność wynika z innych aktów prawnych, w tym m.in. z zapisu art.86 ust.4 ustawy Prawo Zamówień Publicznych.</p> <p>9. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 96 ust. 3 ustawy Prawo Zamówień Publicznych oferty składane w postępowaniu o zamówienie publiczne są jawne i podlegają udostępnieniu od chwili ich otwarcia, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeśli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzeżł, że nie mogą one być udostępniane.</p> <p>10. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wynikające z nienależytego oznakowania oferty lub niedostarczenia jej w wymaganym terminie.</p> <p>11. Koszty opracowania i dostarczenia oferty oraz uczestnictwa w przetargu obciążają wyłącznie Wykonawcę.</p> <p>12. UWAGA: Wykonawcy z wymaganą reprezentacją łączną powinni przyjąć, że w każdym przypadku, gdy w specyfikacji istotnych warunków zamówienia jest mowa o osobie uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy, chodzi o osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.</p> <p>13. Ofertę wraz z oświadczeniami i dokumentami należy umieścić w zamkniętym opakowaniu, uniemożliwiającym odczytanie jego zawartości bez uszkodzenia tego opakowania. Opakowanie winno być oznaczone nazwą (firmą) i adresem Wykonawcy, zaadresowane do Zamawiającego na adres:</p> <p style="text-align: center;">NIEPUBLICZNY ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ SZPITAL POWIATOWY W TCZEWIE SZPITALA TCZEWSKIE SPÓŁKA AKCYJNA UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW oraz opisane: „Przetarg nieograniczony 18/PN/2012 Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie, Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna”</p> <p style="text-align: center;">„Nie otwierać przed dniem 02-07-2012 r. do godziny 11:15”</p> <p>14. Opakowanie poza oznakowaniem jak wyżej, musi zawierać nazwę i adres Wykonawcy, aby ofertę złożoną po terminie można było zwrócić bez otwierania.</p> <p>15. 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 zachowania formy pisemnej.</p> <p>16. 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”.</p> <p>17. Powiadomienie o wycofaniu oferty powinno być zaadresowane w ten sam sposób, co oferta. Powiadomienie to należy opatrzyć napisem „WYCOFANIE”.</p>
XI. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert	<p>1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego tj: NIEPUBLICZNY ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ. SZPITAL POWIATOWY W TCZEWIE SZPITALA TCZEWSKIE SPÓŁKA AKCYJNA UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW</p>

	<p>w SEKRETARIACIE – pok. Nr 3 - I piętro, budynek G, w dniach od poniedziałku do piątku, w godz. od 8.00 do 15.00 - do dnia 02-07-2012r. do godz. 11.00</p> <p>2. Otwarcie ofert nastąpi w dniu 02-07-2012r. o godz. 11.15 w siedzibie Zamawiającego j.w. w pok. nr 17 - ZAMÓWIENIA PUBLICZNE, budynek G.</p>
XII. Opis sposobu obliczania ceny	<p>1. Cena oferty musi zostać określona z uwzględnieniem wszystkich kosztów, które poniesie Wykonawca w związku z realizacją zamówienia. Cena oferty musi być podana w złotych polskich brutto i netto. Cena oferty jest wartością ryczałtową</p> <p>2. Cena określona w ofercie musi być skalkulowana w sposób jednoznaczny, bez podziału na wartości zależne od wielkości zamówienia, zawierająca koszty:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ceny przedmiotu zamówienia; - ubezpieczenia - opłat pośrednich; - należności celnych (cło, podatek graniczny); - podatku VAT i akcyzy; <p>3. Cena oferty stanowi wartość umowy i będzie niezmienna w toku realizacji całej umowy, z zastrzeżeniem sytuacji, o których mowa w pkt. XVI.2 SIWZ</p>
XIII. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert	<p style="text-align: center;">cena oferty (brutto) - 100 %</p> <p>przy czym każdej ofercie (nie odrzuconej) przyznana będzie liczba punktów obliczona według następującego wzoru:</p> $P_{of} = \frac{C_{min}}{C_{of}} \times 100$ <p>gdzie:</p> <ul style="list-style-type: none"> P_{of} - liczba punktów przyznanych ofercie, C_{min} - najniższa z oferowanych cen, C_{of} - cena rozpatrywanej oferty. <p>1. Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego oferta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - odpowiada wymaganiom określonym w ustawie Prawo Zamówień Publicznych, - odpowiada wszystkim wymaganiom zawartym w SIWZ, - uzyska najwyższą wartość oceny punktowej. <p>2. Oferty będą oceniane w odniesieniu do kryterium najniższej ceny, a oferta wypełniająca w najwyższym stopniu wymagania kryterium, otrzyma maksymalną ilość punktów, czyli 100.</p> <p>3. Pozostałym Wykonawcom, spełniającym wymagania kryterialne przypisana zostanie odpowiednio mniejsza liczba punktów.</p> <p>4. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawcy pisemnych wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty oraz wezwać do uzupełnienia dokumentów i oświadczeń.</p> <p>5. Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej.</p> <p>6. Oferta zostanie odrzucona w przypadkach określonych w art. 89 ustawy PZP.</p>
XIV. Informacja o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego	<p>1. Niezwłocznie po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi Wykonawców, którzy złożyli oferty o wyborze najkorzystniejszej oferty, wykonawcach, których oferty zostały odrzucone oraz wykonawcach, którzy zostali wykluczeni z postępowania</p> <p>2. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zamieści informacje, o których mowa w punkcie XIV.1 SIWZ również na stronie internetowej oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie.</p> <p>3. Zamawiający w formie pisemnej, telefonicznej, elektronicznej lub w formie faksu zawiadomi wybranego Wykonawcę o miejscu i terminie zawarcia umowy na wykonanie zamówienia, zgodnie z art. 94 ust. 1 ustawy PZP, gdzie zawarcie umowy nastąpi w terminie związania ofertą nie wcześniej niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze najkorzystniejszej oferty. W przypadku, kiedy w postępowaniu została złożona tylko jedna oferta, zgodnie z art. 94 ust. 2, pkt 1a, Zamawiający może zawrzeć umowę w sprawie zamówienia publicznego przed upływem terminów, o których mowa w art. 94 ust. 1 ustawy PZP</p> <p>4. Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy powinny posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy, o ile umocowanie to nie będzie wynikać z dokumentów załączonych do oferty.</p>
XV. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy	<p>Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy</p>
XVI. Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego, ogólne warunki umowy albo wzór umowy, jeżeli zamawiający wymaga od wykonawcy, aby zawarł z nim umowę w sprawie zamówienia publicznego na takich warunkach	<p>1. Obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy, terminy, kary umowne oraz inne istotne postanowienia umowy, która zostanie zawarta pomiędzy Zamawiającym a wybranym Wykonawcą, są określone w projekcie umowy - zał. nr 6 do SIWZ.</p> <p>2. Zmiany i uzupełnienia umowy mogą mieć miejsce tylko w przypadkach określonych w Ustawie Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm), lub w przypadku wystąpienia następujących zdarzeń:</p> <p>2.1. Ustawowej zmiany podatku VAT (zmianie ulegnie tylko cena brutto).</p> <p>2.2. Wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia.</p> <p>2.3. ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od Umowy w następujących sytuacjach:</p>

	<p>a) w przypadku i terminie określonym w Art. 145 Ustawy PZP</p> <p>b) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny rażący sposób naruszy jej postanowienia, w terminie 7 dni</p> <p>c) wydania postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego WYKONAWCY, w terminie 30 dni</p> <p>2.4. WYKONAWCA może odstąpić od umowy w następujących sytuacjach:</p> <p>a) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczeniem jakiegokolwiek miesięcznej płatności w trakcie obowiązywania Umowy, mimo pisemnego wezwania do zapłaty przekroczy 2 miesiące od chwili doręczenia wezwania ZAMAWIAJĄCEMU, w terminie 7 dni.</p> <p>b) wydania postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego ZAMAWIAJĄCEGO, w terminie 30 dni.</p> <p>c) w przypadku naruszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO obwarowań licencyjnych, w terminie 7 dni.</p> <p>2.5. 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 naprawy jej skutków.</p> <p>2.6. 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.</p> <p>2.7. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze stron Umowy wywiązanie się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 14 dni, strony Umowy mogą odstąpić od Umowy w całości lub w części w trybie natychmiastowym. W przypadku odstąpienia od Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione i postanowione przez obie strony Umowy.</p> <p>2.8. Wszelkie zmiany umowy, o których mowa powyżej w punktach 2.1. – 2.7, w tym odstąpienie od Umowy, muszą zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać szczegółowe uzasadnienie.</p>
XVII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia	Wykonawcy przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy z dnia 29 stycznia 2004 Prawo Zamówień Publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm) wraz z przepisami wykonawczymi do ustawy, dla zamówień o wartości szacunkowej poniżej 200.000 euro.
XVIII. Zaliczki	Zamawiający nie przewiduje udzielenia zaliczek na poczet wykonania zamówienia
XIX. Przystąpienie do przetargu podmiotów występujących wspólnie	<p>1. W oparciu o art. 23 ust. 1 Ustawy Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia.</p> <p>2. W przypadku, o którym mowa powyżej Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika (lidera) do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy. Pełnomocnictwo należy załączyć do oferty.</p> <p>3. Zamawiający wszelką korespondencję (oświadczenia, dokumenty itp.) będzie kierował do pełnomocnika/ lidera konsorcjum.</p> <p>4. Jeżeli oferta wykonawców, o których mowa powyżej zostanie wybrana Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych podmiotów.</p> <p>5. Wykonawcy, o których mowa powyżej ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy i wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy.</p> <p>6. Do Wykonawców występujących wspólnie stosuje się przepisy dotyczące Wykonawcy.</p>
XX. Oferty częściowe	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXI. Umowa ramowa	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXII. Oferty wariantowe	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXIII. Zamówienia uzupełniające	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXIV. Załączniki do SIWZ	<p>1. Załącznik nr 1 – Formularz ofertowy</p> <p>2. Załącznik nr 2 – Formularz cenowy</p> <p>3. Załącznik nr 3 – Oświadczenie z art. 22 ust. 1 (wzór)</p> <p>4. Załącznik nr 4 - Oświadczenie z art. 24 ust. 1 (wzór)</p> <p>5. Załącznik nr 5 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia</p> <p>6. Załącznik nr 6 – Projekt umowy wraz z załącznikami</p> <p>7. Załącznik nr 7 – Wykaz wykonanych lub wykonywanych usług (wzór)</p> <p>8. Załącznik nr 8 – Wykaz pracowników, którzy będą uczestniczyć w realizacji zamówienia (wzór)</p>

<p>(pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)</p>	<h2>FORMULARZ OFERTOWY</h2>
---------------------------------------	-----------------------------

Dla

NIEPUBLICZNY ZAKŁAD OPIEKI ZDROWOTNEJ
SZPITAL POWIATOWY W TCZEWIE
SZPITAL TczeWSKIE SPÓŁKA AKCYJNA
UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW

Nawiązując do ogłoszenia o postępowaniu o zamówienie publiczne nr 18/PN/2012 prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na:

Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie, Szpitale 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 współników 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:

3.1. W ryczałtowym ujęciu rocznym – wartość umowy łącznie:

a) za ryczałtową wartość netto:..... PLN

(słownie:)

b) za ryczałtową cenę brutto w wysokości PLN

(słownie:)

3.2. W ryczałtowym ujęciu miesięcznym:

a) za miesięczną ryczałtową wartość netto:..... PLN
(słownie:)

b) za miesięczną ryczałtową cenę brutto w wysokości PLN
(słownie:)

4. ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ do wykonania zamówienia w terminach określonych przez Zamawiającego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

5. AKCEPTUJEMY warunki płatności określone przez Zamawiającego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

6. UWAŻAMY SIĘ za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, tj. przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert.

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

*niepotrzebne skreślić

8. 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.

9. 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.

10. WSZELKĄ KORESPONDENCJĘ w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na poniższy adres: _____

_____ Faks:/e-mail: _____

11. OFERTE niniejszą składamy na _____ kolejno ponumerowanych stronach.

12. ZAŁĄCZNIKAMI do niniejszej oferty, stanowiącymi jej integralną część są: załączniki nr 2, 3,4,5,6, 7, 8, do SIWZ.

_____ dnia __.__.____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO SIWZ

(pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)

FORMULARZ CENOWY

Składając ofertę w przetargu nieograniczonym nr 18/PN/2012, na:

**Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego
Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie,
Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna**

zobowiązujemy się do wykonania zamówienia zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków
Zamówienia, zgodnie z poniższym **łącznym** wynagrodzeniem ryczałtowym (wartość umowy):

Lp.	Opis	Wartość netto	Wysokość podatku VAT	Wartość podatku VAT	Wartość brutto
1.	Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie, Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia w załączniku nr 5 SIWZ				

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO SIWZ (WZÓR)

<i>(pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)</i>	OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU (zgodnie z art. 22 ust. 1)
---------------------------------------	---

Składając ofertę w przetargu nieograniczonym nr 18/PN/2012, na:

**Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego
Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie,
Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna**

oświadczamy, że:

1. Posiadamy uprawnienia, wymagane przepisami prawa, do wykonywania działalności i czynności w zakresie przedmiotu niniejszego zamówienia.
2. Posiadamy wiedzę i doświadczenie w zakresie przedmiotu niniejszego zamówienia.
3. Dysponujemy potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania przedmiotu niniejszego zamówienia.
4. Znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej, zapewniającej wykonanie przedmiotu niniejszego zamówienia.

Na potwierdzenie spełnienia wyżej wymienionych warunków, do oferty załączamy wszelkie dokumenty i oświadczenia wskazane przez Zamawiającego w niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 4 DO SIWZ (WZÓR)

<i>(pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)</i>	OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA Z UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU (zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2)
---------------------------------------	--

Składając ofertę w przetargu nieograniczonym nr 18/PN/2012 na:

**Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego
Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie,
Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna**

oświadczamy, że _____ nie podlega
(oznaczenie Wykonawcy)

wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na mocy art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo Zamówień Publicznych z późn. zm. (Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz.759).

Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się (informacja):

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

1a) Wykonawców, z którymi Zamawiający rozwiązał lub wypowiedział umowę w sprawie zamówienia publicznego albo odstąpił od umowy w sprawie zamówienia publicznego, z powodu okoliczności, za które wykonawca ponosi odpowiedzialność, jeśli rozwiązanie albo wypowiedzenie umowy, albo odstąpienie od niej nastąpiło w okresie 3 lat przed wszczęciem postępowania, a wartość niezrealizowanego zamówienia wyniosła, co najmniej 5% wartości umowy

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 uiszczaniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne, z wyjątkiem przypadków, gdy uzyskali oni przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub 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 komandytowo-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 zamówienia publiczne, na podstawie przepisów o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary

10) Wykonawców, którzy wykonywali bezpośrednio czynności związane z przygotowaniem prowadzonego postępowania lub posługiwali się w celu sporządzenia oferty osobami uczestniczącymi w dokonywaniu tych czynności, chyba, że udział tych wykonawców w postępowaniu nie utrudni uczciwej konkurencji; przepisu nie stosuje się do wykonawców, którym udziela się zamówienia na podstawie art. 62 ust. 1 pkt 2 lub art. 67 ust. 1 pkt 1 i 2

11) Wykonawców, którzy nie wnieśli wadium do upływu terminu składania ofert, na przedłużony okres związania ofertą, lub w terminie, o którym mowa w art. 46 ust. 3, albo nie zgodzili się na przedłużenie okresu związania ofertą

12) Wykonawców, którzy złożyli nieprawdziwe informacje mające wpływ lub mogące mieć wpływ na wynik prowadzonego postępowania

13) Wykonawców, którzy nie wykazali spełniania warunków udziału w postępowaniu.

_____ dnia __.__.____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO SIWZ

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA 18/PN/2012

Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital Powiatowy w Tczewie, Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna

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 Projektu 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, przyjmując 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.

Specyfikacja usług

Przedmiot zamówienia stanowią usługi oznaczone znakiem „T” w kolumnie „deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO”.

Wariant pracy serwisu	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO
Standard	T
Plus	N
Basic	N

Usługi obligatoryjne

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

Usługi opcjonalne

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

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	16	NIE
4.	Rejestracja poradni	7	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	2	NIE
20.	Eskulap - DICOM	5	NIE
21.	ESKULAP- PACS	1	NIE
22.	Eskulap- Laboratorium,	1	NIE
23.	Eskulap- Bakteriologia	1	NIE
24.	Eskulap Administracja - IMPULS	16	NIE

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 ZAMAWIAJĄCEGO 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 kątem 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 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>4. 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>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, 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.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
2	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 obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń, – wprowadzanie do Aplikacji zmian 	<ol style="list-style-type: none"> 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. 2. Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego. 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
		<p>wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, <p>– gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.</p>	

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.	<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 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. 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”. 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”: <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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia. <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 „zakończone” 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 łączy 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.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<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” 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>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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			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 .	<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” 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”. 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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>telefonicznego, nie później, niż po upłygnięciu 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 „zakończony”:</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 „zakończony” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
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.</p> <p>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, 	<p>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.</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</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<ul style="list-style-type: none"> - 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 ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków, - Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych, - Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, - Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną 	<p>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>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.</p> <p>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.</p> <p>6. 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>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		platformę systemową), – Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.	
7	Zarządzanie Umowami [NFZ]	Gotowość do zacytowania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a NFZ oraz ich poprawnej konfiguracji.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 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 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. 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”. 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. 5. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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 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.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
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. 5. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę w wariacie [AA+] Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostanie wyznaczony po godzinach pracy Serwisu chyba, że strony postanowią inaczej. 6. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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 ZAMAWIAJĄCEGO 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. <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 „zakończony” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna 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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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.
9	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych.	<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 Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 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”: <ol style="list-style-type: none"> a. wykonanie jednego (lub kilku) czynności wymienionych poniżej: <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych,

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			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, – 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 	<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. 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.

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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			wnióś do niego zastrzeżeń.

INFRASTRUKTURA ZAMAWIAJĄCEGO

1. Stacja Robocza dla Oprogramowania Aplikacyjnego

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Windows XP
2	RAM	512 MB
3	Procesor	Pentium III 800 MHz
4	Karta sieciowa	100 Mb/s
5	Dysk twardy – wolne miejsce	2 GB

2. Sieć komputerowa – Ethernet 100Mb/s, protokół TCP/ IP.

3. 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

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUG - **PROJEKT**
Nr 18/PN/2012

Zawarta w dniu-.....-2012 roku w Tczewie pomiędzy :

Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej. Szpital Powiatowy w Tczewie. Szpitale Tczewskie Spółka Akcyjna wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Nr KRS 0000386185, NIP 593-25-26-795, REGON 220620689,

z siedzibą: UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW, zwanym w dalszej treści umowy „ZAMAWIAJĄCYM”, reprezentowanym przez:

- 1) Pana Janusza Bonieckiego – Prezesa Zarządu**
- 2) Panią Marzenę Mrozek - Wiceprezes Zarządu**

a

.....
wpisana do

NIP:, **REGON:**

z siedzibą:

Zwanym/zwaną w dalszej części Umowy „Wykonawcą”, reprezentowanym/ą przez :

- 1)

na podstawie wyboru oferty w trybie przetargu nieograniczonego nr 18/PN/2012 art. 39-46 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004r., z późn. zm. i aktami wykonawczymi do ustawy, zwanej dalej „PZP”, (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.), złożonej zgodnie z ogłoszeniem z dnia-.....-2012r.

§ 1

Niniejsza Umowa określa warunki, na jakich WYKONAWCA będzie świadczył usługi serwisowe nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym oraz usługi związane z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego znajdującym się w posiadaniu ZAMAWIAJĄCEGO.

§ 2

[DEFINICJE]

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

- 1. Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do tegoż dokumentu.
- 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 Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004r., z późn. zm. i aktami wykonawczymi do ustawy (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 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. Gałęzki 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:
- usprawnienia dotychczasowych mechanizmów,
 - poszerzenia funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
 - dodanie nowych mechanizmów,
 - 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 niniejszej Umowy.
3. Specyfikację usług uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.
4. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.
5. WYKONAWCA zobowiązuje się do świadczenie usług w zakresie i na warunkach określonych w złożonej przez NIEGO ofercie, do postępowania 18/PN/2012 stanowiącej integralną część niniejszej Umowy. Załączony do złożonej przez WYKONAWCĘ oferty w postępowaniu 18/PN/2012 formularz ofertowy i formularz cenowy stanowią integralną część niniejszej Umowy. Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia do postępowania 18/PN/2012 stanowi także integralną część niniejszej Umowy.

§ 4

[INFRASTRUKTURA]

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

§ 5

[WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług składających się na przedmiot Umowy, zgodnie ze SIWZ oraz złożoną przez WYKONAWCĘ ofertą do postępowania 18/PN/2012, niezależnie od ilości i rodzaju faktycznie przez WYKONAWCĘ obsłużonych zgłoszeń serwisowych, ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania WYKONAWCY wynagrodzenia ryczałtowego, ustalonego zgodnie z niniejszym paragrafem.

2. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi00 zł netto + stawka podatku VAT w wysokości % obowiązująca na dzień zawarcia Umowy, to jest łącznie00 zł (słownie:) brutto.
3. Całkowite zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY – wartość niniejszej Umowy wynosi:
 - a) brutto: zł. (słownie:)
 - b) netto: zł. (słownie:)stawka VAT: %, kwota VAT zł. (słownie:)
4. Wynagrodzenie WYKONAWCY określone w ust. 2 płatne będzie za dany miesiąc z dołu na podstawie prawidłowo wystawionej 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
[KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach dotyczących postanowień Umowy są:
 - a) p. w kwestiach formalnych
 - b) p. w kwestiach dotyczących HelpDesk.
2. Osobami odpowiedzialnymi za realizację niniejszej Umowy ze strony ZAMAWIAJĄCEGO są:
 - a) p. Radosław Harmuszkiewicz
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

[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 § 11 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

[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.

§ 10

[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 rzeczywiście poniesionych 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.

§ 11

[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 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 drogą pisemną o tym fakcie ZAMAWIAJĄCEGO, przed przydzieleniem dostępu do danych.
8. WYKONAWCA oświadcza, że dostarczy w terminie 14 dni od podpisania niniejszej umowy, 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 sporządzonym w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

§ 12

[PODWYKONAWCY]

1. Strony postanawiają, że WYKONAWCA będzie świadczył usługi stanowiące przedmiot Umowy własnymi siłami z zastrzeżeniem w ust. 2 poniżej.
2. W szczególnych wypadkach, po uzyskaniu pisemnej 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.

§ 13

[CZAS OBOWIĄZYWANIA]

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

§ 14

[KARY UMOWNE]

1. 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 ustępie będą na bieżąco kompensowane z fakturą wystawioną za następny miesiąc, po którym uchybienie stanowiące podstawę do ich naliczenia miało miejsce.

2. ZAMAWIAJĄCY na pisemne żądanie WYKONAWCY wypłaci WYKONAWCY w przypadku niedotrzymania terminów płatności - odsetki ustawowe.

§ 15

[ZMIANY UMOWY]

Zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy mogą mieć miejsce tylko w przypadkach określonych w Ustawie Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm), lub w przypadku wystąpienia następujących zdarzeń:

1. Ustawowej zmiany podatku VAT (zmianie ulegnie tylko cena brutto).
2. Wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia.
3. ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od Umowy w następujących sytuacjach:
 - d) w przypadku i terminie określonym w Art. 145 Ustawy
 - e) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny rażący sposób naruszy jej postanowienia, w terminie 7 dni
 - f) wydania postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego WYKONAWCY, w terminie 30 dni
4. WYKONAWCA może odstąpić od umowy w następujących sytuacjach:
 - d) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczeniem jakiejkolwiek miesięcznej płatności w trakcie obowiązywania Umowy, o której mowa w §5 Umowy, mimo pisemnego wezwania do zapłaty przekroczy 2 miesiące od chwili doręczenia wezwania ZAMAWIAJĄCEMU, w terminie 7 dni.
 - e) wydania postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego ZAMAWIAJĄCEGO, w terminie 30 dni.
 - f) w przypadku naruszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO obwarowań licencyjnych zapisanych w §7 oraz certyfikacie licencyjnym, w terminie 7 dni.
5. 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 naprawy jej skutków.

6. 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.

7. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze stron Umowy wywiązanie się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 14 dni, strony Umowy mogą odstąpić od Umowy w całości lub w części w trybie natychmiastowym. W przypadku odstąpienia od Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione i postanowione przez obie strony Umowy.

8. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy, o których mowa w niniejszym paragrafie, w tym odstąpienie od Umowy, muszą zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać szczegółowe uzasadnienie.

§ 16
[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2010 r. Nr 113, poz. 759 z późn. zm.)
2. Strony będą dążyć do rozstrzygnięcia sporów mogących wyniknąć przy realizacji niniejszej umowy na drodze ugodowej. Jeżeli strony nie osiągną kompromisu wówczas sporne sprawy rozstrzygane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Umowa niniejsza została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
4. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:

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

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROJEKTU UMOWY 18/PN/2012**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	16	NIE
4.	Rejestracja poradni	7	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.	Żywnienie	1	NIE
17.	Administrator	1	NIE
18.	Eskulap – Pracownia diagnostyczna	11	NIE
19.	Eskulap – HL7	2	NIE
20.	Eskulap - DICOM	5	NIE
21.	ESKULAP- PACS	1	NIE
22.	Eskulap- Laboratorium,	1	NIE
23.	Eskulap- Bakteriologia	1	NIE
24.	Eskulap Administracja - IMPULS	16	NIE

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO PROJEKTU UMOWY 18/PN/2012
Specyfikacja usług

Przedmiot zamówienia stanowią usługi oznaczone znakiem „T” w kolumnie „deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO”.

Wariant pracy serwisu	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO
Standard	T
Plus	N
Basic	N

Usługi obowiązkowe

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

Usługi opcjonalne

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

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO PROJEKTU UMOWY 18/PN/2012

Zakres świadczonych usług

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 Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia do postępowania 18/PN/2012

[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.

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 ZAMAWIAJĄCEGO 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 kątem 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.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>4. 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>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.

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

iv. Wykaz opcjonalnych usług serwisowych

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
1	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji 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 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. 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”. 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”: <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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia. <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 „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
2	Konsultacje Telefoniczne [KT]	<p>Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji przy wykorzystaniu łączy 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.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<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” 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>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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			wnióśl do niego zastrzeżeń.
3	Konsultacje Telefoniczne Plus [KT+]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego przy wykorzystaniu łączny telefonicznych w trybie przyspieszonym .	<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” 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”. 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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>telefonicznego, nie później, niż po upłygnięciu 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 „zakończony”:</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 „zakończony” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
4	<p>Nadzór Eksploatacyjny [NE]</p>	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości wizyt serwisowych w miesiącu, w wymiarze 8h każda.</p> <p>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, 	<p>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.</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</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<ul style="list-style-type: none"> - 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 ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków, - Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych, - Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, - Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną 	<p>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>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.</p> <p>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.</p> <p>6. 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>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		platformę systemową), – Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.	
5	Zarządzanie Umowami [NFZ]	Gotowość do zacytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a NFZ oraz ich poprawnej konfiguracji.	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 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 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. 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”. 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. 5. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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 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.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
6	<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. 5. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę w wariancie [AA+] Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostanie wyznaczony po godzinach pracy Serwisu chyba, że strony postanowią inaczej. 6. Po wyznaczeniu Konsultanta obsługującego Zgłoszenie Serwisowe w serwisie HD następuje zmiana

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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 ZAMAWIAJĄCEGO 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. <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 „zakończony” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna 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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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.
7	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych.	<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 Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 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>c. wykonanie jednego (lub kilku) czynności wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych,

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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>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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			wniósł do niego zastrzeżeń.
8	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, – 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 	<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. 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.

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

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			wnióś do niego zastrzeżeń.

ZAŁĄCZNIK NR 4 DO PROJEKTU UMOWY 18/PN/2012

Wymagane parametry infrastruktury

1. Stacja Robocza dla Oprogramowania Aplikacyjnego

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Windows XP
2	RAM	512 MB
3	Procesor	Pentium III 800 MHz
4	Karta sieciowa	100 Mb/s
5	Dysk twardy – wolne miejsce	2 GB

2. Sieć komputerowa – Ethernet 100Mb/s, protokół TCP/ IP.

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO PROJEKTU UMOWY 18/PN/2012

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

ZAŁĄCZNIK NR 7 DO SIWZ (WZÓR)

18/PN/2012

**Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania
aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital
Powiatowy w Tczewie, Szpital Tczewskie Spółka Akcyjna**

WYKAZ WYKONANYCH LUB WYKONYWANYCH USŁUG

w okresie ostatnich trzech lat minimum 1 usługa

Nazwa Wykonawcy

.....

Adres Wykonawcy

.....

Numer telefonu/fax

L.p.	Całkowita wartość brutto usługi	Przedmiot	Daty wykonania (od dnia do dnia)	Dla kogo wykonano usługę

**DO WYKAZU NALEŻY DOŁĄCZYĆ DOKUMENTY POTWIERDZAJĄCE NALEŻYTE
WYKONANIE USŁUGI**

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 8 DO SIWZ (WZÓR)

18/PN/2012

**Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania
aplikacyjnego Eskulap dla Niepublicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Szpital
Powiatowy w Tczewie, Szpital Tczewskie Spółka Akcyjna**

**WYKAZ PRACOWNIKÓW, KTÓRZY BĘDĄ UCZESTNICZYĆ W
REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

minimum 1 osoba

Nazwa Wykonawcy

.....

Adres Wykonawcy

.....

Numer telefonu/fax

L.p.	Imię i nazwisko pracownika	Data otrzymania certyfikatu/ świadectwa	Informacja o posiadanym wykształceniu	Informacja o posiadanym doświadczeniu zawodowym (w latach – staż pracy w zawodzie)

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)