



## CZĘŚĆ II – Projektowane postanowienia umowy

### UMOWA Nr 05/TP/2026

Zawarta w dniu ..... r. w Miastku pomiędzy:

- **Szpitałem Miejskim w Miastku Sp. z o.o., ul. Wybickiego 30, 77-200 Miastko** wpisanym do KRS pod nr 0000492641, nr REGON 222007697, nr NIP 8421770610 z siedzibą w Miastku. ul. Wybickiego 30, reprezentowanym przez:  
**Prezes Zarządu-**

zwanym w dalszej części umowy „**Zamawiającym**”, a:

- ..... działającą na podstawie wpisu do ..... NIP:  
.....  
reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną w dalszej części umowy „**Wykonawcą**”, o następującej treści:

#### § 1

##### [PREAMBUŁA]

Umowa została zawarta na podstawie przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Odnowienie wsparcia dla zintegrowanego systemu informatycznego posiadanego przez Zamawiającego” nr 05/TP/2026 w trybie podstawowym zgodnie z ustawą z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2023 r., poz. 1605 ze zmianami) [zwaną dalej także „pzp”].

#### § 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) **Strony** - podmioty bezpośrednio uczestniczące w umowie zawieranej na podstawie rozstrzygnięcia postępowania przetargowego.
- 2) **Aplikacja (Moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- 3) **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z Umowy tj.
  - system informatyczny Eskulap, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Nexus Polska sp. z o.o.
  - PACS Medidok, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują mediDOK® Software Entwicklungsgesellschaft mbH
  - Simple.ERP, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Simple S.A
  - Planowanie Pracy i Koszty, do których majątkowe prawa autorskie przysługują NEXARbędące utworami w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 04 lutego 1994r.
- 4) **Licencja** - tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje Aplikacje wyszczególnioną w Załączniku nr 1 do Umowy.
- 5) **Producent** – określony w Załączniku nr 1 do Umowy podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
- 6) **Motor bazy danych (MBD)** – program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
- 7) **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.



- 8) **Infrastruktura** – elementy systemu teleinformatycznego Zamawiającego: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury musi być na bieżąco publikowana w narzędziu Help Desk.
- 9) **Dostęp do nowych wersji** - usługa zapewniająca poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych).
- 10) **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
- a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
  - b) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
  - c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
  - d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
  - e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
  - f) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych,
  - g) nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
  - h) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
  - i) działanie wirusa komputerowego,
  - j) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
  - k) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
  - l) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne,
  - m) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, web service, inne),
  - n) działanie Siły Wyższej,
  - o) niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
  - p) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
  - q) niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
  - r) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.
- Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.
- 11) **Konsultacja** – usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
- 12) **Awaria** (błąd krytyczny) – sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji.
- 13) **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych przez Producenta.
- 14) **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.
- 15) **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.



- 16) **Obejście** – udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Podrozdziale: *Zasady realizacji usług serwisowych* warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.
- 17) **Help Desk (HD)** – narzędzie udostępnione przez Wykonawcę, dedykowane do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD.
- 18) **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi przez Wykonawcę na zasadach określonych w OPZ i Umowie.
- 19) **Czas Reakcji** – okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu podjęcia zdalnej lub bezpośredniej interwencji w celu jego usunięcia. W szczególności przez interwencję zdalną rozumie się nawiązanie telefonicznego lub e-mailowego kontaktu z Użytkownikiem.
- 20) **Użytkownik** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
- 21) **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
- 22) **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
- 23) **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w Help Desk.
- 24) **SWZ** - oznacza Specyfikację Warunków Zamówienia dla postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o numerze referencyjnym: 05/TP/2026
- 25) **Zdalny dostęp**- analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizowanie usług serwisowych lub konfiguracyjnych.

### § 3

#### [PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych oraz usług związanych z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego, a także świadczenia dotyczące Motoru bazy danych.
2. Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy z najwyższą starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności Zamawiającego.

### § 4

#### [OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY]

1. Usługi będące przedmiotem Umowy, będą świadczone przez 12 miesięcy.
2. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez obie Strony.

### § 5

#### [WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług składających się na przedmiot Umowy Zamawiający zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania Wykonawcy wynagrodzenia ustalonego zgodnie z niniejszym paragrafem.
2. Strony ustalają wysokość wynagrodzenia Wykonawcy na kwotę:  
..... netto (słownie: .....),  
..... brutto (słownie: .....),  
w tym .....% zł podatku VAT tj. .... zł.



3. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi .....00 zł (słownie: ..... złotych) netto + stawka podatku VAT obowiązująca w dniu wystawienia faktury.
4. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w ust. 3 płatne będzie za dany miesiąc z dołu na podstawie faktury.
5. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze w terminie 30 dni od daty doręczenia faktury z zastrzeżeniem zastosowania mechanizmu podzielonej płatności polegającym na tym, że:
  - a) zapłaty kwoty odpowiadającej całości kwoty podatku wynikającej z otrzymanej faktury jest dokonywana na rachunek VAT;
  - b) zapłata całości kwoty odpowiadającej wartości sprzedaży netto wynikającej z otrzymanej faktury jest dokonywana na rachunek bankowy albo na rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, dla których jest prowadzony rachunek VAT, albo jest rozliczana w inny sposób.
6. Za dzień zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Wykonawca nie może przenieść wierzytelności na osobę trzecią bez zgody Zamawiającego oraz podmiotu tworzącego Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
8. W przypadku opóźnienia płatności przez Zamawiającego i naliczenia odsetek przez Wykonawcę, zaliczenie spłat dokonywanych przez Zamawiającego będzie następowało w pierwszej kolejności na należność główną, a po jej zaspokojeniu na należności uboczne (odsetki) – chyba że Zamawiający wskaże inaczej.
9. Wykonawca może wystawiać ustrukturyzowane faktury elektroniczne w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 9 listopada 2018r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666, dalej – „Ustawa Fakturowaniu”).
  - a) W przypadku wystawienia faktury, o której mowa w ust. 2 i 3, Wykonawca jest obowiązany do wysłania jej do Zamawiającego za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (dalej – „PEF”), podając numer PEPPOL (NIP)
  - b) Wystawiona przez Wykonawcę ustrukturyzowana faktura elektroniczna winna zawierać elementy, których mowa w art. 6 Ustawy o Fakturowaniu, a nadto faktura ta, lub załącznik do niej musi zawierać numer Umowy i zamówienia, których dotyczy.
  - c) Za chwilę doręczenia ustrukturyzowanej faktury elektronicznej uznawać się będzie chwilę wprowadzenia prawidłowo wystawionej faktury, zawierającej wszystkie elementy, o których mowa powyżej, do konta Zamawiającego na PEF, w sposób umożliwiający Zamawiającemu zapoznanie się z jej treścią przy czym jeżeli wprowadzenie to nastąpi w dniu roboczym poza godzinami pracy Zamawiającego wskazanymi w Umowie, w sobotę lub w dniu ustawowo wolnym od pracy, uznawać się będzie, że dostarczenie ustrukturyzowanej faktury elektronicznej nastąpiło w najbliższym dniu roboczym.
  - d) W przypadku wystawienia faktury w formie pisemnej, wystawiona faktura powinna być doręczona do ..... przy ul. .... w ..... w godzinach od ..... do ..... w dni robocze.
10. Strony dopuszczają wystawianie i przysyłanie faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. W przypadku korzystania z KSeF, za moment doręczenia faktury uznaje się moment jej przydzielenia numeru identyfikującego w KSeF. Powyższe nie wyłącza obowiązku przekazywania faktur za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF), jeżeli wynika on z przepisów prawa lub niniejszej umowy.

## § 6 [KONTAKTY]

1. Osobą/-ami uprawnioną/-ymi do reprezentowania Wykonawcy w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest/są.....
2. Osobą uprawnioną do reprezentowania Zamawiającego w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Użytkownik: .....





3. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących Umowy.
4. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD zostaną przekazane na konto email Zmawiającego wskazane powyżej.

## § 7

### [PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ]

1. Wykonawca oświadcza, że posiada prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli nie przynależą one Wykonawcy, precyzuje odrębne porozumienie zawarte pomiędzy Wykonawcą a Producentem.
2. Aplikacje, będące przedmiotem Umowy, są chronione prawem autorskim na podstawie przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1213), a Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego precyzuje Licencja.
3. Zamawiający ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w Licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony. Jeżeli zakresem usług objęte są Aplikacje, których Producentem nie jest Wykonawca, gwarantuje on Zamawiającemu, że wykonanie Umowy nie narusza praw osób trzecich i zobowiązuje się do zwolnienia Zamawiającego od odpowiedzialności wobec osób trzecich na zasadach art. 392 Kodeksu cywilnego.
4. Korzystanie przez Zamawiającego z Uaktualnień i Rozwinięć jest legalne w oparciu o nabyte Licencje. W ramach Licencji Zamawiający ma prawo do otrzymywania Uaktualnień, wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego dostępnych w nim przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
5. W ramach zapewnionej Licencji Zamawiający ma prawo do otrzymywania Rozwinięć, wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Rozwinięć do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub Zamawiający nabędzie odpłatnie prawo tych Rozwinięć drogą indywidualnych zamówień.
6. Wszelkie prawa własności intelektualnej, włącznie z prawem do opracowań do utworów powstałych w wyniku usług przewidzianych Umową, w szczególności Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji pozostają własnością Wykonawcy. Zamawiający posiada tytuł do wykorzystania Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji w oparciu o niewyłączne Licencje. Wykorzystanie niektórych z Rozwinięć oraz towarzyszącej im Dokumentacji może wymagać nabycia odrębnych licencji odpłatnie, drogą indywidualnych zamówień.
7. Wykonawca ma prawo do implementacji w Oprogramowaniu Aplikacyjnym i uruchomienia na Infrastrukturze narzędzi inwentaryzujących i udostępniających Wykonawcy informacje o ilości i sposobie wykorzystania Aplikacji przez Zamawiającego.

## § 8

### [KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 2 do Umowy) będących przedmiotem Umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną:
  - a. w wysokości **1 %** miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w §5 ust. 3 Umowy za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę postanowień Umowy, za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach.
  - b. w wysokości **5%** miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w §5 ust. 3 Umowy za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę postanowień Umowy, za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach.
2. Jeśli rzeczywista szkoda przekroczy wartość kary umownej Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy odszkodowania przekraczającego karę umowną na zasadach ogólnych określonych przepisami kodeksu cywilnego do wysokości faktycznie poniesionej szkody.



3. Kary będą płatne w terminie 7 dni od otrzymania stosownej noty obciążeniowej, na rachunek bankowy wskazany w jej treści.
4. Zamawiający ma prawo potrącać kary umowne z wynagrodzenia Wykonawcy, na co ten wyraża zgodę. Zamawiający przed naliczeniem kary umownej i wystawieniem z tego tytułu dokumentu księgowego, zobowiązany jest do wezwania Wykonawcy do złożenia wyjaśnień w zakresie okoliczności będących podstawą naliczenia kary, w tym w szczególności w zakresie zwłoki Wykonawcy, cele ustalenia zakresu odpowiedzialności Wykonawcy.
5. Postanowienia dotyczące kar umownych i odszkodowania uzupełniającego pozostają w mocy również w przypadku odstąpienia od Umowy przez którąkolwiek ze Stron.
6. W przypadku, gdy Zamawiający zgodnie z umową, w odniesieniu do jednego zdarzenia miałby możliwość naliczenia kary umownej z więcej niż jednego tytułu, Zamawiający uprawniony jest do jednokrotnego naliczenia kary, z dowolnie wybranego tytułu.
7. Maksymalna wysokość kar umownych wynosi 30 % wartości netto umowy.

## § 9

### [SIŁA WYŻSZA]

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

## § 10

### [ZMIANA UMOWY]

1. Wynagrodzenie Wykonawcy nie ulegnie zmianie w czasie obowiązywania umowy, z wyjątkiem zaistnienia okoliczności określonych w ust.2.
2. Strony umowy dopuszczają możliwość **zmiany umowy**:
  - 1) **w zakresie wysokości wynagrodzenia** należnego Wykonawcy w przypadku zmiany:
    - a) stawki podatku od towarów i usług,
    - b) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3–5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
    - c) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,
    - d) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 1342 ze zmianami),
    - e) po przedłożeniu przez Stronę umowy dokumentów wykazujących, że zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
  - 2) zmiany numeru konta bankowego w przypadku zaistnienia okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy;
  - 3) zmiany obowiązujących przepisów, jeżeli konieczne będzie dostosowanie treści umowy do aktualnego stanu prawnego;
  - 4) nastąpiła zmiana danych podmiotów zawierających umowę (np. w wyniku przekształceń, przejęć, itp.);
  - 5) obniżenia ceny przedmiotu umowy przez Wykonawcę;
  - 6) zmiany ze względu na wystąpienie okoliczności, których strony umowy nie były w stanie przewidzieć, pomimo zachowania należytej staranności;



- 7) Klauzula waloryzacyjna - jeżeli zmiana cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją przedmiotu zamówienia przekroczy 25 % według wskaźnika cen towarów i usług ogółem w poprzednim roku podawanym w komunikacie Prezesa GUS i wzrost ten ma wpływ na wysokość wynagrodzenia za realizację umowy, każda ze stron umowy może wystąpić o zmianę wynagrodzenia za realizację umowy.
  - a) W przypadku zmian, o których mowa powyżej, należy dołączyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają wpływ na koszty wykonania umowy.
  - b) Maksymalna wysokość zmiany ceny wynagrodzenia nie może przekroczyć 20% pierwotnej wartości umowy.
  - c) Zmiana wynagrodzenia związana ze wzrostem cen kosztów może zostać dokonana po upływie 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy, z zastrzeżeniem, że zmiana wynagrodzenia nie dotyczy wynagrodzenia, które zostało zapłacone, zgodnie z warunkami umowy przed ww. terminem (tj. w terminie do 6 miesięcy od dnia zawarcia umowy)
3. Zmiana wynagrodzenia w okolicznościach, o których mowa w § 11 ust. 2 pkt. 1 następuje proporcjonalnie do wykazanej zmiany kosztów wykonania zamówienia zaistniałej w skutek w/w okoliczności. Zmiana wynagrodzenia Wykonawcy będzie możliwa każdorazowo od dnia wejścia w życie przepisów wprowadzających zmiany określone w ust. 2 pkt. 1 lit. a, b, c.

## **§ 11**

### **[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. Zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności Ustawy, Kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem i realizacją Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a dopiero w sytuacji braku możliwości dojścia do polubownego porozumienia, spory zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
4. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:  
Załącznik nr 1 - Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie  
Załącznik nr 2 - Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji  
Załącznik nr 3 – Oferta Wykonawcy



**Wykaz Aplikacji będących przedmiotem świadczenia usług serwisu i dostępu do nowych wersji:**

<b>SYSTEM INFORMATYCZNY ESKULAP</b>	<b>ilość</b>
<b>Producent: Nexus Polska Sp. z o.o.</b>	
Eskulap - Ruch Chorych	Open
Eskulap - Kolejki Oczekujących	1
Eskulap - Rejestracja Poradni	11
Eskulap - Poradnia	17
Eskulap - Gabinet	Open
Eskulap - POZ	3
Eskulap - Rozliczenia z NFZ	3
Eskulap - Panel Lekarski w Poradni	10
Eskulap - Dokumentacja Medyczna	Open
Eskulap - Blok Operacyjny	8
Eskulap - Blok Porodowy	3
Eskulap - Ordynacja Lekarska	Open
Eskulap - Zlecenia Medyczne	Open
Eskulap - Pracownia Diagnostyczna	8
Eskulap - Laboratorium	3
Eskulap - Bakteriologia	3
Eskulap - Bank Krwi	3
Eskulap - Apteka	5
Eskulap - Apteczka Oddziałowa	Open
Eskulap - Zakażenia Szpitalne	3
Eskulap - Rehabilitacja	Open
Eskulap - Żywienie	2
Eskulap - Kalkulacja Kosztów Procedur	3
Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia	3
Eskulap - Administrator	2
Eskulap - Poczta	1
Eskulap NT	1
Eskulap - Panel Lekarski	Open
Eskulap - eRejestracja	1
Eskulap - eWyniki	1
Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Generacja dokumentów i podpis elektroniczny w Eskulap)	1
Eskulap - mObchód	7
Eskulap - mApteka	7
Eskulap - DICOM	10
Eskulap - Sterownik Analizatora	
Eskulap – HL7	5
Eskulap – Intergrator	1
Eskulap – Gruper	1
Eskulap – Interfejs NFZ AP-Kolce	1
Eskulap - eZLA	1
Eskulap NG - RZM	1

**PACS Medidok**

**Producent: mediDOK® Software Entwicklungsgesellschaft mbH**





Liczba licencji urządzeń DICOM: 5 szt.
Liczba licencji jednocześnie korzystających użytkowników Systemu: 15 szt.
Liczba wszystkich nazwanych użytkowników Systemu: bez limitu
Liczba wszystkich stacji roboczych Zamawiającego, na których działa System: bez limitu

<b>Simple.ERP</b>
<b>Producent: Simple S.A.</b>
ERP.JPK – Jednolity Plik Kontrolny
ERP.FK – Finanse i Księgowość
ERP.ePIT – Podpis Elektroniczny
ERP.MT – Majątek Trwały
ERP.OT – Obrót Towarowy
ERP.PER - Personel
ERP.INFO - Info
ERP.SPR VAT – Sprawdzanie VAT
25 licencji stanowiskowych

<b>Planowanie Pracy</b>
<b>Producent: NEXAR</b>
Liczba licencji: 1 licencja serwerowa

<b>Koszty</b>
<b>Producent: NEXAR</b>
Liczba licencji: 1 licencja serwerowa



## I. DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO

### Specyfikacja usługi dostępu do nowych wersji oraz szczegółowe zasady ich realizacji

1. Dostęp do aktualizacji Oprogramowania Aplikacyjnego:
  - a) dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem użytkownika
  - b) czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta,
  - c) każdy zestaw/paczka aktualizacji musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
  - d) czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający oraz zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości wynosi **nie później niż 14 dni przed wejściem w życie** przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni,
  - e) gwarancja zgodności wstecz zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
  - f) Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności Oprogramowania Aplikacyjnego oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach
  - g) w przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w Oprogramowaniu Aplikacyjnym po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów w terminie do 7 dni od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym terminie ustalonym i zaakceptowanym przez Zamawiającego,
  - h) w przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego po wprowadzeniu aktualizacji Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków awarii w terminie do 24h od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie.
2. Aktualizacje muszą zapewnić:
  - a) utrzymanie Oprogramowania Aplikacyjnego w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu;
  - b) zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;
  - c) monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją Oprogramowania Aplikacyjnego, przechowując informacje o użytkowniku obsługującym zdarzenie;
  - d) stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów Oprogramowania Aplikacyjnego po przeprowadzeniu aktualizacji;
  - e) gwarancja zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi dla systemów informatycznych funkcjonujących w jednostkach szpitalnych.

Lp.	Rodzaj świadczonych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego
1	Dostęp do nowych wersji	Czas realizacji pojedynczej zmiany - do 14 dni	Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Producenta oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego Oprogramowania Aplikacyjnego.
2	Gwarancja	Czas wykonania - do 7 dni od daty ukazania się nowej wersji systemu	Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu
3	Awaria Czas usunięcia awarii po aktualizacji	Czas usunięcia – do 24 godz.	Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.



Dostęp do nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego:

1. W ramach usługi Dostępu do nowych wersji świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
  - 1) prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,
  - 2) wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji oprogramowania przez producenta oprogramowania, a w szczególności:
    - dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
    - wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.
2. Warunki realizowania usługi:
  - 1) Wszelkie zmiany w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 1. ppkt 2), powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu nie później niż 14 dni przed wejściem w życie przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni, lub w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na pięć dni roboczych przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 30 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
  - 2) Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 1), Wykonawca udostępnia Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.
3. Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 2 ppkt 1), powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności.
4. Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

## **II. ŚWIADCZENIE USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO**

### **HELPDESK**

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy elektronicznego narzędzia do rejestracji i ewidencji zgłoszeń serwisowych – „Help Desk” (HD) dla każdej z posiadanych przez Zamawiającego Aplikacji. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę. Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w narzędziu HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane w narzędziu HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w narzędziu HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status Zgłoszenia.
3. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk.
4. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do narzędzia HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego narzędzie HD nadaje mu status „nowe”.



5. Każde zgłoszenie serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń, o czym Użytkownik zostanie poinformowany co najmniej za pośrednictwem HD.
6. 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 narzędziu HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „podjęte”.
7. W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do narzędzia Help Desk Użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej obsługiwane przez pracowników Wykonawcy.
8. 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 (Zamawiający dopuszcza użycie innego nazewnictwa):
  - nowe,
  - podjęte,
  - aktywne,
  - odrzucone,
  - zrealizowane,
  - zamknięte.

#### **Specyfikacja usług serwisowych oraz szczegółowe zasady ich realizacji**

1. Serwis w narzędziu „Help Desk” (zwany również HD), oznacza, że ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w narzędziu HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w narzędziu HD lub w przypadku braku dostępności narzędzia HD z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk”. Wykonawca jest zobowiązany przyznania poszczególnym Użytkownikom Zamawiającego – według jego wskazania - prawa do ewidencji lub/i edycji zgłoszeń serwisowych.
3. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku w dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót).
4. Wymagany czas reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do 12 godzin od momentu zaewidencjonowania w narzędziu HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie maksymalnym do 12 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.
5. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług lub tożsamego zakresu o innym nazewnictwie:
  - Awaria
  - Błąd aplikacji
  - Konsultacje
  - Serwis motoru bazy danych (MBD)
  - Serwis
  - Usterka programistyczna
  - Gwarancja
6. Zakres usług serwisu Oprogramowania Aplikacyjnego:
  - 1) Konsultacje i pomoc serwisowa w zakresie modyfikacji/konfiguracji
  - 2) Pomoc w eksploatacji
  - 3) Działania programistyczne i wdrożeniowe.



- 4) Pomoc w administrowaniu Oprogramowaniem Aplikacyjnym i innymi Aplikacjami powiazanymi w sposób pośredni i bezposredni z Oprogramowaniem Aplikacyjnym m.in. pod kątem funkcjonujących integracji i usług wymiany danych
- 5) Świadczenie serwisu zdalnie za pomocą dostępnych narzędzi dostępu zdalnego lub w przypadku braku możliwości realizacji Zgłoszenia serwisowego zdalnie w siedzibie Zamawiającego
- 6) szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym
- 7) instalowanie Uaktualnień,
- 8) modyfikacja aplikacji, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia MZ itp.) i obejmuje zakres funkcjonalny Oprogramowania Aplikacyjnego, do którego Zamawiający nabył prawo na podstawie licencji udzielonej przez Producenta.

**Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:**

Lp.	Rodzaj świadczonych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego
1	Błąd Aplikacji	czas usunięcia do 7 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji.
2	Awaria (błąd krytyczny)	czas usunięcia – do max 48 godz. <i>(zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)</i>	Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.
3	Konsultacja	czas wykonania do 10 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy.
5	Serwis motoru bazy danych (MBD)	czas wykonania do 10 dni roboczych	Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy; czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu
6	Usługi serwisowe	limit do 150 godzin	Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy.
7	Usterka Programistyczna	czas wykonania do 30 dni kalendarzowych	Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu

Przez Dzień Roboczy - należy przez to rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót, świąt i dni ustawowo wolnych od pracy;

Czas reakcji serwisu liczony jest w godzinach od chwili zaewidencjonowania zgłoszenia serwisowego w narzędziu HelpDesk do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w godzinach pracy serwisu.

**Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:**

1. Błąd aplikacji
  - 1) Czas usunięcia Błędu Aplikacji do maksymalnie 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia Błędu Aplikacji i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
  - 2) Po usunięciu Błędu Aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.





- 3) Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Błędu Aplikacji i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Błędu Aplikacji.
2. Awaria (błąd krytyczny)
  - 1) Czas usunięcia Awarii – do maksymalnie ..... godzin (**zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy maksymalnie do 48 godzin**) od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia Awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
  - 2) Po usunięciu Awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
  - 3) Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.
3. Konsultacja
  - 1) Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:
    - wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,
    - wskazanie Użytkownikowi 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 narzędziu HD.
    - udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.
  - 2) Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone. Po upływie 7 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zrealizowane, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie „zamykane”.
4. Zasady serwisu Motoru Bazy Danych
  - 1) Naprawa Motoru Bazy Danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:
    - kompilacja obiektów bazy danych,
    - przeliczanie statystyk bazy danych,
    - dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
    - rekonfiguracja parametrów bazy danych,
    - identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.
  - 2) Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 7 dni od terminu wykonania usługi i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usług.
5. Usługi serwisowe
  - 1) Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:
    - połączenia zdalne
    - wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
  - 2) Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada świadczenie usług Konsultanta nie krócej niż 5 godzin na rzecz Zamawiającego, w jego siedzibie.
  - 3) Zgłoszenie wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
  - 4) W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin wizyty serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu.
  - 5) Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.
  - 6) Zdalny dostęp do zasobów sieciowych Zamawiającego będzie odbywać się przez Wirtualną Sieć Prywatną, w skrócie „VPN” -, która pozwala na bezpieczne zdalne połączenie się Wykonawcy ze



wskazanymi hostami w sieci komputerowej Zamawiającego, z wykorzystaniem stosownych prywatnych certyfikatów dostępowych chronionych hasłem.

Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy

- 7) Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu w narzędziu HD do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Usługi serwisowe tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu rozliczenia czasu trwania usługi.
  - 8) Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin, a protokół będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
  - 9) Usługi serwisowe wykorzystane będą przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.
  - 10) Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 3 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych
6. Usterka Programistyczna
- 1) Czas usunięcia Usterki Programistycznej to maksymalnie do 30 dni kalendarzowych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
  - 2) Po usunięciu Usterki Programistycznej i wykonaniu testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone a Usterka Programistyczna uważana jest za rozwiązana.
  - 3) Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania testu Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Usterki Programistycznej.