

Płock, dnia 28 Kwiecień 2017 roku

PZOZ/DZP/382/09PN/17

**WYJAŚNIENIE TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
WRAZ ZE ZMIANĄ JEJ TREŚCI**

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, którego przedmiotem jest **usługa opieki serwisowej i nadzoru autorskiego nad zintegrowanym systemem informatycznym obejmującym oprogramowanie Eskulap oraz systemem Healthcare Business Intelligence.**

W związku z wnioskami o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, zwanej dalej „SIWZ”, złożonymi przez Wykonawców, działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn.zm.) Zamawiający – Płocki Zakład Opieki Zdrowotnej Sp. z o.o. wyjaśnia, co następuje:

Pytanie 1.

Załącznik nr 1 do SIWZ/ Opis przedmiotu zamówienia / Punkt 1b: „(...) 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.”

Prosimy o potwierdzenie, iż w przypadku posiadania przez Wykonawcę serwisu internetowego HD wszystkie tematy wymagające reakcji serwisu będą ewidencjonowane przez Zamawiającego poprzez ten serwis. Przesyłanie i obsługa zgłoszeń w tej formie zabezpiecza przed ewentualnym nieładem i tym samym umożliwia obsługę zgłoszeń zgodnie z czasami obsługi.

Odpowiedź: *Potwierdzamy, że w przypadku posiadania przez Wykonawcę serwisu internetowego HD wszystkie tematy wymagające reakcji serwisu będą ewidencjonowane przez Zamawiającego poprzez ten serwis. Nie zmienia się zapisu w SIWZ.*

Pytanie 2.

Załącznik nr 1 do SIWZ/ Opis przedmiotu zamówienia/ Punkt 1c: „Usług wsparcia doradczego w ramach konsultacji i szeroko rozumianego doradztwa w zakresie obsługi Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap oraz systemu BI.”

Prosimy o potwierdzenie, że „szeroko rozumiane doradztwo” będzie realizowane w ramach usługi NE, bądź posiadanych konsultacji.

Odpowiedź: *Potwierdzamy, że „szeroko rozumiane doradztwo” będzie realizowane w ramach posiadanych konsultacji, bądź usługi NE. Nie zmienia się zapisu w SIWZ.*

Pytanie 3.

Załącznik nr 1 do SIWZ/ Specyfikacja usług oraz wykaz modułów aplikacji/ Punkt 1:

„Obligatoryjne usługi serwisowe w zakresie Serwisu Autorskiego i Nadzoru Autorskiego [SA i NA](...)”. W związku z wolą zapewnienia jak najwyższych i ujednoliconych standardów obsługi klientów uprzejmie prosimy o zmianę nazwy usługi Nadzór Autorski na Konserwację zgodnie z zapisami Załącznik 1 do SIWZ /Specyfika usług oraz wykaz modułów aplikacji/ pkt.3.

W przypadku aprobaty Zamawiającego, modyfikacji w zakresie nazwy wymagają również następujące zapisy umowy: § 3 PRZEDMIOT UMOWY/ Pkt.1; Załącznik Nr 2 do Umowy/Specyfikacja Usług /Tabela oraz Załącznik nr 3 do Umowy/ Wykaz usług serwisowych/ Tabela Pkt.2.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisów i dokona modyfikacji SIWZ.

Pytanie 4.

Załącznik nr 1 do SIWZ/ Specyfikacja usług oraz wykaz modułów aplikacji/ Punkt 4: „Nadzór Eksploatacyjny [NE] w ilości minimalnej 252 godziny w skali roku – dotyczy wszystkich poniżej wymienionych modułów.”

Ponieważ zgodnie z zapisami Umowy Załącznik nr 2 do SIWZ/ § 13 – Umowa zostaje zawarta na 8 miesięcy, dlatego prosimy o potwierdzenie, że wskazana liczba godzin NE odnosi się do czasu obowiązywania umowy. Ponadto prosimy poddać pod rozagę ilość zamawianych usług ponieważ jest to ponad 30 dni i istnieje ryzyko, że Zamawiający nie będzie w stanie ich wykorzystać, natomiast koszty tych dni zostaną przez Wykonawców uwzględnione w Ofertach ?

W przypadku potwierdzenia powyższego prosimy Zamawiającego o modyfikację zapisu do brzmienia: „Nadzór Eksploatacyjny [NE] w ilości minimalnej 252 godziny w okresie obowiązywania umowy – dotyczy wszystkich poniżej wymienionych modułów.”

Odpowiedź: W rozumieniu Zamawiającego 252 godziny w skali roku to 168 godzin w okresie obowiązywania umowy, w związku z czym Zamawiający dokona modyfikacji SIWZ.

Pytanie 5.

Załącznik nr 1 do SIWZ/ Specyfikacja usług oraz wykaz modułów aplikacji/ Punkt 6: „Konsultacje – (...) w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego wyszczególnionych modułów (pozycje 1, 2, 3 oraz 10 w ilości nieograniczonej).”

Prosimy o ujednolicenie zapisów, ponieważ zgodnie z załączoną poniżej tabelą oczekują Państwo konsultacji do modułów - pozycje 1, 2, 3, 7, 11, 33 co wydaje się opcją zabezpieczającą potrzeby Zamawiającego a jednocześnie nadmiernie nie obciążającą kosztowo .

LP	Moduł	Ilość Licencji	Sposób licencjonowania	Usługi wymagane
1	Eskulap Ruch Chorych - Blok Izba Przyjęć	7	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA] [AA]
2	Eskulap Ruch Chorych - Blok Biuro Przyjęć / Statystyka	7	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA] [AA]
3	Eskulap Oddział	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA] [AA]
7	POZ	6	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA] [AA]
11	Rozliczenie z Płatnikami	6	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA] [AA]
33	Healthcare Bussiness Intelligence	1	10 jednoczesnych operatorów	[SA] [KS] [KA] [AA]

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na zmianę zapisów i dokona modyfikacji SIWZ.

Pytanie 6.

W kontekście pytań 4 i 5 powyżej, prosimy także o potwierdzenie, że przedmiotem zamówienia są usługi Aktualizacji Aplikacji [AA]. Zwyczajowo czynność ta jest realizowane przez autoryzowanych Administratorów Zamawiających a w kontekście dużej ilości godzin usługi Nadzór Eksploatacyjny (inaczej Konserwacja) ponoszenie przez Zamawiającego dodatkowo kosztów [AA] może się okazać nieuzasadnione?

H B pu

Odpowiedź: Zamawiający rezygnuje z usługi Aktualizacji Aplikacji [AA] w związku czym dokona modyfikacji SIWZ.

Pytanie 7.

Załącznik nr 1 do SIWZ/ Wymagany czas pracy i maksymalne czasy realizacji usług/

Prosimy o potwierdzenie, że czas w którym odpowiedź do zgłoszenia leży po stronie Zamawiającego, wstrzymuje czas realizacji zgłoszenia i nie jest wliczany do czasu obsługi?

Odpowiedź: Potwierdzamy, że czas w którym odpowiedź do zgłoszenia leży po stronie Zamawiającego nie jest wliczany do czasu obsługi. Nie zmienia się zapisu w SIWZ

Pytanie 8.

Załącznik nr 2 do SIWZ/ § 2 DEFINICJE / Punkt 17 „17.Zgłoszenie Serwisowe – zdarzenie zgłoszone drogą e-mailową, lub zaewidencjonowane w HD dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach określonych w Umowie.”

Zgodnie z zapisami § 3 PRZEDMIOT UMOWY/Punkt 5 - prosimy o potwierdzenie, iż w przypadku posiadania przez Wykonawcę serwisu internetowego HD wszystkie zgłoszenia wymagające reakcji serwisu będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez ten serwis. Natomiast droga e-mailowa może być wykorzystana w przypadku awarii serwisu HD.

Odpowiedź: Potwierdzamy, że przesyłanie zleceń drogą e-mailową jest alternatywnym rozwiązaniem i może być wykorzystywana w przypadku awarii serwisu HD. Jednocześnie potwierdzamy, iż w przypadku posiadania przez Wykonawcę serwisu internetowego HD wszystkie zgłoszenia wymagające reakcji serwisu będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez ten serwis. Nie zmienia się zapisu w SIWZ.

Pytanie 9.

Załącznik nr 2 do SIWZ/ § 14 Kary Umowne Punkt 1a: „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 netto określonego w § 6 ust.2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach”.

Prosimy o zmianę wysokości kary z 1% na w wysokości 0,1% miesięcznego wynagrodzenia określonego w §6 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach ponieważ zaproponowana wartość w stosunku do kary wyrażonej w godzinach jest nie współmierna i bardzo wysoka, co zasadniczo będzie miało wpływ na koszty jakie Wykonawca będzie musiał wziąć pod uwagę przy składaniu oferty. Pozostawienie treści SIWZ w takim brzmieniu narusza art. 5 kc, art. 58 § 1 i 2 kc. w zw. z art. 14 i 139 ustawy Pzp poprzez wprowadzenie zapisów godzących w elementarne zasady współzycia społecznego, mogących stanowić naruszenie dobrych obyczajów oraz zasad uczciwej konkurencji.

Odpowiedź: Zamawiający dokona modyfikacji SIWZ.

Pytanie 10.

Załącznik nr 1 do SIWZ/ Specyfikacja usług oraz wykaz modułów aplikacji/ Punkt 6:

LP	Moduł	Ilość Licencji	Sposób licencjonowania	Usługi wymagane
30	Replikator rImage 2000i	2	Urządzenie	[SA] [KS] [AA]

Zgodnie z posiadaną wiedzą Zamawiający eksploatuje 1 urządzenie Replikator rimage 2000i a nie 2 urządzenia. W związku z tym prosimy o jednoznaczne określenie, ile obecnie Zamawiający użytkuje urządzeń będących wpiętych do systemu Eskulap?

Odpowiedź: Zamawiający dokona modyfikacji SIWZ.

Pytanie 11.

Załącznik nr 2 do siwz, Istotne Postanowienia Umowy, § 6 ust. 7: „W przypadku wstrzymania realizacji usług przez WYKONAWCĘ z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 7 powyżej, ZAMAWIAJĄCEMU nie będzie przysługiwać jakiegokolwiek roszczenie z tego tytułu wobec WYKONAWCY, a w szczególności roszczenia o naprawienie szkody, natomiast WYKONAWCY przysługiwać będzie wynagrodzenie w pełnym zakresie, wskazanym w ust. 1 niniejszego paragrafu, w tym również za okres wstrzymania się z realizacją usług.”

Prosimy o poprawienie oczywistej omyłki pisarskiej w zakresie odwołania do ustępu 6 (a nie 7).

Odpowiedź: Zamawiający dokona modyfikacji SIWZ.

Pytanie 12.

Załącznik nr 2 do siwz, Istotne Postanowienia Umowy, § 9 ust. 3: „Jeżeli w związku z ust. 2 powyżej oraz polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u ZAMAWIAJĄCEGO konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, procedury te zostaną przekazane WYKONAWCY, a ten zobowiązany będzie do ich przestrzegania”

Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku zastosowania szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT Zamawiającego, zostaną one udostępnione Wykonawcy na 7 dni przed okresem obowiązywania, celem zapoznania Pracowników Wykonawcy z w/w procedurami. Prosimy także o potwierdzenie, że szczególne zasady dostępu do zasobów IT nie będą wymagały od Wykonawcy dodatkowych nakładów pracy/finansowych oraz będą zgodne z wymaganiami przepisów prawa.

Odpowiedź: Potwierdzamy, że alternatywne procedury dostępowe mogą być wprowadzone dla zachowania zasad zgodnych z polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u ZAMAWIAJĄCEGO oraz zgodne z przepisami prawa, a ich spełnienie powinno leżeć w interesie obydwu stron Umowy. Nie zmienia się zapisu w SIWZ

Pytanie 13.

Załącznik nr 2 do siwz, Istotne Postanowienia Umowy, § 9 ust. 9: „ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy wymienieni w Załączniku nr 5 do Umowy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich”

Prosimy o dołączenie do wzoru Umowy Załącznika nr 5, na który powołuje się powyższy ustęp. Odwołanie do brakującego Załącznika nr 5 znajduje się również w: § 7 ust. 4, ust. 5, ust. 6.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę i dokona modyfikacji SIWZ

Pytanie 14.

Załącznik nr 2 do siwz, Istotne Postanowienia Umowy, § 12 ust. 3: „Jeżeli Zamawiający uzna, że kwalifikacje podwykonawcy nie gwarantują odpowiedniej jakości wykonania prac lub dotrzymania terminów, ma prawo żądać wykonania tych prac przez Wykonawcę.”

Prosimy o uzupełnienie frazy o wyrażenie „lub żądać zmiany Podwykonawcy”. Jednocześnie prosimy o potwierdzenie, że Podwykonawcy muszą spełniać określone w dokumentacji przetargowej kryteria i warunki, gwarantujące wykonanie części usług zgodnie z przedmiotową umową i na zasadach określonych w dokumentacji.

Odpowiedź: Zamawiający wyraża zgodę na powyższe i dokona modyfikacji SIWZ. Jednocześnie potwierdza, że Podwykonawcy muszą spełniać określone w dokumentacji przetargowej kryteria

i warunki, gwarantujące wykonanie części usług zgodnie z przedmiotową umową i na zasadach określonych w dokumentacji.

Pytanie 15.

Załącznik nr 2 do siwz. Istotne Postanowienia Umowy, § 12 ust. 1 pkt. c): „karę umowną w wysokości miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust.2 Umowy za rozwiązanie Umowy w trybie określonym § 15 ust. 1 pkt. a Umowy”

Ponieważ § 15 ust. 1 pkt. a) Umowy odnosi się do rozwiązania Umowy z przyczyn określonych w Art. 145 Ustawy PZP, prosimy o wykreślenie zapisu. Naliczenie Wykonawcy kary umownej z powodu rozwiązania Umowy z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy jest bezzasadne.

Odpowiedź: *Domyślamy się, że oferentowi chodzi nie o §12 ust 1 pkt. C, lecz o § 14 (Kary umowne) ust 1 pkt. C. Zamawiający wyraża zgodę na wykreślenie zapisu i dokona modyfikacji SIWZ.*

Biorąc pod uwagę powyższe odpowiedzi, na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn.zm.) Zamawiający – Płocki Zakład Opieki Zdrowotnej Sp. z o.o. wprowadza do treści SIWZ następujące zmiany:

Załącznik Nr 1 do SIWZ (OPZ) otrzymuje brzmienie:

Załącznik Nr 1 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest Usługa opieki serwisowej i nadzoru autorskiego nad Zintegrowanym Systemem Informatycznym obejmującym oprogramowanie Eskulap oraz systemem Healthcare Business Intelligence.

1. Świadczenie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO:

- a. Usług serwisowych oraz usług związanych z konserwacją i aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap oraz systemu Healthcare Business Intelligence (BI).
 - b. Usług serwisowych polegających na usuwaniu Błędów Aplikacji, które będą świadczone wyłącznie na podstawie Zgłoszenia Serwisowego złożonego za pośrednictwem Help Desk-u. 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.
 - c. Usług wsparcia doradczego w ramach konsultacji i szeroko rozumianego doradztwa w zakresie obsługi Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap oraz systemu BI.
2. ZAMAWIAJĄCY w trakcie obowiązywania Umowy może wystąpić o zmianę świadczonego przez WYKONAWCĘ zakresu usług. Zmiana zakresu usług może implikować zmianę warunków finansowych Umowy i wymaga zawarcia przedmiotowego aneksu.
3. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy ze szczególną starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla świadczenia podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności ZAMAWIAJĄCEGO.

Specyfikacja usług oraz wykaz modułów aplikacji:

1. *Obligatoryjne usługi serwisowe w zakresie Serwisu Autorskiego tj. gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym – dotyczy wszystkich modułów wymienionych poniżej.*
2. *Obligatoryjny serwis motoru bazy danych [SBD] tj. gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych – dotyczy wszystkich wymienionych poniżej serwerów bazy danych*
3. *Obligatoryjne wsparcie w zakresie Konserwacji Systemu [KS] tj – dotyczy wszystkich poniżej wymienionych modułów.*

Usługa realizowana jest przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy a WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji.

Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:

- 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 Producenta,
- wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń z zastrzeżeniem, że przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem był ujęty w zakresie funkcjonalnym Oprogramowania Aplikacyjnego,
- wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:

- Ministerstwa Zdrowia,
- NFZ,
- Centrów Zdrowia Publicznego,

gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.

4. Nadzór Eksploatacyjny [NE] w ilości minimalnej 168 godzin w okresie obowiązywania umowy – dotyczy wszystkich poniżej wymienionych modułów.

5. W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania tych godzin serwisowych w okresie obowiązywania Umowy.

Usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie.

Przedmiotem usług mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:

- Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,
- Instalowanie Uaktualnień,
- Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
- Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,
- Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO,
- Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków,
- Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych,
- Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny,
- Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),
- Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.

6. Konsultacja [KA] – Usługa świadczona przez WYKONAWCĘ, polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego wyszczególnionych modułów.

LP	Moduł	Ilość Licencji	Sposób licencjonowania	Usługi wymagane
----	-------	----------------	------------------------	-----------------

1	Eskulap Ruch Chorych - Blok Izba Przyjęć	7	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
2	Eskulap Ruch Chorych - Blok Biuro Przyjęć / Statystyka	7	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
3	Eskulap Oddział	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
4	Kolejki Oczekujących	1	Serwer	[SBD]
5	Rejestracja Poradni	25	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
6	Poradnia	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
7	POZ	6	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
8	Dokumentacja medyczna	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
9	Panel lekarski w poradni	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
10	Zlecenia medyczne	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
11	Rozliczenie z Płatnikami	6	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
12	Grouper	1	Serwer	[SBD]
13	Kalkulacja kosztów Procedur	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
14	Rachunek kosztów leczenia	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
15	Blok Operacyjny	9	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
16	Blok Porodowy	2	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
17	Laboratorium	2	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
18	Bakteriologia	2	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
19	Pracownia diagnostyczna	7	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
20	Apteka	6	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
21	Apteczka Oddziałowa	12	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
23	Administrator	2	Stanowisko	[SA] [KS]
24	Poczta	1	Serwer	[SBD]
25	Historia Choroby - Obchód - urządzenie	10	Urządzenie	[SA] [KS]
26	Komis	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]

27	HL7	1	Urządzenie, System	[SA] [KS]
28	Integrator	1	System	[SA] [KS]
29	PACS	1	Serwer	[SBD]
30	Replikator rImage 2000i	1	Urządzenie	[SA] [KS]
31	Eskulap DICOM	6	Urządzenie	[SA] [KS]
32	Zakażenia szpitalne	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
33	Healthcare Business Intelligence	1	10 jednoczesnych operatorów	[SA] [KS] [KA]
34	eRejestracja	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
35	Eskulap NT - serwer	1	Serwer	[SBD]
36	Podpis elektroniczny	1	Serwer	[SBD]

Wymagany czas pracy i maksymalne czasy realizacji usług:

1.	Godziny pracy Serwisu	8:00-16:00	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu SLA	Wartość punktowana	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
4.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Awarii	48h	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	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). Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych, dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie.

Istotne Postanowienia Umowy

§ 1

[PREAMBUŁA]

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków, na jakich WYKONAWCA będzie świadczył usługi określone w Umowie nad Oprogramowaniem znajdującym się w posiadaniu ZAMAWIAJĄCEGO.
2. Umowę zawarto z zachowaniem przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych.

§ 2

[DEFINICJE]

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

1. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz "Umowa" bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do tegoż dokumentu oraz załączników stanowiących jej integralną część.
2. **Strony** – oznacza ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCĘ.
3. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz "ustawa" bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 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, awarie prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe.
5. **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.
6. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy.
7. **Producent** – określony w Załączniku nr 1 do Umowy podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
8. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
9. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych.
10. **Infrastruktura** – stanowiące elementy systemu teleinformatycznego ZAMAWIAJĄCEGO: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące.
11. **Uaktualnienie** – zmiana zakresu funkcjonalnego Aplikacji, oznaczająca przynajmniej jedną z poniższych sytuacji:
 - a) wyeliminowanie Błędów Aplikacji,
 - b) usprawnienie dotychczasowych mechanizmów,
 - c) poszerzenie funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
 - d) dodanie nowych mechanizmów,
 - e) zmiany estetyczne i formalne.Uaktualnienie Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego Uaktualnienia opublikowanego przez producenta.
12. **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 błędnych 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 nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
- e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej 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, takich jak: dyskietki, taśmy do streamerów, CD-ROM-y,
- 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 lab., interfejsy HL7, 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.

- 13. Konsultacja** – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ, polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
- 14. Awaria (błąd krytyczny)** – oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
- 15. Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
- 16. Help Desk (HD)** – serwis internetowy udostępniony przez WYKONAWCĘ pod adresem dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD.
- 17. Zgłoszenie Serwisowe** – zdarzenie zgłoszone drogą e-mailową, lub zaewidencjonowane w HD dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach określonych w Umowie.
- 18. 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.
- 19. Certyfikowany Administrator** – Użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie: HIS lub/i ERP lub/i BI, który jest wyłącznie uprawniony ze Strony ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD.
- 20. Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.

21. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
22. **Serwis** – Dział WYKONAWCY dedykowany do świadczenia usług serwisowych.

§ 3

[PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług konserwacji oraz usług serwisowych w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego oraz motoru bazy danych w aplikacjach serwerowych.
2. Wykaz Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Specyfikację usług, uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 3 do Umowy.
5. Usługi serwisowe będą świadczone wyłącznie na podstawie Zgłoszenia Serwisowego złożonego u WYKONAWCY za pośrednictwem Help Desk.
6. ZAMAWIAJĄCY w trakcie obowiązywania Umowy może wystąpić o zmianę świadczonego przez WYKONAWCĘ zakresu usług. Zmiana zakresu usług może implikować zmianę warunków finansowych Umowy i wymaga zawarcia przedmiotowego aneksu.
7. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy ze szczególną starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla świadczenia podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności ZAMAWIAJĄCEGO.

§ 4

[OBOWIĄZKI WYKONAWCY]

1. W razie zaistnienia jakichkolwiek okoliczności powodujących narażenie Zamawiającego na ujawnienie, bądź utratę danych poufnych lub wrażliwych, Wykonawca zobowiązany jest do sporządzenia protokołu ze zdarzenia oraz niezwłocznego zawiadomienia o zaistniałej sytuacji Zamawiającego.
2. Wykonawca oświadcza, że jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną min. 100 tysięcy zł (słownie: sto tysięcy złotych) przez cały okres trwania umowy.
3. Wykonawca jest zobowiązany do kontynuowania ubezpieczenia przez cały okres obowiązywania niniejszej umowy.
4. W przypadku upływu terminu ważności polisy/koncesji w czasie obowiązywania umowy Wykonawca odnowi ubezpieczenie/koncesję najpóźniej 7 dni przed upływem terminu ważności polisy. Kopie kolejnych polis/koncesji będą każdorazowo składane Zamawiającemu nie później niż w 3 dniu od daty ich odnowienia. Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania przedstawienia odnowionych polis/koncesji do wglądu w oryginale.
5. Polisa ubezpieczeniowa przez cały okres obowiązywania niniejszej umowy nie może zostać odwołana, ograniczona lub w istotny sposób zmieniona bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 5

[INFRASTRUKTURA]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia parametry minimalne określone w HD w tym w szczególności, że dysponuje wydajnym łączem dostępowym do sieci Internet o przepustowości gwarantującej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację.
2. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do pisemnego powiadomienia WYKONAWCY o planowanych zmianach w Infrastrukturze serwerowej, środowisku systemowym lub MBD, przed dokonaniem tych zmian.

3. Jeżeli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych Umową WYKONAWCA może żądać zmiany warunków Umowy i nie jest zobowiązany do świadczenia usług na warunkach uprzednio uzgodnionych przez Strony w Umowie. Zmiany takie poprzedzone negocjacjami pomiędzy Stronami zostaną wprowadzone do Umowy w formie aneksu lub jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia mogą stać się uzasadnioną podstawą dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym.

§ 6

[WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług, składających się na przedmiot Umowy, niezależnie od ilości i rodzaju faktycznie przez WYKONAWCĘ obsłużonych zgłoszeń serwisowych, ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania WYKONAWCY wynagrodzenia ustalonego zgodnie z niniejszym paragrafem.
2. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi zł (słownie: złotych/100) netto + stawka podatku VAT obowiązująca w dniu wystawienia faktury VAT.
3. Wynagrodzenie WYKONAWCY określone w ust. 2 niniejszego paragrafu płatne będzie za dany miesiąc z dołu, na podstawie faktury VAT wystawionej każdorazowo w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca, w którym usługi były świadczone.
4. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek WYKONAWCY wskazany na fakturze VAT w terminie 30 dni od daty doręczenia faktury VAT.
5. Za datę zapłaty wynagrodzenia Strony przyjmują datę uznania przelewu na rachunku bankowym WYKONAWCY.
6. Jeżeli opóźnienie w realizacji zobowiązań finansowych wynikających z którejkolwiek z faktur VAT, wystawionych na podstawie Umowy przekroczy 30 dni, WYKONAWCA może wstrzymać realizację usług, stanowiących przedmiot UMOWY, z zablokowaniem dostępu do HD włącznie. Ustala się, że przed wstrzymaniem realizacji usług WYKONAWCA uprzednio wystosuje do ZAMAWIAJĄCEGO wezwanie do zapłaty z minimum 7-dniowym terminem płatności.
7. W przypadku wstrzymania realizacji usług przez WYKONAWCĘ z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 6 powyżej, ZAMAWIAJĄCEMU nie będzie przysługiwać jakiegokolwiek roszczenie z tego tytułu wobec WYKONAWCY, a w szczególności roszczenia o naprawienie szkody, natomiast WYKONAWCY przysługiwać będzie wynagrodzenie w pełnym zakresie, wskazanym w ust. 1 niniejszego paragrafu, w tym również za okres wstrzymania się z realizacją usług.
8. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nabył lub nabędzie, na podstawie odrębnych zamówień lub umów, inne od stanowiących przedmiot Umowy Aplikacje i okresy gwarancji tych Aplikacji ulegną w trakcie obowiązywania Umowy zakończeniu, będzie zobligowany do zawarcia stosownego aneksu, uwzględniającego nowy zakres świadczonych przez WYKONAWCĘ usług, co w konsekwencji prowadzić będzie do zmiany wynagrodzenia WYKONAWCY. Jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia co do zakresu zmiany wynagrodzenia, może to stanowić podstawę dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, złożonego na piśmie.

§ 7

[KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach formalno-prawnych jest tel. w oraz w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych i HD tel.
2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach formalno-prawnych Umowy jest/są: p. Zbigniew Kukla vel Kuklewicz tel. 668 103 023.
3. Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p. Karol Cichocki tel. 783 832 020.
4. Grono użytkowników mających uzyskać dostęp do HD zostanie określone w Załączniku nr 4 do Umowy. Wskazany w ust. 3 Certyfikowany Administrator, uzyskuje w HD pełne uprawnienia. Pozostali Użytkownicy uzyskują w HD uprawnienia nadane przez WYKONAWCĘ zgodnie z zaleceniem Certyfikowanego Administratora, lub jeżeli swoich zaleceń nie przekaze uzyskują

uprawnienie minimalne, których zmiana jest możliwa poprzez wystanie do WYKONAWCY wniosku, o którym mowa w ust. poniżej.

5. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD zostaną przekazane na przypisane im w Załączniku nr 4 do Umowy konta email w terminie do 7 dni od daty zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania w terminie 7 dni od daty wpłynięcia do WYKONAWCY wniosku o przydzielenie Użytkownikowi dostępu.
6. Zmiany osób, wskazanych w ust. 1, 2 i 3 niniejszego paragrafu nie stanowią zmiany Umowy. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób, wskazanych w ust. 1, 2 i 3 niniejszego paragrafu. ZAMAWIAJĄCY zobligowany jest do powiadamiania WYKONAWCY o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w serwisie HD. Ustala się, że jakiegokolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do WYKONAWCY z konta poczty elektronicznej przypisanego w Załączniku nr 4 Certyfikowanemu Administratorowi wskazanemu w ust. 3 powyżej.

§ 8

[WARUNKI LICENCJI I 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 2016 r. poz. 666, 1333 z późn. zm.), a ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony.
4. WYKONAWCA ma prawo do wstrzymania świadczeń przywzdzianych w Umowie, z prawem do jej rozwiązania bez okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym włącznie, jeżeli powożmie uzasadnione podejrzenie, że ZAMAWIAJĄCY wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień udzielonej przez podmiot upoważniony licencji. W przypadku sporu w tym przedmiocie, udowodnienie posiadania uprawnień do eksploatacji Aplikacji lub braku naruszeń udzielonej licencji każdorazowo spoczywa na ZAMAWIAJĄCYM.
5. Zawarcie Umowy pociąga za sobą skutki w postaci udzielenia ZAMAWIAJĄCEMU licencji na korzystanie z Uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w ust. 6 i 7 poniżej w zakresie, w jakim ZAMAWIAJĄCY posiada ważne i nabyte w legalnym obrocie prawnym licencje uprawniające do jego eksploatacji. Jeżeli zakresem usług jest objęte oprogramowanie, którego nie dostarczył WYKONAWCA, ZAMAWIAJĄCY gwarantuje, że wykonanie Umowy nie narusza praw osób trzecich i zobowiązuje się do zwolnienia WYKONAWCY od odpowiedzialności wobec osób trzecich na zasadach art. 392 Kodeksu cywilnego.
6. W ramach udzielonej licencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego dostępnych w tym oprogramowaniu przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
7. W ramach udzielonej licencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Uaktualnień do zakresu funkcjonalnego Aplikacji.
8. Wszelkie prawa własności intelektualnej (włącznie z prawem do wyrażania zgody na opracowanie) do utworów powstałych w wyniku usług realizowanych przez WYKONAWCĘ na podstawie Umowy, w tym dotyczące wszelkich modyfikacji do Oprogramowania Aplikacyjnego (oraz Dokumentacji), podlegających ochronie prawn-autorskiej, które zostały wykonane w ramach Umowy pozostają własnością WYKONAWCY, a ZAMAWIAJĄCY ma prawo do korzystania z nich na zasadzie niewyłącznej licencji, o której mowa w ust. 5.

§ 9

[BEZPIECZEŃSTWO]

1. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY, w terminach wspólnie ustalonych przez Strony, dostęp do wszelkich posiadanych informacji uznanych przez WYKONAWCĘ za konieczne dla świadczenia przewidzianych w Umowie usług. WYKONAWCA zapewni poufność otrzymanych od ZAMAWIAJĄCEGO informacji zgodnie z postanowieniami § 11 Umowy. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY również dostęp do informacji i dokumentów związanych z eksploatacją Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do zabezpieczenia wydajnego łącza dostępowego do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości wskazanej w HD (minimalne parametry Infrastruktury), umożliwiającej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY także możliwość instalacji urządzeń lub oprogramowania narzędziowego, umożliwiających bezpieczny szyfrowany dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowione jest serwisowane Oprogramowanie Aplikacyjne, środowisko systemowe, oraz MBD wraz z Bazą danych celem uruchomienia sesji Aplikacji zdalnie.
3. Jeżeli w związku z ust. 2 powyżej oraz polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u ZAMAWIAJĄCEGO konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, procedury te zostaną przekazane WYKONAWCY, a ten zobowiązany będzie do ich przestrzegania.
4. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
5. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
 - a) awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
 - b) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
 - c) nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniem tzw. hakerów),
 - d) działaniami wirusów komputerowych,
 - e) utratą zasilania,
 - f) konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
6. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zachowania określonego w HD (minimalne parametry Infrastruktury): oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania. WYKONAWCA może w każdym przypadku odmówić obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania, bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
7. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zatrudniania w trakcie trwania Umowy co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora. WYKONAWCA może wstrzymać obsługę Zgłoszenia Serwisowego (status odroczone) lub odmówić jego obsłużenia, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania.
8. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że brak wykupionych u producentów oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD usług zapewniających dostęp do jego aktualizacji może uniemożliwić WYKONAWCY realizację niektórych świadczeń powiązanych z tym oprogramowaniem. WYKONAWCA może w każdym przypadku, w którym dostęp do aktualizacji jest nieodzowny do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, odmówić jego realizacji jako niespełniającego warunków Umowy bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
9. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy wymienieni w Załączniku nr 4 do Umowy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
10. WYKONAWCA ma prawo do zablokowania Użytkownikowi lub źródłowemu adresowi IP, z którego nastąpiło połączenie, dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika, zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.

11. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego, winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
12. ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one uaktualnienia wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, winien dokonać stosownej modernizacji Infrastruktury najpóźniej w terminie 60 dni od daty publikacji zaktualizowanych wymogów, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
13. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych WYKONAWCA obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że eksploatacja Aplikacji w wersjach niezaktualizowanych do najnowszych lub na Infrastrukturze nie spełniającej wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, może stanowić powód do odmowy przez WYKONAWCĘ obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych.
14. W przypadku nie wywiązywania się przez ZAMAWIAJĄCEGO z zobowiązań wymienionych w niniejszej Umowie, WYKONAWCA ma prawo do przesunięcia, o czas trwania opóźnienia lub przerwy w pracach spowodowanej przez ZAMAWIAJĄCEGO, terminu na wykonanie Usług.
15. ZAMAWIAJĄCY nie będzie podejmował we własnym zakresie, bądź przy pomocy podmiotów innych niż WYKONAWCA, jego Podwykonawcy i inne upoważnione przez WYKONAWCĘ podmioty, prób napraw i modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego.
16. Usługi, których konieczność wykonania powstała na skutek usiłowania nieuprawnionej modyfikacji lub naprawy przez inne podmioty niż WYKONAWCA, jego Podwykonawcy oraz inne podmioty upoważnione przez WYKONAWCĘ lub w zakresie zastępczego wykonania - przez ZAMAWIAJĄCEGO, nie są objęte Umową.

§ 10

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Infrastruktury.
2. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane którąkolwiek z następujących okoliczności, a w wypadku ich wystąpienia ZAMAWIAJĄCY nie będzie tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do WYKONAWCY:
 - a) utrata danych, lecz tylko w przypadku, gdy nie jest to spowodowane zamierzonym, bądź niezamierzonym działaniem pracownika WYKONAWCY,
 - b) brak możliwości odtworzenia utraconych danych,
 - c) utrudnienie w korzystaniu lub całkowita utrata możliwości eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest spowodowana utratą danych,
 - d) zaniechanie ZAMAWIAJĄCEGO w należyтым zabezpieczeniu Infrastruktury,
 - e) zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS,
 - f) zaniechanie ZAMAWIAJĄCEGO w należyтым zabezpieczeniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
 - g) wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej lub wynikające z powodu okoliczności za które wyłącznej odpowiedzialności nie ponosi WYKONAWCA.
3. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie w systemie HD osobom trzecim, przez które rozumie się także niezaewidencjonowanych w roli Użytkowników pracowników ZAMAWIAJĄCEGO. Pobieranie Uaktualnień przez inne osoby niż Użytkownicy, jak również rozpowszechnianie ich poza podmiotem leczniczym ZAMAWIAJĄCEGO stanowi naruszenie własności intelektualnej WYKONAWCY i uprawnia go do zastosowania sankcji przewidzianych w § 8 ust. 4 Umowy.
4. Uzgadnia się, że wszelkie wzajemne roszczenia - w tym dotyczące naliczenia kar umownych, mogą być wysuwane przez Strony w terminie maksymalnie 90 dni, licząc od daty ustania okoliczności stanowiącej podstawę roszczeń, pod groźbą braku możliwości dochodzenia tych roszczeń w przyszłości. Niniejsza klauzula dotyczy także roszczeń wysuwanych po rozwiązaniu Umowy.

5. Odpowiedzialność WYKONAWCY za szkody poniesione przez ZAMAWIAJĄCEGO ograniczona jest do rzeczywistych strat i nie obejmuje utraconych korzyści ZAMAWIAJĄCEGO.
6. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Stron, bez względu na podstawę prawną roszczenia (tj. zarówno z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy), ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia, wypłaconego WYKONAWCY na podstawie Umowy.
7. Powyższe ograniczenie w zakresie odpowiedzialności nie obowiązuje w wypadku powstania szkody w wyniku czynu niedozwolonego którejkolwiek ze Stron.

§ 11

[ZACHOWANIE POUFNOŚĆ]

1. Zgodnie z art. 139 ust. 3 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych, Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jednolity: Dz. U. z 2015, poz. 2058 z późn. zm.). Postanowienie obowiązuje wyłącznie w przypadku gdy, Umowa została zawarta w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie Ustawy, w pozostałych przypadkach treść Umowy jest poufna i nie może zostać ujawniona osobom trzecim.
2. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji pozyskanych w trakcie realizacji Umowy, które są tajemnicą przedsiębiorstwa w tym poufnymi informacjami handlowymi lub 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 2015 r., poz. 2135, dalej UODO) powierza w trybie art. 31 UODO WYKONAWCY przetwarzanie zbioru danych zawierającego dane osobowe oraz medyczne pacjentów ZAMAWIAJĄCEGO, jak również dane osobowe osób uprawnionych do kontaktów z tymi pacjentami, o ile w wykazie zawartym w Załączniku Nr 1 do Umowy znajduje się Aplikacja Izba Przyjęć lub Rejestracja lub Chemioterapia.
4. Dane osobowe przetwarzane będą przez WYKONAWCĘ wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy, określonego w § 3 Umowy.
5. Przetwarzanie danych osobowych będzie obejmować czynności, o których mowa w art. 7 pkt. 2) UODO.
6. WYKONAWCA zobowiązuje się do przestrzegania przepisów UODO oraz przepisów wykonawczych do rzeczony ustawy. W szczególności WYKONAWCA zobowiązuje się do przedsięwzięcia środków mających na celu odpowiednie zabezpieczenie środowiska teleinformatycznego, stworzenie warunków technicznych i organizacyjnych przetwarzania oraz udostępniania danych w rozumieniu Art. 36 ust. 1 oraz Art. 39a UODO.
7. WYKONAWCA zapewnia, że oprogramowanie, w którym będą przetwarzane dane osobowe spełnia wymagania określone w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 29 kwietnia 2004 roku w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. 2004 r. Nr 100, poz. 1024).
8. WYKONAWCA gwarantuje, że do przetwarzania danych osobowych pochodzących z Oprogramowania Aplikacyjnego dopuszczeni będą wyłącznie pracownicy i współpracownicy WYKONAWCY, z zastrzeżeniem w ust. poniżej.
9. W szczególnych przypadkach, jeżeli zachodzi uzasadniona konieczność, dopuszczalne jest przetwarzanie danych pochodzących z Oprogramowania Aplikacyjnego zasobów informacyjnych ZAMAWIAJĄCEGO także przez pracowników Producenta, przy czym każdorazowo, jeżeli taka konieczność wystąpi, WYKONAWCA powiadomi o tym fakcie ZAMAWIAJĄCEGO, przed udzieleniem dostępu do danych osobowych.
10. WYKONAWCA oświadcza, że na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO dostarczy w terminie 14 dni od wyrażenia przez niego takiej woli, upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 37 UODO oraz zobowiązania do zachowania w tajemnicy pozyskanych danych dla osób przetwarzających dane osobowe ZAMAWIAJĄCEGO, zgodnie z art. 39 ust. 2. UODO.

11. Jeżeli dojdzie do wydania upoważnień, o których mowa w ust. powyżej, każdorazowo przy zmianie personelu WYKONAWCY dedykowanego do realizacji Umowy WYKONAWCA będzie zobligowany do dostarczenia upoważnień dla nowo powołanych członków personelu WYKONAWCY.
12. Każdorazowo przekazanie danych osobowych lub uzyskanie dostępu do danych zostaje potwierdzane poprzez zaewidencjonowanie takiej informacji w Zgłoszeniu Serwisowym w HD. W przypadku wyrażenia takiej woli przez ZAMAWIAJĄCEGO WYKONAWCA zgodnie z postanowieniami ust. poniżej udostępni ZAMAWIAJĄCEMU raport z wykazem incydentów przekazania danych lub uzyskania dostępu do danych osobowych ZAMAWIAJĄCEGO.
13. ZAMAWIAJĄCEMU przysługuje prawo do kontroli przetwarzania powierzonych danych osobowych i realizacji obowiązku zabezpieczenia tych danych. ZAMAWIAJĄCY ma prawo realizacji obowiązku kontroli poprzez żądanie od WYKONAWCY udzielenia pisemnych wyjaśnień lub raportów, bądź kserokopii dokumentów związanych z przetwarzaniem danych a jeżeli te okażą niewystarczające, poprzez inspekcję lokalizacji, w których przetwarzane są powierzone dane osobowe.
14. WYKONAWCA ma obowiązek zastosować się do uzasadnionych wskazań ZAMAWIAJĄCEGO mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień lub poprawę stanu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, we wspólnie ustalonym terminie.

§ 12

[PODWYKONAWCY]

(paragraf ten będzie obowiązywał w przypadku udziału podwykonawców przy realizacji zamówienia)

1. Wykonawca powierzy do wykonania podwykonawcy, którym jest następujące części zamówienia, wymienione w ofercie:
2. Podwykonawstwo nie zmienia zobowiązań Wykonawcy. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, uchybienia i zaniedbania podwykonawcy, jego przedstawicieli lub pracowników w takim samym zakresie jak za swoje działania.
3. Jeżeli Zamawiający uzna, że kwalifikacje podwykonawcy nie gwarantują odpowiedniej jakości wykonania prac lub dotrzymania terminów, ma prawo żądać wykonania tych prac przez Wykonawcę lub żądać zmiany Podwykonawcy.
4. Każdorazowa zmiana osoby podwykonawcy musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego na piśmie. Oświadczenie w tym przedmiocie Zamawiający złoży w terminie 7 dni od daty otrzymania informacji o nowym podwykonawcy.
5. W przypadku wykonania części zamówienia przez podwykonawcę, warunkiem zapłaty wynagrodzenia na rzecz Wykonawcy jest przedstawienie wraz z fakturą, o której mowa w § 6 ust. 4, dowodu zapłaty wynagrodzenia na rzecz podwykonawcy. W przypadku przeciwnym Zamawiający może wstrzymać się z zapłatą wynagrodzenia do czasu otrzymania oświadczenia podwykonawcy o dokonanej na jego rzecz zapłacie.

§ 13

[CZAS OBOWIĄZYWANIA]

Umowa zostaje zawarta na okres 8 miesięcy, licząc od dnia zawarcia umowy.

§ 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 0,5% miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust.2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach,
 - b) w wysokości 0,05% miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust.2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach.
2. ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY:
 - a) odsetki ustawowe za opóźnienie w przypadku niedotrzymania terminów płatności należnego WYKONAWCY wynagrodzenia,

- b) karę umowną w wysokości miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za rozwiązanie Umowy w trybie określonym w § 15 ust. 2a Umowy,
- c) karę umowną w wysokości iloczynu 20% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy i ilości pełnych miesięcy pozostających od dnia odstąpienia od Umowy do jej pierwotnego terminu obowiązywania określonego w § 13 za rozwiązanie Umowy przed tym terminem, jeżeli jej przedmiotem była usługa Nadzoru Eksploatacyjnego [NE] (należność za jej realizację obciąża równomiernie miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie określone w § 5 ust. 2 Umowy).

§ 15

[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez ZAMAWIAJĄCEGO w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku określonym w Art. 145 Ustawy (wyłącznie w przypadku gdy, Umowa została zawarta w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie Ustawy),
 - b) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób naruszy jej istotne postanowienia,
 - c) w przypadku, o którym mowa w § 16 ust. 3 (Siła Wyższa),
 - d) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
2. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez WYKONAWCĘ w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczaniem jakiejkolwiek miesięcznej płatności, o których mowa w § 6 Umowy przekroczy 2 miesiące,
 - b) w przypadku określonym w § 5 ust. 3 Umowy (zmiana parametrów Infrastruktury),
 - c) w przypadku określonym w § 8 ust. 4 Umowy (naruszenie praw autorskich),
 - d) w przypadku określonym w § 16 ust. 3 Umowy (Siła Wyższa).
 - e) jeżeli polisa ubezpieczeniowa Wykonawcy straci ważność i Wykonawca nie dostarczy kopii odnowionej polisy ubezpieczeniowej bądź koncesji w ustalonym terminie, o którym mowa w § 4 ust. 4 niniejszej umowy.
 - f) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
3. Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze Stron z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) wycofania się Producenta ze świadczenia usług wsparcia (Konserwacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
 - b) wycofania się Producenta lub/i producenta MBD z wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY,
 - c) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
4. Rozwiązanie Umowy z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 1 b), c) lub d) lub ust. 2 lit. a) lub d) niniejszego paragrafu może nastąpić po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń lub usunięcia skutków naruszeń, i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu dodatkowego terminu nie krótszego niż 30 dni, w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz wymaga złożenia stosownego oświadczenia lub wypowiedzenia w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać będzie szczegółowe uzasadnienie.

§ 16

[SIŁA WYŻSZA]

1. W przypadku, gdy Siła Wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań Umownych którejkolwiek ze Stron Umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły Wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków.
2. W przypadku, gdy którakolwiek ze Stron nie jest w stanie wywiązać się ze swych zobowiązań Umownych w związku z okolicznościami Siły Wyższej, druga Strona musi być o tym poinformowana w formie pisemnej w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności.

3. Gdy okoliczności Siły Wyższej uniemożliwiają jednej ze Stron Umowy wywiązanie się ze swych zobowiązań Umownych przez okres dłuższy niż 30 dni, Strony Umowy mogą rozwiązać Umowę w całości lub w części. W przypadku rozwiązania Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione na piśmie przez obie Strony Umowy.

§ 17

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Z wyłączeniem zmian, których akceptacja następuje bezpośrednio w systemie HelpDesk, pozostałe zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych 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. Żadna ze Stron Umowy nie ma prawa do dokonywania cesji praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.
4. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem i realizacją Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a dopiero w sytuacji braku możliwości dojścia do polubownego porozumienia, spory zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
5. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:

Numer Załącznika	Zawartość Załącznika
1	Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi oraz ich Producentów
2	Specyfikacja usług
3	Zakres świadczonych usług
4	Wykaz osób uprawnionych do obsługi HelpDesku

Załącznik nr 1 do UMOWY otrzymuje brzmienie:

Załącznik nr 1 do UMOWY

WYKAZ APLIKACJI OBJĘTYCH USŁUGAMI SERWISOWYMI ORAZ ICH PRODUCENTÓW

1. Wykaz Producentów:

-
-

1. Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie:

LP	Moduł	Ilość Licencji	Sposób licencjonowania	Usługi wymagane
1	Eskulap Ruch Chorych - Blok Izba Przyjęć	7	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
2	Eskulap Ruch Chorych - Blok Biuro Przyjęć / Statystyka	7	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
3	Eskulap Oddział	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
4	Kolejki Oczekujących	1	Serwer	[SBD]

5	Rejestracja Poradni	25	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
6	Poradnia	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
7	POZ	6	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
8	Dokumentacja medyczna	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
9	Panel lekarski w poradni	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
10	Zlecenia medyczne	1 otwarta	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
11	Rozliczenie z Płatnikami	6	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS] [KA]
12	Grouper	1	Serwer	[SBD]
13	Kalkulacja kosztów Procedur	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
14	Rachunek kosztów leczenia	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
15	Blok Operacyjny	9	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
16	Blok Porođowy	2	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
17	Laboratorium	2	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
18	Bakteriologia	2	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
19	Pracownia diagnostyczna	7	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
20	Apteka	6	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
21	Apteczka Oddziałowa	12	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
23	Administrator	2	Stanowisko	[SA] [KS]
24	Poczta	1	Serwer	[SBD]
25	Historia Choroby - Obchód - urządzenie	10	Urządzenie	[SA] [KS]
26	Komis	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
27	HL7	1	Urządzenie, System	[SA] [KS]
28	Integrator	1	System	[SA] [KS]
29	PACS	1	Serwer	[SBD]
30	Replikator rImage 2000i	1	Urządzenie	[SA] [KS]
31	Eskulap DICOM	6	Urządzenie	[SA] [KS]

H B *du*

32	Zakażenia szpitalne	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
33	Healtcare Bussiness Intelligence	1	10 jednoczesnych operatorów	[SA] [KS] [KA]
34	eRejestracja	1	Równoczesny użytkownik	[SA] [KS]
35	Eskulap NT - serwer	1	Serwer	[SBD]
36	Podpis elektroniczny	1	Serwer	[SBD]

.....
ZAMAWIAJĄCY

.....
WYKONAWCA

Załącznik nr 2 do UMOWY otrzymuje brzmienie:

Załącznik nr 2 do UMOWY

SPECYFIKACJA USŁUG

Przedmiot Umowy stanowią usługi :

Nazwa usługi	Wymagane przez Zamawiającego	Czy spełnione są warunki
Serwis Aplikacji [SA]	T	
Konserwacja systemu [KS]	T	
Konsultacje [KA]	T	
Nadzór Eksploatacyjny [NE]	T	
Zarządzanie Umowami NFZ [NFZ]	T	
Serwis Motoru BD [SBD]	T	

.....
ZAMAWIAJĄCY

.....
WYKONAWCA

Załącznik nr 3 do UMOWY otrzymuje brzmienie:

Załącznik nr 3 do UMOWY

ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Zasady świadczenia usług serwisowych

ZASADY OGÓLNE

1. Zakres usług wymagany przez ZAMAWIAJĄCEGO został określony w Załączniku nr 2 do Umowy.
2. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ.

3. Jeśli brak usługi HD albo jest ona nieaktywna ZAMAWIAJĄCY otrzymuje adres e-mail i hasło na który przesyła zgłoszenia z potwierdzeniem odbioru oraz odbiera informacje od WYKONAWCY.
4. Wszelkie aktualizacje i pliki WYKONAWCA będzie przekazywał przez HD a w przypadku jego braku przez udostępnioną usługę przekazywania plików FTP.
5. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
6. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie zgłoszenia oraz operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
7. Użytkownicy systemu HD muszą posiadać możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
8. Powinnością Użytkowników ZAMAWIAJĄCEGO będzie bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD musi być wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.
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, 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. W zależności od rodzaju zgłoszenia, fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
 - przyjęte do realizacji,
 - anulowane,
 - odrzucone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - usterka programistyczna,
 - odroczone,
 - rozwiązane,
 - zamknięte.
12. Szczególnym rodzajem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym. Ponadto w odniesieniu do tego rodzaju zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
13. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim rodzajem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna/Konsultacja, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
14. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie zgłoszenia wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]).

2. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp	Nazwa	Wymagany maksymalny czas działania / reakcji serwisu	Deklarowany czas działania serwisu	Uwagi
1	Godziny pracy Serwisu	8:00-16:00		Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2	Czas reakcji Serwisu - SLA	Wartość punktowana		Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
3	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4	Czas usunięcia Awarii	48h		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
5	Czas obsługi Konsultacji	10 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni		1. Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. 2. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez ZAMAWIAJĄCĄ nie obejmuje Konsultacji). 3. Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych, dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie.

3. Wykaz usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym.
2	Konserwacja systemu [KS]	Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Producent gwarantuje: – 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 Producenta, – wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń z zastrzeżeniem, że zakres funkcjonalny Aplikacji proces stanowiący przedmiot zmian legislacyjnych uwzględnia, – wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi
		poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, – gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.
3	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.
4	Nadzór Eksploatacyjny [NE]	W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy. Usługi świadczone w ramach dni serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych: – Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, – Instalowanie Uaktualnień, – Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, – Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, – Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, – Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków, – Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych, – Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, – Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.
5	Zarządzanie Umowami [NFZ]	Gotowość do zdalnego zacytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCĄ a NFZ oraz ich poprawnej konfiguracji.
6	Aktualizacja Aplikacji	Gotowość do zdalnej aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w godzinach pracy Serwisu.

.....
ZAMAWIAJĄCY

.....
WYKONAWCA

Dodaje się nowy Załącznik nr 4 do Umowy

Załącznik nr 4 do UMOWY

WYKAZ OSÓB UPRAWNIONYCH DO OBSŁUGI HELPDESKU

Wykaz osób oraz zakres uprawnień do obsługi HelpDesku :

Lp	Uprawnienie do usługi	1	2	3	4	5	6	7	8
	Osoba Uprawniona do usług HelpDeskowych : Imię Nazwisko / e-mail	Pełny dostęp - uprawniana Admin. (zawiera pkt-y od 2 do 8).	Pobieranie plików potrzebnych m.in. do wykonywania aktualizacji.	Podgląd katalogu plików.	Podgląd wystanych zgłoszeń.	Dodawanie nowych zgłoszeń (automatycznie zawiera pkt. 4)	Dodawanie odpłatnych zgłoszeń (automatycznie zawiera pkt. 4 i 5)	Podgląd danych klienta (posiadane umowy, dane teleadresowe).	Prawo przeglądania materiałów: Baza wiedzy, FAQ.
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									

.....
ZAMAWIAJĄCY

.....
WYKONAWCA

Powyższe informacje należy traktować, jako integralną część SIWZ.

Treść niniejszego pisma dostępna jest na stronie internetowej Zamawiającego: www.szpitalplock.pl

WICEPRZESIOBRZĄDU
M. Stawicki
Marek Stawicki

PROKURENT
M. Kulesza
Maja Kulesza

WYJAŚNIENIE TREŚCI SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA WRAZ ZE ZMIANĄ JEJ TREŚCI
PZOZ/DZP/382/09PN/17 z dn. *28 kwietnia* 2017

Zgodnie z SIWZ Zamawiający prosi o niezwłoczne potwierdzenie otrzymania niniejszego pisma na nr faxu 24 364 52 49.

Otrzymano dnia Ilość stron Podpis i pieczęć Wykonawcy

INSPEKTOR

M. Mikulska
Marta Mikulska

Michał Kowalski
Michał Kowalski