|  |  |
| --- | --- |
| logo_małe  SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA | |
| w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego | |
| prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego | |
| na | |
|  | |
| **DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU KADROWO-PŁACOWEGO I FINANSOWO-KSIĘGOWEGO WRAZ Z MODUŁEM GOSPODARKI MATERIAŁOWEJ I ŚRODKÓW TRWAŁYCH (ERP)** | |
| **nr sprawy: 20/D/20** | |
|  | |
|  | |
|  | |
| Integralną część niniejszej SIWZ stanowią: | |
| * Formularz ofertowy | * Załącznik nr 1 |
| * Oświadczenie | * Załącznik nr 2 |
| * oświadczenie o przynależności albo braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej (wzór) | * Załącznik nr 3 |
| * Wzór umowy * Opis przedmiotu zamówienia * Wymagania dotyczące prezentacji | * Załącznik nr 4 * Załącznik nr 5 * Załącznik nr 6 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  | Z A T W I E R D Z A M |
|  |  |
|  |  |
|  | Kierownik Zamawiającego |
|  | Dnia 08.07.2020 r. |
| Zamawiający oczekuje, że Wykonawcy zapoznają się dokładnie z treścią niniejszej SIWZ. Wykonawca ponosi ryzyko niedostarczenia wszystkich wymaganych informacji i dokumentów, oraz przedłożenia oferty nie odpowiadającej wymaganiom określonym przez Zamawiającego. | |

**Nazwa oraz adres Zamawiającego.**

Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej MSWiA w Łodzi

ul. Północna 42, 91-425 Łódź

tel. (42) 63 41 270, fax (42) 63 41 254

Godziny pracy: 800-1535 od poniedziałku do piątku.

Adres strony internetowej: [www.zozmswlodz.pl](http://www.zozmswlodz.pl)

**II. Tryb udzielenia zamówienia.**

1. Niniejsze postępowanie prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 39 i nast. ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych zwanej dalej „ustawą PZP”.
2. W zakresie nieuregulowanym niniejszą Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia, zwaną dalej „SIWZ”, zastosowanie mają przepisy ustawy PZP.
3. Wartości zamówienia  **nie przekracza** równowartości kwoty określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy PZP.

**III. Opis przedmiotu zamówienia.**

1. Przedmiotem zamówienia jest DOSTAWA I WDROŻENIE SYSTEMU KADROWO-PŁACOWEGO I FINANSOWO-KSIĘGOWEGO WRAZ Z MODUŁEM GOSPODARKI MATERIAŁOWEJ I ŚRODKÓW TRWAŁYCH (ERP)

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, zawiera formularz produktowy, stanowiący Załącznik Nr 5 do SIWZ.

1. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zamówienie na zasadach i warunkach opisanych we wzorze umowy stanowiącym **Załącznik nr 4** do SIWZ.
2. Wspólny Słownik Zamówień CPV:

**72263000-6 - Usługi wdrażania oprogramowania,**

**72268000-1 - Usługi dostawy oprogramowania,**

**48443000-5 Pakiety oprogramowania do rachunkowości/księgowości.**

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
2. Zamawiający **nie dopuszcza** możliwości składania ofert wariantowych.
3. Zamawiający nie przewidujemożliwości udzielenie zamówień, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 i 7.
4. Zamawiający wymaga kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów.
5. Zamawiający nie stawia szczegółowych wymagań odnośnie warunku określonego w pkt. 8 Zamawiający dokona oceny spełniania warunku udziału w postępowaniu w tym zakresie na podstawie oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, stanowiącego załącznik nr 2 do SIWZ.

# IV. Termin wykonania zamówienia.

Zamawiający wymaga realizacji zamówienia zgodnie z harmonogramem.

**V. Warunki udziału w postępowaniu.**

* + - 1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy:

Nie podlegają wykluczeniu z art. 24. ust.1

Zamawiający, najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy Wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu. /art. 24aa./

Jeżeli Wykonawca, o którym mowa powyżej, będzie uchylał się od zawarcia umowy Zamawiający zbada, czy nie podlega wykluczeniu oraz czy spełnia warunki udziału w postępowaniu Wykonawca, który złożył ofertę najwyżej ocenioną spośród pozostałych ofert.

1. O udzielenie w/w zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki:
   1. w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wykonał w podmiocie wykonującym działalność leczniczą jako stacjonarne i całodobowe świadczenia zdrowotne min. 1 dostawę systemu informatycznego klasy ERP dla minimum 15 użytkowników o wartości nie mniejszej niż 300 000,00 zł brutto, obejmującą co najmniej następujące zakresy funkcjonalne: obszar finansowo-księgowy, obszar majątku trwałego; obszar gospodarki magazynowej; obszar kadrowo-placowy, portal pracowniczy
   2. Wykonawca dysponuje osobami zdolnymi do wykonania zamówienia o poniższych minimalnych kwalifikacjach, które będą brały czynny udział we wdrożeniu:

* Kierownik projektu - osoba będąca kierownikiem projektu w min. dwóch wdrożeniach systemu informatycznego klasy ERP; posiadająca co najmniej 3-letnie doświadczenie we wdrożeniach projektów informatycznych klasy ERP; posiadająca certyfikat PRINCE2 Foundation lub IPMA (poziom min. D) lub równoważne\*;
* Specjalista ds. wdrożeń - co najmniej 2 osoby uczestniczące w co najmniej dwóch wdrożeniach oferowanego rozwiązania ERP i posiadające co najmniej 3-letnie doświadczenie we wdrażaniu oferowanego rozwiązania ERP;
* Administrator Baz Danych - wykształcenie wyższe, posiada co najmniej 3 letnie doświadczenie w administracji oraz tuningu silnika bazy danych dla oferowanego systemu potwierdzone certyfikatem

\*Jako certyfikat równoważny Zamawiający rozumie przedstawienie przez Wykonawcę certyfikatu, analogicznego co do zakresu wskazanego certyfikatu, co jest rozumiane jako:

* analogiczna dziedzina merytoryczna wynikająca z wiedzy, którą obejmuje certyfikat;
* analogiczny stopień poziomu kompetencji;
* analogiczny poziom doświadczenia zawodowego wymagany dla otrzymania danego certyfikatu (np.: konieczność wykazania się uczestnictwem w określonej liczbie projektów w danej roli, etc.);
* uzyskanie certyfikatu potwierdzone jest egzaminem.

Certyfikat równoważny nie może być wystawiony przez Wykonawcę lub podmiot zależny od Wykonawcy.

**VI. Wykaz oświadczeń lub dokumentów, potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.**

1. Do oferty każdy wykonawca musi dołączyć aktualne na dzień składania ofert oświadczenie w zakresie wskazanym w załączniku nr 2 do SIWZ Informacje zawarte w oświadczeniu będą stanowić wstępne potwierdzenie, że wykonawca nie podlega wykluczeniu.
2. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców oświadczenie, o którym mowa w rozdz. VI. 1 niniejszej SIWZ składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Oświadczenie to ma potwierdzać spełnianie warunków udziału w postępowaniu, brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu, brak podstaw wykluczenia.
3. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentów, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości. **Oświadczenia w postępowaniu składane są w oryginale**.
4. **W celu potwierdzenia, że oferowane usługi odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego, Zamawiający będzie żądał złożenia następujących dokumentów oraz prezentacji systemu:**

* jeśli wykonawca nie jest producentem wymagane jest przedstawienie aktualnej autoryzacji producenta oprogramowania uprawniającej do świadczenia usług stanowiących przedmiot umowy.
* Oświadczenie o dysponowaniu serwisem www o funkcjonalności opisanej :
* wysyłanie zgłoszeń serwisowych błędów oraz konsultacji z zakresu oprogramowania aplikacyjnego,
* powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,
* dostęp do treści historycznych zgłoszeń serwisowych wysyłanych przez Zamawiającego w okresie ostatnich 12 miesięcy,
* baza wiedzy zawierająca dane co najmniej z 12 miesięcy w zakresie: materiały szkoleniowe dotyczące pracy serwisowanego przez wykonawcę oprogramowania,
* publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach i automatyczne wysyłanie tych informacji na podane przez zamawiającego skrzynki e-mailowe wybranych pracowników zamawiającego odpowiedzialnych za obsługę umowy po stronie zamawiającego
* serwis http lub serwer ftp, na którym zamieszczane są wszelkie uaktualnienia oprogramowania aplikacyjnego w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego oraz instrukcje dla użytkowników,

- prezentacja systemu zgodnie z wytycznymi z Załącznika nr 6.

1. **Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy PZP, przekaże zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy PZP. Wraz ze złożeniem oświadczenia, wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Wg załącznika nr 3**
2. W zakresie nie uregulowanym SIWZ, zastosowanie mają przepisy rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy   
   w postępowaniu o udzielenie zamówienia (Dz. U. z 2016 r., poz. 1126).
3. Jeżeli wykonawca nie złoży oświadczenia, o którym mowa w rozdz. VI. 1. niniejszej SIWZ, oświadczeń lub dokumentów potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy PZP, lub innych dokumentów niezbędnych do przeprowadzenia postępowania, oświadczenia lub dokumenty są niekompletne, zawierają błędy lub budzą wskazane przez zamawiającego wątpliwości, zamawiający wezwie do ich złożenia, uzupełnienia, poprawienia w terminie przez siebie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia oferta wykonawcy podlegałaby odrzuceniu albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania
4. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia wezwie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni, terminie aktualnych na dzień złożenia oświadczeń i dokumentów wymienionych w pkt. 3 , potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust.1 PZP

**VII. Informacje o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń i dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych  do porozumiewania się z Wykonawcami.**

1. Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje Zamawiający oraz Wykonawcy mogą przekazywać pisemnie lub drogą elektroniczną, za wyjątkiem oferty, umowy oraz oświadczeń i dokumentów wymienionych w rozdziale VI niniejszej SIWZ (również w przypadku ich złożenia w wyniku wezwania o którym mowa w art. 26 ust. 3 ustawy PZP) dla których dopuszczalna jest forma pisemna.
2. W korespondencji kierowanej do Zamawiającego Wykonawca winien posługiwać się numerem sprawy określonym w SIWZ.
3. Zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje przekazywane przez Wykonawcę pisemnie winny być składane na adres: SP ZOZ MSWiA w Łodzi ul. Północna 42, Dział Zamówień Publicznych.
4. Zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje przekazywane przez Wykonawcę drogą elektroniczną winny być kierowane na adres: zamowienia@zozmswlodz.pl
5. Wszelkie zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje przekazane w formie elektronicznej wymagają na żądanie każdej ze stron, niezwłocznego potwierdzenia faktu ich otrzymania.
6. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści SIWZ.
7. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa terminu składania ofert, Zamawiający udzieli wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na **2** dni przed upływem terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynie po upływie terminu, o którym mowa powyżej, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, Zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Zamawiający zamieści wyjaśnienia na stronie internetowej, na której udostępniono SIWZ.
8. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa   
   w rozdz. VII. 7 niniejszej SIWZ.
9. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią niniejszej SIWZ, a treścią udzielonych odpowiedzi, jako obowiązującą należy przyjąć treść pisma zawierającego późniejsze oświadczenie Zamawiającego.
10. Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania Wykonawców.
11. Kontakt: adres e-mailowy - [zamowienia@zozmswlodz.pl](mailto:zamowienia@zozmswlodz.pl)
12. Osobą uprawnioną przez Zamawiającego do porozumiewania się z Wykonawcami jest:
13. w kwestiach formalnych – Katarzyna Kozłowska

**VIII. Wymagania dotyczące wadium.**

**Nie dotyczy**

**IX. Termin związania ofertą.**

1. Wykonawca będzie związany ofertą przez okres **30 dni**. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert. (art. 85 ust. 5 ustawy PZP).
2. Wykonawca może przedłużyć termin związania ofertą, na czas niezbędny do zawarcia umowy, samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego, z tym, że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres nie dłuższy jednak niż 60 dni.

**X. Opis sposobu przygotowywania ofert.**

1. Oferta musi zawierać następujące oświadczenia i dokumenty:
   * 1. wypełniony **formularz ofertowy** sporządzony z wykorzystaniem wzoru stanowiącego **Załącznik nr 1** do SIWZ, zawierający w szczególności: wskazanie oferowanego przedmiotu zamówienia, łączną cenę ofertową brutto, zobowiązanie dotyczące terminu realizacji zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności, oświadczenie o okresie związania ofertą oraz o akceptacji wszystkich postanowień SIWZ i wzoru umowy bez zastrzeżeń, a także informację którą część zamówienia Wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcy;
     2. oświadczenia wymienione w rozdziale VI. 1-3 niniejszej SIWZ;
2. Oferta musi być napisana w języku polskim, na maszynie do pisania, komputerze lub inną trwałą i czytelną techniką oraz podpisana przez osobę(y) upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy na zewnątrz i zaciągania zobowiązań w wysokości odpowiadającej cenie oferty.
3. W przypadku podpisania oferty oraz poświadczenia za zgodność z oryginałem kopii dokumentów przez osobę niewymienioną w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) Wykonawcy, należy do oferty dołączyć stosowne pełnomocnictwo w oryginale lub kopii poświadczonej notarialnie.
4. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.
5. Wykonawca ma prawo złożyć tylko jedną ofertę, zawierającą jedną, jednoznacznie opisaną propozycję. Złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego Wykonawcę.
6. Treść złożonej oferty musi odpowiadać treści SIWZ.
7. Wykonawca poniesie wszelkie koszty związanez przygotowaniem i złożeniem oferty.
8. Zaleca się, aby każda zapisana strona oferty była ponumerowana kolejnymi numerami, a cała oferta wraz z załącznikami była w trwały sposób ze sobą połączona (np. zbindowana, zszyta uniemożliwiając jej samoistną dekompletację), oraz zawierała spis treści.
9. Poprawki lub zmiany (również przy użyciu korektora) w ofercie, powinny być parafowane własnoręcznie przez osobę podpisującą ofertę.
10. Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie, w siedzibie Zamawiającego i oznakować w następujący sposób:

**SP ZOZ MSWiA w Łodzi – Dział zamówień publicznych**

**ul. Północna 42, 91-425 Łódź**

**„ Oferta na system informatyczny ERP”**

i opatrzyć nazwą i dokładnym adresem Wykonawcy.

1. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 8 w zw. z art. 96 ust. 3 ustawy PZP oferty składane w postępowaniu o zamówienie publiczne są jawne i podlegają udostępnieniu od chwili ich otwarcia, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), jeśli Wykonawca w terminie składania ofert zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane i jednocześnie wykazał, iż zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.
2. Zamawiający zaleca, aby informacje zastrzeżone, jako tajemnica przedsiębiorstwa były przez Wykonawcę złożone w oddzielnej wewnętrznej kopercie z oznakowaniem „tajemnica przedsiębiorstwa”, lub spięte (zszyte) oddzielnie od pozostałych, jawnych elementów oferty. Brak jednoznacznego wskazania, które informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa oznaczać będzie, że wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie niniejszego postępowania są jawne bez zastrzeżeń.
3. Zastrzeżenie informacji, które nie stanowią tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji będzie traktowane, jako bezskuteczne i skutkować będzie zgodnie z uchwałą SN z 20 października 2005 (sygn. III CZP 74/05) ich odtajnieniem.
4. Zamawiający informuje, że w przypadku kiedy wykonawca otrzyma od niego wezwanie w trybie art. 90 ustawy PZP, a złożone przez niego wyjaśnienia i/lub dowody stanowić będą tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Wykonawcy będzie przysługiwało prawo zastrzeżenia ich jako tajemnica przedsiębiorstwa. Przedmiotowe zastrzeżenie zamawiający uzna za skuteczne wyłącznie w sytuacji kiedy Wykonawca oprócz samego zastrzeżenia, jednocześnie wykaże, iż dane informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.
5. Wykonawca może wprowadzić zmiany, poprawki, modyfikacje i uzupełnienia do złożonej oferty pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne zawiadomienie o wprowadzeniu zmian przed terminem składania ofert. Powiadomienie o wprowadzeniu zmian musi być złożone wg takich samych zasad, jak składana oferta tj. w kopercie odpowiednio oznakowanej napisem „ZMIANA”. Koperty oznaczone „ZMIANA” zostaną otwarte przy otwieraniu oferty Wykonawcy, który wprowadził zmiany i po stwierdzeniu poprawności procedury dokonywania zmian, zostaną dołączone do oferty.
6. Wykonawca ma prawo przed upływem terminu składania ofert wycofać się z postępowania poprzez złożenie pisemnego powiadomienia, według tych samych zasad jak wprowadzanie zmian i poprawek z napisem na kopercie „WYCOFANIE”. Koperty oznakowane w ten sposób będą otwierane w pierwszej kolejności po potwierdzeniu poprawności postępowania Wykonawcy oraz zgodności ze złożonymi ofertami. Koperty ofert wycofywanych nie będą otwierane.
7. Do przeliczenia na PLN wartości wskazanej w dokumentach złożonych na potwierdzenie spełniania warunków udziału w postępowaniu, wyrażonej w walutach innych niż PLN, Zamawiający przyjmie średni kurs publikowany przez Narodowy Bank Polski z dnia wszczęcia postępowania.
8. Oferta, której treść nie będzie odpowiadać treści SIWZ, z zastrzeżeniem art. 87 ust. 2 pkt 3 ustawy PZP zostanie odrzucona (art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy PZP). Wszelkie niejasności i wątpliwości dotyczące treści zapisów w SIWZ należy zatem wyjaśnić z Zamawiającym przed terminem składania ofert w trybie przewidzianym w rozdziale VII niniejszej SIWZ. Przepisy ustawy PZP nie przewidują negocjacji warunków udzielenia zamówienia, w tym zapisów projektu umowy, po terminie otwarcia ofert.

**XI. Miejsce i termin składania i otwarcia ofert.**

1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego przy ul. Północnej 42 w Dziale zamówień publicznych– budynek administracji 1 piętro do dnia **21.07.2020 r., do godziny 1000** i zaadresować zgodnie z opisem przedstawionym w rozdziale X SIWZ.
2. Decydujące znaczenie dla oceny zachowania terminu składania ofert ma data i godzina wpływu oferty do Zamawiającego, a nie data jej wysłania przesyłką pocztową czy kurierską.
3. Oferta złożona po terminie wskazanym w rozdz. XI. 1 niniejszej SIWZ zostanie zwrócona wykonawcy zgodnie z zasadami określonymi w art. 84 ust. 2 ustawy PZP.
4. Otwarcie ofert nastąpi w siedzibie Zamawiającego – Dziale zamówień publicznych w dniu **21.07.2020 r.,   
   o godzinie 1030.**
5. Otwarcie ofert jest jawne.
6. Podczas otwarcia ofert Zamawiający odczyta informacje, o których mowa w art. 86 ust. 4 ustawy PZP.
7. Niezwłocznie po otwarciu ofert zamawiający zamieści na stronie [www.zozmswlodz.pl](http://www.zozmswlodz.pl)/przetargi1 informacje dotyczące:
8. kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia;
9. firm oraz adresów wykonawców, którzy złożyli oferty w terminie;
10. ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofertach.

**XII. Opis sposobu obliczania ceny.**

# 

1. Wykonawca określa cenę realizacji zamówienia poprzez wskazanie w Formularzu ofertowym sporządzonym wg wzoru stanowiącego **Załączniki nr 1** do SIWZ łącznej ceny ofertowej brutto za realizację przedmiotu zamówienia**.**
2. Łączna cena ofertowa brutto musi uwzględniać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia oraz wzorem umowy określonym w niniejszej SIWZ.
3. Ceny muszą być: podane i wyliczone w zaokrągleniu do dwóch miejsc po przecinku (zasada zaokrąglenia – poniżej 5 należy końcówkę pominąć, powyżej i równe 5 należy zaokrąglić w górę).
4. Cena oferty winna być wyrażona w złotych polskich (PLN).
5. Jeżeli w postępowaniu złożona będzie oferta, której wybór prowadziłby do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, zamawiający w celu oceny takiej oferty doliczy do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. W takim przypadku Wykonawca, składając ofertę, jest zobligowany poinformować zamawiającego, że wybór jego oferty będzie prowadzić do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru, których dostawa będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

**XIII. Opis kryteriów, którymi zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert.**

1. Za ofertę najkorzystniejszą zostanie uznana oferta zawierająca najkorzystniejszy bilans punktów w  kryteriach:

„Łączna cena ofertowa brutto” – C;

„okres gwarancji” – G

1. Powyższym kryteriom Zamawiający przypisał następujące znaczenie:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kryterium | Waga [%] | Liczba punktów | Sposób oceny wg wzoru |
| Łączna cena ofertowa brutto | 60% | 60 | Cena najtańszej oferty  C = ----------------------------------------- x 60pkt  Cena badanej oferty |
| Okres gwarancji | 40% | 40 | Liczba punktów za ocenę okresu gwarancji  w badanej ofercie  G = ---------------------------------------------------------------- x 40 pkt  Maksymalna liczba punktów za ocenę okresu gwarancji spośród badanych ofert  Okres gwarancji 24 miesiące – 0 punktów  Okres gwarancji 36 miesięcy – 20 punktów  Okres gwarancji 48 miesięcy – 40 punktów |
| RAZEM | 100% | 100 | **­­­­­**──────────────────── |

1. Całkowita liczba punktów, jaką otrzyma dana oferta, zostanie obliczona wg poniższego wzoru:

L = C + G

gdzie:

L – całkowita liczba punktów,

C – punkty uzyskane w kryterium „Łączna cena ofertowa brutto”,

G – punkty uzyskane w kryterium „okres gwarancji”.

1. Ocena punktowa w kryterium „Łączna cena ofertowa brutto” dokonana zostanie na podstawie łącznej ceny ofertowej brutto wskazanej przez Wykonawcę w ofercie i przeliczona według wzoru opisanego w tabeli powyżej.
2. Ocena punktowa w kryterium „okres gwarancji” dokonana zostanie na podstawiewypełnionego załącznika nr 1 do SIWZ.
3. Punktacja przyznawana ofertom w poszczególnych kryteriach będzie liczona z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku. Najwyższa liczba punktów wyznaczy najkorzystniejszą ofertę.
4. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiadać będzie wszystkim wymaganiom przedstawionym w ustawie PZP, oraz w SIWZ i zostanie oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane kryteria wyboru.
5. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i pozostałych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert dokona wyboru oferty z niższą ceną (art. 91 ust. 4 ustawy PZP).
6. Oceniane będą oferty niepodlegające odrzuceniu.

**XIV. Informacje o formalnościach, jakie powinny być dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.**

1. Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy powinny posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy, o ile umocowanie to nie będzie wynikać z dokumentów załączonych do oferty.
2. W przypadku wyboru oferty złożonej przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy przedstawienia umowy regulującej współpracę tych Wykonawców. Umowa taka winna określać strony umowy, cel działania, sposób współdziałania, zakres prac przewidzianych do wykonania każdemu z nich, solidarną odpowiedzialność za wykonanie zamówienia, oznaczenie czasu trwania konsorcjum (obejmującego okres realizacji przedmiotu zamówienia, gwarancji i rękojmi), wykluczenie możliwości wypowiedzenia umowy konsorcjum przez któregokolwiek z jego członków do czasu wykonania zamówienia.
3. Zawarcie umowy nastąpi wg wzoru Zamawiającego.
4. Postanowienia ustalone we wzorze umowy nie podlegają negocjacjom.
5. W przypadku, gdy Wykonawca, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, uchyla się od zawarcia umowy, Zamawiający będzie mógł wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzenia ich ponownego badania i oceny chyba, że zachodzą przesłanki, o których mowa w art. 93 ust. 1 ustawy PZP.

**XV. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy.**

Nie dotyczy

**XVI. Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego, ogólne warunki umowy albo wzór umowy, jeżeli Zamawiający wymaga od Wykonawcy, aby zawarł z nim umowę w sprawie zamówienia publicznego na takich warunkach.**

Wzór umowy, stanowi **Załącznik nr 4** do SIWZ.

Zamawiający przewiduje możliwość zmian umowy w następującym zakresie:

1. W przypadkach wynikających z art. 144 ust. 1 Ustawy prawo zamówień publicznych, przy czym w sytuacji gdy zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest do wykazania tego wpływu, a zmiana umowy może nastąpić po akceptacji ww. wpływu przez Zamawiającego;
2. zawieszenie realizacji umowy lub rozwiązanie umowy – w związku z wystąpieniem okoliczności niezależnych od Stron umowy, np. wystąpienia siły wyższej, ogłoszenia upadłości Wykonawcy, utraty przez Wykonawcę autoryzacji producentów uprawniających do świadczenia usług stanowiących przedmiot umowy,
3. zmiana po którejkolwiek ze stron osób odpowiedzialnych za realizację umowy lub osób uprawnionych do wprowadzania Zgłoszeń Serwisowych,
4. w przypadku zmian stawek podatku od towarów i usług, przy czym zmianie ulegnie wyłącznie cena brutto, cena netto pozostanie bez zmian
5. Jeżeli w wyniku przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej zasadna dla powodzenia Projektu okaże się korekta ilości poszczególnych licencji w zakresie nie powodującym zmiany łącznej ceny z tytułu udzielenia licencji przewidzianej w Umowie;
6. zmiany w zakresie zastosowania nowszych lub korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych w Przedmiocie Umowy, niż te istniejące w chwili zawarcia Umowy lecz o parametrach tożsamych lub lepszych w przypadku wycofania z produkcji lub obrotu na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej, lub innych przyczyn niezależnych od Wykonawcy uniemożliwiających realizację zamówienia, z zastrzeżeniem niezmienności ceny – po przedstawieniu przez Wykonawcę dowodów uzasadniających konieczność dokonania zmiany; wprowadzenie ww. zmian będzie możliwe w zakresie nie powodującym zwiększenia wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Umowie.

Wszelkie zmiany nastąpią w formie pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksu do umowy.

**XVII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej.**

1. Każdemu Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy PZP przysługują środki ochrony prawnej przewidziane w dziale VI ustawy PZP jak dla postępowań poniżej kwoty określonej w przepisach wykonawczych wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy PZP.
2. Środki ochrony prawnej wobec ogłoszenia o zamówieniu oraz SIWZ przysługują również organizacjom wpisanym na listę, o której mowa w art. 154 pkt 5 ustawy PZP.

**XVIII. Klauzula informacyjna z art. 13 RODO**

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

* administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej MSWiA w Łodzi ul. Północna 42, 91-425 Łódź tel. (42) 63 41 270, fax (42) 63 41 254
* inspektorem ochrony danych osobowych w *SP ZOZ MSWIA w Łodzi* jest Lubomir Marecki tel. 42 6341103
* Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. cRODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego ***nr sprawy 20/D/20***prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego
* odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 i 2018), dalej „ustawa PZP”;
* Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy PZP, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
* obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy PZP, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy PZP;
* w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
* posiada Pani/Pan:
* na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
* na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych **\*\***;
* na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO \*\*\*;
* prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
* nie przysługuje Pani/Panu:
* w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
* prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
* **na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO**.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***\* Wyjaśnienie:*** *informacja w tym zakresie jest wymagana, jeżeli w odniesieniu do danego administratora lub podmiotu przetwarzającego istnieje obowiązek wyznaczenia inspektora ochrony danych osobowych.*

***\*\* Wyjaśnienie:*** *skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania  
o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.*

***\*\*\* Wyjaśnienie:*** *prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.*

**Sporządził:**

**Oświadczam, że zapoznałam się z treścią SIWZ i nie wnoszę do niej zastrzeżeń:**

Bożena Stępień …………………………..

Aleksandra Gutowska …………………………..

Lubomir Marecki …………………………..

Katarzyna Kozłowska …………………………..

|  |
| --- |
| **Załącznik nr 1 do SIWZ** |
| **FORMULARZ OFERTOWY** |

|  |  |
| --- | --- |
| **OFERTA**  **SP ZOZ MSWiA w Łodzi**  ul. Północna 42  91-425 Łódź  W postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych na**DOSTAWĘ I WDROŻENIE SYSTEMU KADROWO-PŁACOWEGO I FINANSOWO-KSIĘGOWEGO WRAZ Z MODUŁEM GOSPODARKI MATERIAŁOWEJ I ŚRODKÓW TRWAŁYCH (ERP) - nr 20/D/20**. | |
| 1. **DANE WYKONAWCY:**   Nazwa……………………………………………………………………..  Siedziba……………………………………………………………………  Województwo……………………………………………………………..  Nr telefonu………………………... faxu…………………. …………  E-mail……………………………..  w zależności od podmiotu: NIP/PESEL/KRS/CEIDG)  NIP………………………………………………..  PESEL…………………………………………….  KRS……………………………………………….  CEIDG…………………………………………….  Bank, numer konta……………………………………………………….  Osoba upoważniona do reprezentacji Wykonawcy/ów i podpisująca ofertę:**………………..………………………………….**  Wykonawca/Wykonawcy:**……………..……………..………………………………………….……….…………….……………...….………...**  **………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………...**  Osoba odpowiedzialna za kontakty z Zamawiającym:**.…………………………………………..………………………………………..**  Dane teleadresowe na które należy przekazywać korespondencję związaną z niniejszym postępowaniem: faks**………………………………………………………………………………………………………………………………………..………………………**  e-mail**………………………………………………………………………ji o …………………………………………………………………………………………………………….….…..………………**  Adres do korespondencji (jeżeli inny niż adres siedziby): **……………………………………………………….……………………….. ……………………………………………………………………………………………………………………...………………………………………………** | |
| 1. **OFEROWANY PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:**   **………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..…………...………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………** | |
| 1. **ŁĄCZNA CENA OFERTOWA:**   Niniejszym oferuję realizację przedmiotu zamówienia za ŁĄCZNĄ CENĘ OFERTOWĄ\*\*\*nia za ŁĄCZNĄ CENĘ OFERTOWĄ\*\*riumma w rozdziale III SIWZmacją o podstawie do dysponowania tymi osobami, konania zamówienia, a:  Oferujemy realizację zamówienia zgodnie z zasadami określonymi w Specyfikacji za kwotę:  Wartość brutto za wykonanie całości przedmiotu zamówienia (zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia) wynosi....................... zł  kwota podatku VAT wynosi ................................ zł  wartość netto za wykonanie całości przedmiotu zamówienia wynosi....................... zł  \* **ŁĄCZNA CENA OFERTOWA** stanowi całkowite wynagrodzenie Wykonawcy, uwzględniające wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia zgodnie z niniejszą SIWZ. | |
| 1. **OŚWIADCZENIA:** 2. Okres gwarancji ……. (max 48 miesięcy). 3. w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia; 4. zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia oraz wzorem umowy i nie wnosimy do nich zastrzeżeń oraz przyjmujemy warunki w nich zawarte 5. uważamy się za związanych niniejszą ofertą na okres **30 dni** licząc od dnia otwarcia ofert (włącznie z tym dniem); 6. akceptujemy, iż płatność z tytułu realizacji przedmiotu Umowy będzie uiszczona przez Zamawiającego na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę po wykonaniu całego i Projektu po końcowym odbiorze prac. Należność wynikająca z faktury zostanie uiszczona przez Zamawiającego w terminie 30 dni od daty wystawienia faktury Vat. Za datę zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego. | |
| 1. **ZOBOWIĄZANIA W PRZYPADKU PRZYZNANIA ZAMÓWIENIA:** 2. zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego; 3. osobą upoważnioną do kontaktów z Zamawiającym w sprawach dotyczących realizacji umowy jest .........................................................................................................................................................................   e-mail: ………...……........………….…………………..……....….tel./fax: .....................................................………………..;   1. ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………........................................................................................................................................................... | |
| 1. **PODWYKONAWCY:**   Podwykonawcom zamierzam powierzyć poniższe części zamówienia (Jeżeli jest to wiadome, należy podać również dane proponowanych podwykonawców)   1. ......................................................................................................................................................... 2. ......................................................................................................................................................... | |
| 1. **SPIS TREŚCI:**   Integralną część oferty stanowią następujące dokumenty:   1. ......................................................................................................................................................... 2. ......................................................................................................................................................... 3. ......................................................................................................................................................... 4. .........................................................................................................................................................   Oferta została złożona na .............. kolejno ponumerowanych stronach. | |
| ……………………………………………………….  pieczęć Wykonawcy | ......................................................................................  Data i podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy |

Załącznik nr 3

**Zamawiający:**

**SP ZOZ MSWiA w Łodzi**

**ul. Północna 42**

**91-425 Łódź**

**Wykonawca:**

……………………………………………………..…………………………………………..………………

*(pełna nazwa/firma, adres, w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)*

reprezentowany przez:

………………………………………………………………………………………………………………

*(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)*

**O Ś W I A D C Z E N I E**

**DOTYCZĄCE GRUPY KAPITALOWEJ**

Zgodnie z wymaganiami określonymi w art.24 ust.11 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych

Przystępując do udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na:

**DOSTAWĘ I WDROŻENIE SYSTEMU KADROWO-PŁACOWEGO I FINANSOWO-KSIĘGOWEGO WRAZ Z MODUŁEM GOSPODARKI MATERIAŁOWEJ I ŚRODKÓW TRWAŁYCH (ERP) nr 20/D/20**

Oświadczam (-y), że wobec reprezentowanego przeze mnie podmiotu nie zachodzą przesłanki wykluczenia   
z art. 24 ust. 1 pkt 23 upzp

1. Nie przynależę do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm)  
    z Wykonawcami którzy złożyli odrębne oferty, oferty częściowe lub wnioski   
   o dopuszczenie do udziału w przedmiotowym postepowaniu\*

Lub

1. Należę do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm)  
    z Wykonawcami którzy złożyli odrębne oferty, oferty częściowe lub wnioski   
   o dopuszczenie do udziału w przedmiotowym postepowaniu\*

I składam (nie składam)\* wyjaśnienia i dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postepowaniu o udzielenie przedmiotowego zamówienia\*

*\*- niepotrzebne skreślić*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

miejsce, data pieczęć i podpis wykonawcy

|  |
| --- |
| **Załącznik nr 2 do SIWZ** |
| OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA / I SPEŁNIENIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU |

|  |
| --- |
| **Przystępując do postępowania na DOSTAWĘ I WDROŻENIE SYSTEMU KADROWO-PŁACOWEGO I FINANSOWO-KSIĘGOWEGO WRAZ Z MODUŁEM GOSPODARKI MATERIAŁOWEJ I ŚRODKÓW TRWAŁYCH (ERP) – 20/D/20** |
| **działając w imieniu Wykonawcy:…………………………………………………………………………………………………………………………**  **……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**  **(podać nazwę i adres Wykonawcy)** |
| **Oświadczam, że na dzień składania ofert nie podlegam wykluczeniu z postępowania** |
| **W przedmiotowym postępowaniu Zamawiający zgodnie z art. 24 ust. 1 pkt. 12-23 ustawy PZP wykluczy:**   1. **wykonawcę, który nie wykazał spełniania warunków udziału w postępowaniu lub nie został zaproszony do negocjacji lub złożenia ofert wstępnych albo ofert, lub nie wykazał braku podstaw wykluczenia;** 2. **wykonawcę będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za przestępstwo:** 3. **o którym mowa w­ art. 165a, art. 181–188, art. 189a, art. 218–221, art. 228–230a, art. 250a, art. 258 lub art. 270–309 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny (Dz. U. Nr 88, poz. 553, z późn. zm.) lub­ art. 46 lub art. 48 ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2016 r. poz. 176),** 4. **o charakterze terrorystycznym, o którym mowa w art. 115 § 20 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. – Kodeks karny,** 5. **skarbowe,** 6. **o którym mowa w art. 9 lub art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. poz. 769);** 7. **wykonawcę, jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za przestępstwo, o którym mowa w pkt 2;** 8. **wykonawcę, wobec którego wydano prawomocny wyrok sądu lub ostateczną decyzję administracyjną o zaleganiu z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, chyba że wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;** 9. **wykonawcę, który w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa wprowadził zamawiającego w błąd przy przedstawieniu informacji, że nie podlega wykluczeniu, spełnia warunki udziału w postępowaniu lub kryteria selekcji, lub który zataił te informacje lub nie jest w stanie przedstawić wymaganych dokumentów;** 10. **wykonawcę, który w wyniku lekkomyślności lub niedbalstwa przedstawił informacje wprowadzające w błąd zamawiającego, mogące mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia;** 11. **wykonawcę, który bezprawnie wpływał lub próbował wpłynąć na czynności zamawiającego lub pozyskać informacje poufne, mogące dać mu przewagę w postępowaniu o udzielenie zamówienia;** 12. **wykonawcę, który brał udział w przygotowaniu postępowania o udzielenie zamówienia lub którego pracownik, a także osoba wykonująca pracę na podstawie umowy zlecenia, o dzieło, agencyjnej lub innej umowy o świadczenie usług, brał udział w przygotowaniu takiego postępowania, chyba że spowodowane tym zakłócenie konkurencji może być wyeliminowane w inny sposób niż przez wykluczenie wykonawcy z udziału w postępowaniu;** 13. **wykonawcę, który z innymi wykonawcami zawarł porozumienie mające na celu zakłócenie konkurencji między wykonawcami w postępowaniu o udzielenie zamówienia, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych;** 14. **wykonawcę będącego podmiotem zbiorowym, wobec którego sąd orzekł zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne na podstawie ustawy z dnia 28 października 2002 r. o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary (Dz. U. z 2015 r. poz. 1212, 1844 i 1855 oraz z 2016 r. poz. 437);** 15. **wykonawcę, wobec którego orzeczono tytułem środka zapobiegawczego zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne;** 16. **wykonawców, którzy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, 1618 i 1634), złożyli odrębne oferty, oferty częściowe lub wnioski o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, chyba że wykażą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.** |
| |  |  | | --- | --- | | ……………………………………………………….  pieczęć Wykonawcy | .....................................................................................  Data i podpis upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy | |
|  |

**INFORMACJA czy wykonawca jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem**

**TAK / NIE** - odpowiednio zakreślić

1

Por. zalecenie Komisji z dnia 6 maja 2003 r. dotyczące definicji mikroprzedsiębiorstw

oraz małych i średnich przedsiębiorstw (Dz.U. L 124 z 20.5.2003, s. 36). Te informacje są

wymagane wyłącznie do celów statystycznych. Mikroprzedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 10 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa

nie przekracza 2 milionów EUR.

Małe przedsiębiorstwo: przedsiębiorstwo, które zatrudnia mniej niż 50 osób i którego roczny obrót lub roczna suma bilansowa nie przekracza 10 milionów EUR.

Średnie przedsiębiorstwa: przedsiębiorstwa, które nie są mikroprzedsiębiorstwami ani małymi przedsiębiorstwami i które zatrudniają mniej niż 250 osób i których roczny obrót nie przekracza 50 milionów EUR lub roczna suma bilansowa nie przekracza 43 milionów EUR

…………….……. *(miejscowość),* dnia …………………. r.

…………………………………………

podpis

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

Oświadczam, że wszystkie informacje podane w powyższych oświadczeniach są aktualne   
i zgodne z prawdą oraz zostały przedstawione z pełną świadomością konsekwencji wprowadzenia zamawiającego w błąd przy przedstawianiu informacji.

…………….……. *(miejscowość),* dnia …………………. r.

……………………………………….. podpis

**Załącznik nr 4**

**Wzór umowy**

**Zawarta w dniu .................... 2020 r. w Łodzi**

**w wyniku przeprowadzonego postępowania przetargowego w trybie przetargu nieograniczonego art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych nr 20/D/20**

**Pomiędzy:**

**Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Łodzi, z siedzibą w Łodzi przy ul. Północnej nr 42, wpisanym do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji oraz Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieście w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000023744, posiadającego NIP: 726-00-04-820, REGON: 470805076, BDO: 000015942**

**w imieniu którego działają:**

**Dyrektor - dr n. med. Robert Starzec**

**zwanym dalej „Zamawiającym”**

**a**

**..........................................................................................................................z siedzibą w …… zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w ………, ….. Wydział Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego pod numerem ………, NIP ………………….Regon ………………….,**

**reprezentowanym przez:**

**………………………**

**zwanym dalej „Wykonawcą**

#### §1 [DEFINICJE]

Na potrzeby Umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć:

1. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do tegoż dokumentu oraz załączników stanowiących jej integralną część
2. **Projekt** – projekt pod nazwą „ ……………………(nazwa postępowania), na który składa się ogół zobowiązań Stron.
3. **Strony** – oznacza Zamawiającego i Wykonawcę.
4. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “ustawa” bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843)
5. **Siła Wyższa** – wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli   
   i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, awarie prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe.
6. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy.
7. **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.
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. Specyfikację minimalnych parametrów Infrastruktury aktualnych na dzień zawarcia Umowy zawiera Załącznik Nr 5.
11. **Użytkownik** –Osoba fizyczna posiadająca przyznane przez Zamawiającego dane identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnianie w Aplikacji/jach.
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 nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
13. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
14. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
15. wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,
16. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającejogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
17. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
18. awarie klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza,
19. użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną   
    i zasilaniem elektrycznym,
20. uszkodzenia Nośników danych,
21. nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
22. działanie wirusa komputerowego,
23. wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
24. niewłaściwa parametryzacja Aplikacji lub systemu operacyjnego i motoru bazy danych, z którymi ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez wykonawcę.
25. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne bez zgody ani nadzoru Wykonawcy ,
26. 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, interfejsy DICOM, web service, inne), bez zgody ani nadzoru Wykonawcy ,
27. działanie Siły Wyższej,
28. niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
29. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego   
    i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
30. niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
31. użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.

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

1. **Awaria (błąd krytyczny) –**  krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta.
2. **Usterka Programistyczna –** Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usuniecie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
3. **Konsultacja –** usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
4. **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.
5. **Zgłoszenie Serwisowe** (Zgłoszenie) – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
6. **Użytkownik HD** – zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
7. **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 uprawniony ze Strony ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom HD.
8. **Uaktualnienie (update)** –wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.
9. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.
10. **Obejście –** udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Obejście zostanie zastąpione przez rozwiązanie docelowe w terminie nieprzekraczającym czasu realizacji dla usunięcia poszczególnych błędów Aplikacji.
11. **Czas Reakcji** –okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do zmiany jego statusu na zarejestrowane.
12. **Czas realizacji zgłoszenia serwisowego** – maksymalny czas jaki może upłynąć między chwilą zgłoszenia serwisowego a jego rozwiązaniem.
13. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
14. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
15. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne Dane kontaktowe Serwisu dostępne są w systemie Help Desk.
16. **Dni robocze (Dni)** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
17. **Zmiana prawna** – usługa informatyczna dotycząca aplikacji wykonywana przez Wykonawcę w celu dostosowania Aplikacji do obowiązujących przepisów prawa w zakresie posiadanych przez Zamawiającego licencji na Oprogramowanie Aplikacyjne

#### §2 [POSTANOWIENIA OGÓLNE]

1. Umowa została zawarta w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia znak ………….. ogłoszonego w dniu …………………………
2. Umowę zawarto z zachowaniem przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia z dnia 29 stycznia 2004 r.

#### §3 [PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiot Umowy stanowią wyspecyfikowane poniżej dostawy i usługi:
2. Analiza przedwdrożeniowa,
3. Dostawa licencji/sublicencji na korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego. Szczegółowy zakres wykorzystania Oprogramowania Aplikacyjnego definiuje Załącznik nr 6 – Warunki Licencji.
4. Dostawa licencji, instalacja i konfiguracja Motoru Bazy Danych i systemów serwerowych na przekazanym przez Zamawiającego serwerze jeżeli jest niezbędne.
5. Wykonanie na rzecz Zamawiającego usług towarzyszących w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego mających na celu jego uruchomienie i wdrożenie, na które składają się:

* Instalacja (serwer i stacje robocze),
* Przeniesienie danych
* Konfiguracja,
* Parametryzacja,
* Zasilenie w katalogi podstawowe,
* Przydzielenie praw dostępu Użytkownikom,
* Implementacja raportów oraz wydruków standardowych dostępnych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym,
* Uruchomienie testowe, następnie uruchomienie produkcyjne (w warunkach rzeczywistych)Oprogramowania Aplikacyjnego.

1. Szkolenie personelu Zamawiającego w ilości oraz zakresie przewidzianym w Załączniku nr 2 – Specyfikacja Szkoleń
2. wykonywanie na rzecz Zamawiającego konsultacji, usług serwisowych oraz usług związanych z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego - zasady świadczenia usług serwisowych określa załącznik nr 7 do umowy.
3. Określony w ust. 1 przedmiot Umowy zostaje objęty przez Wykonawcę gwarancją świadczoną na warunkach przewidzianych w §8.

#### §4 [METODOLOGIA REALIZACJI USŁUG]

1. Nie później, niż w terminie 14 Dni roboczych od daty podpisania Umowy Zamawiający przekaże Wykonawcy Infrastrukturę oraz dane niezbędne do realizacji Przedmiotu Umowy, na które składają się w szczególności:
2. Wykaz wraz z topologicznym umiejscowieniem sprzętu przewidzianego do instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego stanowiącego Przedmiot Umowy,
3. Wykaz osób realizujących Projekt po stronie Zamawiającego wraz z rolami dla nich przewidzianymi,
4. Wykaz osób do przeszkolenia wraz z jednostką organizacyjną i zajmowanym stanowiskiem,
5. Dane niezbędne do realizacji Projektu określone w Załączniku Nr 4 do Umowy,
6. Zdalny dostęp do Infrastruktury określony w §15 ust. 2.
7. W celu właściwego dokumentowania Projektu Strony postanawiają, że:
8. Każdorazowo przyjazd konsultantów Wykonawcy wymaga uprzedniego poinformowania Zamawiającego drogą faksową lub elektroniczną. Faks/email winien zawierać co najmniej przedmiot, przewidzianych do wykonania zadań, z wyraźnym oznaczeniem tych jednostek organizacyjnych Zamawiającego, których niezbędne jest zaangażowanie do realizacji danego zadania,
9. Każda wizyta Wykonawcy u Zamawiającego oraz wykonane w czasie tej wizyty zadania zostanie potwierdzona stosownym protokołem (Protokół Wykonania Usługi), na żądanie wykonawcy lub zamawiającego.
10. W treści protokołu, o którym mowa powyżej, znajduje się miejsce na artykułowanie uwag Zamawiającego, co do zawartości oraz sposobu realizacji zadania objętego tym protokołem.
11. W przypadku wyspecyfikowania uwag przez Zamawiającego Kierownicy Projektu po obu Stronach ustalą dalszy tok postępowania w zadaniu, w którym były wyspecyfikowane uwagi.
12. Każda ze Stron zobowiązuje się do pisemnego potwierdzania na życzenie Strony drugiej przekazania wszelkich: danych, informacji, infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Projektu.
13. W ramach weryfikacji realizacji zobowiązań Zamawiającego zaciągniętych w ramach Umowy, Wykonawca zastrzega sobie prawo do:
14. analizy ilościowej oraz merytorycznej przekazywanych danych,
15. przeprowadzenia egzaminów cząstkowych Użytkowników,
16. sprawdzenia stanu realizacji zadań cząstkowych ujętych w Protokołach Wykonania Usług,
17. sprawdzenia Infrastruktury pod kątem spełnienia parametrów minimalnych określonych w Załączniku nr 5.
18. Wykonawca zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego regulaminów oraz innych aktów prawnych wiążących się z zakresem świadczonych przez siebie usług oraz zobowiązuje się przeszkolić w tym zakresie zatrudnionych u siebie pracowników i podwykonawców.

#### §5 [TERMIN REALIZACJI]

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy w terminie do dnia ……………….……..
2. Wykonawca będzie wykonywał prace przewidziane do realizacji w Projekcie zgodnie z Harmonogramem Realizacji Umowy stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
3. Strony akceptują fakt, że Harmonogram realizacji Umowy może ulegać zmianie w zakresie pośrednich terminów wykonania poszczególnych Etapów oraz wzajemnych zobowiązań Stron. Zmiany takie nie wymagają zawierania aneksu do Umowy.
4. W przypadku gdy Siła Wyższa lub obiektywne przyczyny techniczne uniemożliwią wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze Stron, dopuszczają one możliwość wyłączania elementów przedmiotu Umowy, których realizacja okaże się niemożliwa. Wyłączenie nastąpi na podstawie pisemnego aneksu do umowy pod rygorem nieważności.

#### §6 [MIEJSCE REALIZACJI]

1. Miejscem realizacji Umowy z zastrzeżeniem w ust. 2, jest siedziba Zamawiającego.
2. Niektóre usługi wdrożeniowe (w tym szkoleniowe Certyfikowanych Administratorów) i serwisowe mogą być wykonywane poza siedzibą Zamawiającego lub zdalnie za zgodą Zamawiającego.
3. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do Infrastruktury oraz pomieszczeń niezbędnych do realizacji Umowy.
4. Zamawiający udostępni Wykonawcy salę szkoleniową.
5. Wykonawca może zlecić realizację Umowy lub jej poszczególnych zadań osobom trzecim bez zgody Zamawiającego, przy czym za działania lub zaniechania osób trzecich Wykonawca odpowiada jak za własne działania lub zaniechania. W szczególności podmiotem wykonującym pewne zadania z zakresu Umowy może być Producent.

#### §7 [WARUNKI LICENCJI]

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. Wykonawca oświadcza, że posiada prawo do udzielania licencji i/lub sublicencji na Oprogramowanie Aplikacyjne oraz, że należność z tytułu udzielania licencji i/lub sublicencji stanowiących przedmiot umowy została uwzględniona w wynagrodzeniu określonym w §9 ust. 1.
3. 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. 1231), 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.
4. 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. Szczegółowe warunki licencji określa Certyfikat Licencyjny, stanowiący Załącznik nr 6 do Umowy.
5. 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.
6. Korzystanie przez Zamawiającego z Uaktualnień i Rozwinięć jest legalne w oparciu o nabyte Licencje. Pozyskanie Uaktualnień i Rozwinięć następuje w wyniku subskrypcji usług stanowiących przedmiot Umowy i jest legalne,

Rozwinięcia wynikające ze zmian legislacyjnych są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego. Rozwinięcia wynikające ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Rozwinięć do zakresu funkcjonalnego Aplikacji

1. 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.
2. Wykonawca ma prawo do implementacji w Oprogramowaniu Aplikacyjnym i uruchomiania na Infrastrukturze narzędzi inwentaryzujących i udostępniających Wykonawcy informacje o ilości i sposobie wykorzystania Aplikacji przez Zamawiającego.
3. Wykonawca ma prawo do wstrzymania świadczeń przywidzianych w Umowie, z prawem do jej rozwiązania bez okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym włącznie, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie, że Zamawiający wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień udzielonej Licencji. W przypadku sporu w tym przedmiocie, udowodnienie posiadania uprawnień do eksploatacji Aplikacji lub braku naruszeń Licencji każdorazowo spoczywa na Zamawiającym. Zamawiający ma prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i zestawień utworzonych za pomocą Aplikacji.
4. Zamawiający nie może wykonywać samowolnie żadnych zmian w Aplikacjach, jak również zobowiązany jest do ich ochrony przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem.

#### §8 [WARUNKI GWARANCJI]

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

#### §9 [WARTOŚĆ UMOWY]

1. Za wykonanie Przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości:
2. netto: **…………………….. PLN** (słownie:……….),
3. brutto:**…………………….. PLN** (słownie:……….).
4. Wykaz składników cenowych składających się na wynagrodzenie Wykonawcy przedstawia Specyfikacja Cenowa stanowiąca Załącznik Nr 1 do Umowy.

#### §10 [WARUNKI PŁATNOŚCI]

1. Płatności z tytułu realizacji przedmiotu Umowy będzie uiszczana przez Zamawiającego na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę po wykonaniu całego i Projektu po końcowym odbiorze prac . Należność wynikająca z faktury zostanie uiszczona przez Zamawiającego w terminie 30 dni od daty wystawienia faktury Vat. Za datę zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
2. Jeżeli zwłoka Zamawiającego w regulowaniu zobowiązań finansowych wynikających z Umowy przekroczy 30 dni, będzie to stanowiło podstawę do wstrzymania przez Wykonawcę realizacji Projektu lub/i wstrzymania świadczeń wchodzących w zakres usług gwarancyjnych do czasu ich uregulowania w całości przez Zamawiającego, po uprzednim pisemnym wezwaniu Zamawiającego do zapłaty i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu co najmniej 14-dniowego terminu dodatkowego
3. Zobowiązania finansowe wynikające z Umowy będą realizowane przez Zamawiającego w formie przelewu bankowego na konto Wykonawcy wskazane na fakturze.

#### §11 [OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA REALIZACJĘ UMOWY]

1. Strony powołują Kierowników Projektów jako osoby odpowiedzialne za realizację Umowy   
   i upoważnione przez każdą ze Stron odpowiednio do bezpośrednich, bieżących kontaktów w ramach i w celu wykonywania przedmiotu Umowy:
   1. Ze strony Zamawiającego: ………………………………….
   2. Ze strony Wykonawcy: ………………………………………
2. Kierownik Projektu wyznaczony przez Zamawiającego jednoosobowo odpowiada za bieżący przebieg całości prac realizacji Umowy po stronie Zamawiającego. Do podstawowych obowiązków Kierownika należy:
3. przekazanie danych niezbędnych do realizacji Projektu,
4. zapoznanie z harmonogramem realizacji Umowy oraz bieżące przekazywanie informacji o harmonogramie i jego zmianach do odpowiednich osób i jednostek organizacyjnych,
5. akceptowanie terminów planu realizacji Umowy przygotowanego przez Kierownika Projektu Wykonawcy,
6. zapewnienie prawidłowej dokumentacji Projektu w tym dbałość o terminowość, kompletność oraz zawartość merytoryczną wszelkich protokołów, powiadomień o wizytach oraz innych informacji lub danych wymienianych przez Strony,
7. akceptowanie terminów wizyt konsultantów Wykonawcy u Zamawiającego,
8. sprawdzanie stanu wykonania zadań nałożonych na personel Zamawiającego w protokołach dokumentujących poszczególne pobyty konsultantów Wykonawcy przed potwierdzeniem terminów ich kolejnych wizyt,
9. opiniowanie i akceptowanie pod kątem merytorycznym uwag zamieszczanych przez Użytkowników w protokołach podpisywanych po wizytach konsultantów Wykonawcy.
10. zapewnienie obecności na szkoleniach wyznaczonych pracowników Zamawiającego,
11. koordynacja i przekazywanie zgłoszeń pracowników Zamawiającego do serwisu Wykonawcy,
12. zarządzanie ryzykiem w szczególności: identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w Projekcie oraz podejmowanie niezbędnych działań dla ich rozwiązania,
13. współpraca z Kierownikiem Projektu po stronie Wykonawcy.
14. Jednocześnie w celu zapewnienia prawidłowej współpracy w zakresie związanym z realizacją Umowy, Strony powołują Komitet Sterujący, w skład którego wejdą obok Kierowników Projektów także osoby z kierownictwa Stron oraz podmiotów zaangażowanych w realizację Projektu:
    * 1. Ze strony Zamawiającego:
    1. ……………………………………. – Przewodniczący,
    2. ……………………………………. – Kierownik Projektu,
       1. Ze strony Wykonawcy:
15. …………………………………….– Wiceprzewodniczący,
16. …………………………………….– Kierownik Projektu,
17. Rolą Komitetu Sterującego będzie planowanie wszystkich działań dotyczących Projektu, monitorowanie stanu jego realizacji oraz rozwiązywanie kwestii spornych, w szczególności Komitet Sterujący będzie:
18. sprawował nadzór i kontrolę nad realizacją Umowy,
19. podejmował decyzje o strategicznym znaczeniu dla realizacji Umowy,
20. stosownie do potrzeb, rekomendował i akceptował zmiany harmonogramu realizacji i zakresu Umowy oraz ewentualne odstępstwa od innych jej zapisów,
21. rozwiązywał ewentualne problemy powstające w wyniku realizacji Umowy.
22. Komitet Sterujący będzie się spotykał w miarę potrzeb na posiedzeniach w celu omówienia bieżących spraw związanych z realizacją Umowy.
23. W przypadku ewentualnego powierzenia wykonania usług z zakresu Umowy innym osobom spoza grona wynikającego z niniejszego paragrafu lub podwykonawcom, za podejmowane przez nich czynności Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

#### §12 [ODBIÓR PRZEDMIOTU UMOWY]

1. Odbiorowi podlegają dostawy oraz usługi składające się na Przedmiot Umowy, ujęte w etapy zgodnie z harmonogramem realizacji Projektu. Odbiór niezbędny do wypłaty wynagrodzenia nastąpi po realizacji przedmiotu umowy z wyjątkiem §3 punkt 1 podpunkt f.
2. O gotowości do odbioru wykonania dostaw lub odbioru wykonania etapów Wykonawca powiadamiać będzie Zamawiającego, który w terminie 5 dni od powiadomienia o gotowości do odbioru dostaw lub etapów jest zobligowany do podpisania protokołu odbioru danego etapu lub dostawy, ewentualnie wyspecyfikuje w tym terminie swoje zastrzeżenia co do niezgodności przedmiotu odbioru z przedmiotem Umowy.

#### §13 [ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Nośników oraz Infrastruktury.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane którąkolwiek z następujących okoliczności a w wypadku ich wystąpienia Zamawiający nie będzie z tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do Wykonawcy:
3. utrata danych z powodu okoliczności niezależnych od Wykonawcy, brak możliwości odtworzenia danych utraconych z powodu okoliczności niezależnych od Wykonawcy
4. utrudnienie w korzystaniu lub całkowita utrata możliwości eksploatacji, Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest spowodowana utratą danych, z powodu okoliczności niezależnych od Wykonawcy,
5. zaniechanie Zamawiającego w należytym zabezpieczaniu Infrastruktury
6. zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS,
7. zaniechanie Zamawiającego w należytym zabezpieczaniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
8. wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej lub wynikające z powodu okoliczności za które wyłączną winę ponosi Zamawiający
9. 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.
10. Powyższe ograniczenia w zakresie odpowiedzialności Wykonawcy, nie obowiązują w wypadku powstania szkody w wyniku niedbalstwa lub winy Wykonawcy.

#### §14 [ZACHOWANIE POUFNOŚCI]

1. Zgodnie z art. 139 ust. 3 Ustawy, Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jednolity: Dz. U. z 2019, poz. 1429 z późn. zm.).
2. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji pozyskanych w trakcie realizacji Umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami handlowymi lub, że jako takie traktowane są przez drugą Stronę. W szczególności za dane takie uznaje się: dane osobowe pacjentów, dane osobowe pracowników Zamawiającego, dane finansowe Zamawiającego oraz jego kontrahentów.
3. Zamawiający oświadcza, że dołoży wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w treści Zgłoszeń Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Zamawiający będzie zamieszczał informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczy Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.
4. Zamawiający, jako Administrator danych osobowych (zwany w dalszej części także „Administratorem”), powierza Wykonawcy w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. (zwanego w dalszej części „RODO dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.

Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.

1. Wykonawca oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi RODO.
2. Wykonawca będzie przetwarzał, powierzone dane: zwykłe oraz szczególnych kategorii\* ze zbiorów ZAMAWIAJĄCEGO, dotyczące pacjentów i/lub\* pracowników ZAMAWIAJĄCEGO, w postaci m.in.: imion i nazwisk, adresu zamieszkania i zameldowania, nr telefonu, adresu email, nr PESEL, miejsca urodzenia, płci, stanu cywilnego, wykształcenia, zawodu, danych kontaktowych do opiekuna, stanu zdrowia, miejsca zatrudnienia, inne:……………………..…….……………… *\*(niewłaściwe skreślić)*
3. Powierzone przez Zamawiającego dane osobowe będą przetwarzane przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.
5. Wykonawca zobowiązuje się do:
6. dołożenia należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych;
7. nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej Umowy ;
8. zapewnienia zachowania w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust. 3 lit. b RODO) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zarówno w trakcie jej obowiązywania, jak i po jej ustaniu;
9. przekazania Zamawiającemu listy osób dedykowanych do realizacji Umowy, dla których niezbędne będzie udzielenie zdalnego dostępu do bazy oraz powiadomienia Zamawiającego o każdej zmianie tejże listy celem nadania/odebrania dostępu do bazy danych Zamawiającego;
10. zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”);
11. do zachowania w tajemnicy danych poufnych i oświadcza, że nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy;
12. Wykonawca po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem, w zależności od decyzji Zamawiającego, usuwa lub zwraca Administratorowi wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych;
13. pomagania, w miarę możliwości, Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
14. Wykonawca odpowiedzialny jest za:
15. udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy lub RODO, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym;
16. niezwłoczne poinformowanie Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych określonych w Umowie, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Wykonawcy, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
17. Zamawiający zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. h) RODO ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Umowy i RODO.
18. Zamawiający realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Wykonawcy, tj. 8:00 do 15:00, z minimum 7 dniowym jego uprzedzeniem.
19. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO.
20. Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego, jeżeli jego zdaniem wydane mu przez Zamawiającego polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
21. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. Podwykonawca, winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę w niniejszej Umowie.
22. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Zamawiającego, chyba że obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje Zamawiającego w formie pisemnej o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
23. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. Podwykonawca, winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę w niniejszej Umowie. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.
24. Wykonawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Administratorowi w ciągu 48 h od jego stwierdzenia na adres wskazany w ust. 24.
25. Wykonawca oświadcza, że ma/nie ma powołanego Inspektora Ochrony Danych. Dane kontaktowe w kwestiach ochrony danych:………………………………..
26. Zamawiający oświadcza, że ma powołanego Inspektora Ochrony Danych. Dane kontaktowe w kwestiach ochrony danych:………………………………………………………………..
27. Strony zobowiązują się do wypełnienia obowiązków informacyjnych względem swoich pracowników w związku z zawartą Umową.
28. Strony zgodnie postanawiają, iż w przypadku zawarcia w toku trwania Umowy odrębnego porozumienia w zakresie zasad i warunków przetwarzania danych osobowych dotyczących tego samego zakresu i celu, w sytuacji rozbieżnych postanowień pierwszeństwo będą miały zapisy porozumienia dot. powierzenia przetwarzania danych osobowych.

#### §15 [BEZPIECZEŃSTWO]

1. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do wszelkich posiadanych informacji merytorycznie związanych ze świadczeniem usług przewidzianych w Umowie, a uznanych przez Strony za konieczne dla świadczenia tych usług. Wykonawca zapewni poufność otrzymanych od Zamawiającego informacji zgodnie z postanowieniami § 13 Umowy.
2. Zamawiający zobowiązany jest umożliwić Wykonawcy instalację narzędzi umożliwiających zdalny szyfrowany dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych, jak również uruchomienie sesji Aplikacji zdalnie. Jeżeli w związku z polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u Zamawiającego konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, Wykonawca zobowiązany jest do ich przestrzegania.
3. Zamawiający jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
4. Zamawiający jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksplantacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
5. awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
6. przepełnieniem Nośników,
7. nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
8. nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniami tzw. hakerów),
9. działaniami wirusów komputerowych, ataków DoS,
10. utratą zasilania,
11. konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
12. Zamawiający jest zobligowany do zachowania określonego w Załączniku Nr 5: oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania.
13. Zamawiający ma prawo do założenia maksymalnie 5-ciu kont Użytkownika w HD, przy czym w uzasadnionych przypadkach Wykonawca może zezwolić na utworzenie kont dodatkowych.
14. Zamawiający zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w serwisie HD. Ustala się, że jakiekolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do Wykonawcy z konta poczty elektronicznej wskazanego w Załączniku nr 5 do Umowy, oraz, że jest to jednocześnie konto, na które zwrotnie Wykonawca będzie przekazywał dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD.
15. Wykonawca ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
16. Użytkownicy są zobowiązani do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego, winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
17. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych Wykonawca obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego.

#### § 16 [WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. Umowa może zostać rozwiązana przez Zamawiającego bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
2. w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy – Art. 145 Ust. 1 Ustawy.
3. w przypadku, w którym Wykonawca realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób rażąco naruszy postanowienia Umowy. Strony uznają, że taka sytuacja ma miejsce w szczególności przypadku trzykrotnego nałożenia na Wykonawcę kary umownej;;
4. w przypadku wydania prawomocnego postanowienia o ogłoszeniu upadłości, tudzież wszczęciu postępowania naprawczego lub likwidacyjnego Wykonawcy,
5. w innych przypadkach określonych w niniejszej Umowie lub przepisach prawa.
6. Umowa może zostać rozwiązana przez Wykonawcę bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
7. w przypadku, jeśli zwłoka Zamawiającego w regulowaniu zobowiązań finansowych wynikających z co najmniej dwóch faktur przekroczy 30 dni, po uprzednim pisemnym wezwaniu Zamawiającego do zapłaty i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu co najmniej 14-dniowego terminu dodatkowego
8. w przypadku naruszenia przez Zamawiającego obwarowań licencyjnych określonych w Umowie oraz certyfikacie licencyjnym.
9. w innych przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa.
10. Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze Stron z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
11. wycofania się bądź istotnej zmiany warunków świadczenia przez Producenta usług wsparcia (Konserwacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez Zamawiającego,
12. rozwiązania porozumienia z Producentem uprawniającego Wykonawcę do świadczenia usług nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym,
13. wycofania się Producenta lub/i producenta MBD ze wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją Zamawiający
14. Jeżeli Umowa została rozwiązana z powodów wskazanych w ust. 1 pkt. a i b licencje ulegają unieważnieniu (terminowaniu).
15. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać będzie szczegółowe uzasadnienie.

#### § 17 [KARY UMOWNE]

1. Strony Umowy zastrzegają następujące kary umowne:
2. Wykonawca wypłaci Zamawiającemu karę umowną z tytułu opóźnienia w realizacji zamówienia w wysokości 2 % wartości netto Umowy za każdy dzień opóźnienia.
3. z tytułu naruszenia klauzuli poufności określonej w §14, przez jedną ze Stron, Strona nienaruszająca może żądać od Strony naruszającej kary umownej w wysokości 10 000,00 PLN netto za każdy przypadek naruszenia,
4. Strony zgodnie postanawiają, iż w przypadku, gdy kara umowna nie będzie odpowiadała wysokości realnie poniesionej przez Zamawiającego szkody, będzie on uprawniony do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
5. Zamawiający wypłaci Wykonawcy odsetki ustawowe w przypadku niedotrzymania terminów płatności wskazanych w Umowie.
6. Zamawiający może dokonać potrącenia kar umownych oraz odszkodowań z wierzytelnościami przysługującymi Wykonawcy z tytułu wykonania niniejszej umowy. Potracenie nie wymaga zgody Wykonawcy.

#### § 18

Cesja praw

* + - 1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
      2. Strony postanawiają, że Przyjmujący Zamówienie nie ma prawa dokonywać czynności skutkujących bezpośrednim lub pośrednim przeniesieniem wynikających z niniejszej umowy wierzytelności przysługujących Przyjmującemu Zamówienie w stosunku do Udzielającego Zamówienie bez jego pisemnej zgody, pod rygorem nieważności, w szczególności Przyjmujący Zamówienie nie ma prawa bez zgody Udzielającego Zamówienie dokonywać przelewu wierzytelności ani ustanawiać ograniczonych praw rzeczowych na wierzytelnościach. Dokonanie ww. czynności bez zgody Udzielającego Zamówienie będzie skutkować rozwiązaniem umowy w trybie natychmiastowym i obowiązkiem zapłaty przez Przyjmującego Zamówienie na rzecz Udzielającego Zamówienie kary umownej w wysokości równowartości przeniesionej/obciążonej wierzytelności.
      3. Wykonawca zobowiązuje się względem Zamawiającego do nieprzyjmowania bez jego zgody, od osób trzecich, żadnych zabezpieczeń wierzytelności przysługujących Wykonawcy względem Zamawiającego i wynikających z niniejszej umowy, w szczególności Wykonawca nie przyjmuje bez zgody Zamawiającego poręczenia za dług Zamawiającego wynikający z niniejszej umowy. Przyjęcie zabezpieczenia wierzytelności be zgody Zamawiającego będzie skutkować rozwiązaniem umowy w trybie natychmiastowym i obowiązkiem zapłaty przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości równowartości poręczenia lub przyjętego w innej formie zabezpieczenia.

#### §19 [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez obie Strony.
2. Zamawiający przewiduje możliwość zmian umowy w następującym zakresie:
3. W przypadkach wynikających z art. 144 ust. 1 Ustawy prawo zamówień publicznych, przy czym w sytuacji gdy zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest do wykazania tego wpływu, a zmiana umowy może nastąpić po akceptacji ww. wpływu przez Zamawiającego;
4. zawieszenie realizacji umowy lub rozwiązanie umowy – w związku z wystąpieniem okoliczności niezależnych od Stron umowy, np. wystąpienia siły wyższej, ogłoszenia upadłości Wykonawcy, utraty przez Wykonawcę autoryzacji producentów uprawniających do świadczenia usług stanowiących przedmiot umowy,
5. zmiana po którejkolwiek ze stron osób odpowiedzialnych za realizację umowy lub osób uprawnionych do wprowadzania Zgłoszeń Serwisowych,
6. w przypadku zmian stawek podatku od towarów i usług, przy czym zmianie ulegnie wyłącznie cena brutto, cena netto pozostanie bez zmian
7. Jeżeli w wyniku przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej zasadna dla powodzenia Projektu okaże się korekta ilości poszczególnych licencji w zakresie nie powodującym zmiany łącznej ceny z tytułu udzielenia licencji przewidzianej w Umowie;
8. zmiany w zakresie zastosowania nowszych lub korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych w Przedmiocie Umowy, niż te istniejące w chwili zawarcia Umowy lecz o parametrach tożsamych lub lepszych w przypadku wycofania z produkcji lub obrotu na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej, lub innych przyczyn niezależnych od Wykonawcy uniemożliwiających realizację zamówienia, z zastrzeżeniem niezmienności ceny – po przedstawieniu przez Wykonawcę dowodów uzasadniających konieczność dokonania zmiany; wprowadzenie ww. zmian będzie możliwe w zakresie nie powodującym zwiększenia wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Umowie.
9. Zmiany będą wprowadzane z inicjatywy Zamawiającego lub na pisemny wniosek Wykonawcy, co najmniej na 7 dni przed wprowadzeniem zmiany, z podaniem ich uzasadnienia.
10. Zmiany przewidziane w ust. 2 powyżej mogą być wprowadzone wyłącznie w formie aneksu do Umowy z wyłączeniem zmian terminów realizacji poszczególnych etapów realizacji przedmiotu Umowy przewidzianych w Harmonogramie Realizacji Umowy, dla których jako wystarczającą Strony dopuszczają formę protokołu.
11. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego i Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
12. Ewentualne spory mogące wyniknąć z Umowy będzie rozstrzygał Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
13. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
14. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy i są podpisane przez przedstawicieli Stron:

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer Załącznika** | **Zawartość**  **Załącznika** |
| 1 | Specyfikacja Szkoleń |
| 2 | Harmonogram Realizacji Umowy |
| 3 | Wykaz danych niezbędnych do realizacji Umowy |
| 4 | Minimalne Wymagania Infrastruktury |
| 5 | Warunki Licencji |
| 6 | Warunki Serwisu Gwarancyjnego |
| 7 | Obowiązek informacyjny |

**Zamawiający Wykonawca:**

.................................... ....................................

.................................... ....................................

**Załącznik nr 1 do Umowy**

**Specyfikacja Szkoleń**

**Zamawiający Wykonawca:**

.................................... ....................................

**Załącznik nr 2 do Umowy**

**Harmonogram Realizacji**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etap** | **Zakres prac** | **Termin zakończenia etapu** |
| **I** | Wykonanie analizy przedwdrożeniowej | Nie dłużej niż 30 dni od daty podpisania umowy |
| **II** | Dostawa licencji | Nie dłużej niż 60 dni od daty podpisania umowy |
| **III** | Przygotowanie środowiska serwerowego dla systemu ERP | Nie dłużej niż 30 dni od daty podpisania umowy |
| **IV** | Instalacja i wdrożenie systemu ERP | Nie dłużej niż 60dni od od podpisania umowy |
| **V** | Testy | Nie dłużej niż 15 dni od daty odbioru etapu IV |
| **VI** | Szkolenia | Nie dłużej niż 45 dni od daty odbiory etapu V |
| **VII** | Odbiór końcowy oraz rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych | Do 30 dni od daty zakończenia etapu VI lecz nie dłużej niż do 31.12.2020r. |

**Zamawiający Wykonawca:**

.................................... ....................................

**Załącznik nr 3 do Umowy**

**Wykaz danych niezbędnych do realizacji Umowy**

**Zamawiający Wykonawca:**

.................................... ....................................

**Załącznik Nr 4 do Umowy**

**Minimalne wymagania infrastruktury**

1. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera bazy danych przy założeniu 50 jednocześnie pracujących użytkowników

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

………………..

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

……………………………………………………..

1. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera aplikacji webowych (WWW) i mobilnych przy założeniu 50 jednocześnie pracujących użytkowników

*………………………………………….*

1. Minimalne wymagania stacji roboczej dla Oprogramowania Aplikacyjnego

* + 1. Wymagania sprzętowe stacji roboczej

..........................

* + 1. Wymagania systemowe stacji roboczej

………………………………………..

1. Wymagania dotyczące dodatkowo zainstalowanych składników systemu operacyjnego stacji roboczej

………….

1. Minimalne wymagania w stosunku do sieci komputerowej

Szkielet sieci oraz połączenia serwerów: ……………..

Połączenia stacji roboczych: ………………………….

1. Minimalne wymagania dotyczące przepustowości łącza internetowego zapewnionego do realizacji zdalnego serwisu

* 1. ……………………………………

1. Wymagania dotyczące utrzymania oprogramowania we wspieranych wersjach

Określone w niniejszym dokumencie wymagania minimalne dla oprogramowania: systemowego, bazodanowego (MBD) oraz towarzyszącego mogą być niższe niż wersje oficjalnie wspierane przez producentów tego oprogramowania. Ponadto wsparcie producentów dla poszczególnych wersji oprogramowania może w trakcie trwania Umowy ustać w sposób niezależny od woli Stron. Mimo powyższego Zamawiający jest zobligowany do zachowania określonego w dokumencie oprogramowania w wersjach wspieranych przez jego producentów.

**Załącznik Nr 5 do Umowy**

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

**Załącznik Nr 6 do Umowy**

# Zasady świadczenia usług serwisowych

[UŻYTKOWNICY]

1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „HelpDesk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem…………………………..
2. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
3. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
4. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
5. Powinnością Certyfikowanego Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej treści pozostałych Użytkowników.
6. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści. Pomimo powyższego Wykonawca ma obowiązek
7. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

1. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD, chyba że umowa stanowi inaczej. 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.
2. W zależności od zakresu pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
   * Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Awaria [Wymagane usługi: SA, KS, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
   * Usterka programistyczna [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Konsultacja [Wymagane usługi: SA, KS, KA],
   * Konsultacja telefoniczna [Wymagane usługi: SA, KS, KT],
   * Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, KS, NE],
   * Umowa NFZ [Wymagane usługi: SA, KS, NFZ],
   * Aktualizacja Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS, AA/AA+],
   * Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, KS, SBD],
   * Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, KS, EW],
   * Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, EW],
   * Zapytanie handlowe.
   * Zmiana prawna
3. 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”.
4. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy Zgłoszenie obejmuje kilka tematów WYKONAWCA może rozdzielić je na kilka Zgłoszeń. Jeżeli w trakcie realizacji Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wprowadzi nowy temat do rozwiązania WYKONAWCA może je przenieść do nowego Zgłoszenia
5. 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”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego Zgłoszenia, zostaje mu nadany status „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
6. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu zgłoszenia, fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
   * przyjęte do realizacji,
   * anulowane,
   * odrzucone,
   * duplikat,
   * do uzupełnienia,
   * odroczone,
   * rozwiązane,
   * zamknięte.
7. Szczególnym typem 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 typu zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
8. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim typem 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.
9. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane.

# Warunki brzegowe realizacji usług

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | Nazwa | **Usługi serwisowe** | **Uwagi** |
| **Standard** |  |
|  | Godziny pracy Serwisu | 800-1600 | W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
|  | Czas reakcji Serwisu | 4h | Czas liczony w godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”. |
|  | Czas usunięcia Błędu Aplikacji | 3 dni | 1. Czas liczony w godzinach/dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. 2. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy). 3. Jeżeli Zgłoszenie zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 15 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie może zostać uwzględnione w kolejnej aktualizacji zbiorczej. |
|  | Czas usunięcia Awarii | 48h |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza |
|  | Czas obsługi Konsultacji | 7 dni |
|  | Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych | Niegwarantowany | 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 ZAMAWIAJĄCEGO nie obejmuje Konsultacji). 3. Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych, dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie. |

# Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

| **Lp.** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | **Procedura realizacji Usługi** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Serwis Aplikacji**  **[SA]** | Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego (usunięcia Błędu Aplikacji, usunięcia Awarii , usunięcia Usterki Programistycznej , obsługa Konsultacji) w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania. | 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje wskazane przez wykonawcę 3. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:    1. Nie później, niż w **czasie realizacji zgłoszenia serwisowego** podejmuje jedno z następujących działań:  * odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu Zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. * przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, * przekazuje Użytkownikowi Uaktualnienie usuwające Błąd Aplikacji, * przekazuje Użytkownikowi Obejście, * zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.   1. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż w **czasie usunięcia Awarii** usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii lub wdrożenia Obejścia bezpośrednio na Infrastrukturze.   2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis zmienia kwalifikację zgłoszenia na „usterka programistyczna” oraz opracowuje Uaktualnienie usuwające zidentyfikowaną Usterkę, następnie zamieszcza Uaktualnienie w HD w **czasie usunięcia Usterki Programistycznej** .   3. Jeżeli Producentem Aplikacji, której dotyczy Zgłoszenie nie jest WYKONAWCA, Serwis zamieszcza Uaktualnienie w HD w terminie 5 dni od daty otrzymania Uaktualnienia przez Producenta nie później niż w warunkach brzegowych realizacji usług.   4. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje inną usługę, w ramach której Zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie typ Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.   5. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożlwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   6. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że Błąd Aplikacji jest spowodowany działaniami lub zaniechaniami w organizacji ZAMAWIAJĄCEGO tzn. jego przyczyna nie tkwi w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, bądź nie wynika z zaniechanych zobowiązań WYKONAWCY Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   7. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego po podjęciu dwóch prób Serwis zdalnie nie uzyska dostępu do przedmiotowych elementów Infrastruktury lub MBD, bądź niezbędne okaże się pozyskanie przez Serwis dodatkowych informacji od ZAMAWIAJĄCEGO, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   8. Po uznaniu przez Serwis, że realizacja zgłoszenia dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.  1. Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone” lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane”, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”. |
| 2 | **Konserwacja [KS]** | Usługa realizowana 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 dostosowanie Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Wykonawca gwarantuje:   * udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych, * prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć. * prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże. | 1. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie z woli WYKONAWCY lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Zmiana prawna. 2. Termin udostępnienia w systemie HD odpowiedniego Rozwinięcia będzie pozwalał na zastosowanie zmodernizowanej Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze lub zarządzenia, najpóźniej w dniu ich wejścia w życie. 3. Rozwinięcia wymagające integracji z systemami teleinformatycznymi stron trzecich będą wprowadzane w Aplikacjach w terminach określonych w punkcie powyżej pod warunkiem, że wraz aktami prawnymi inicjującymi Rozwinięcia zostaną opublikowane specyfikacje integracji z rzeczonymi systemami oraz środowiska umożliwiające wykonanie testów Rozwinięć. 4. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że instalowanie Rozwinięć jest nieodzowne do prawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego w aktualnym stanie prawnym i brak ich instalacji może uniemożliwiać instalację następujących po nich Rozwinięć. Użytkownicy winni opublikowane w HD Rozwinięcia niezwłocznie pobrać i przetestować w środowiskach testowych, następnie, jeżeli nie wstąpią Błędy lub inne okoliczności podważające zasadność instalacji Rozwinięć, zainstalować je w systemie produkcyjnym. |