

UMOWA NR/

ZAWARTA W DNIU W

zwana wraz z załącznikami dalej „Umową”, pomiędzy :

.....

wpisanym do pod numerem REGON reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej „ZAMAWIAJĄCYM”, „Stroną” lub zamiennie „Stronami”

a

.....

wpisanym do pod numerem REGON
reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej „WYKONAWCĄ”, „Stroną” lub zamiennie „Stronami”

§1 DEFINICJEW **Umowie** stosuje się odpowiednio w liczbie pojedynczej lub mnogiej następujące definicje:**AWARIA KRYTYCZNA**

Szczególny rodzaj Nieprawidłowości Oprogramowania która prowadzi do:

- 1) czasowego lub trwałego zatrzymania eksploatacji Systemu Informatycznego,
- 2) wstrzymania wystawienia faktury do rozliczenia z Narodowym Funduszem Zdrowia,
- 3) utraty danych lub naruszenia ich spójności,

w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania.

Z definicji Awarii krytycznej wyłączone są takie rodzaje Nieprawidłowości, przy wystąpieniu których jest możliwe prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania, jednakże jest to utrudnione.

BŁĄD

Nieprawidłowości Oprogramowania, która może prowadzić do np. problemów z rozliczeniem z NFZ, integracją z systemami zewnętrznymi np. eZwolnienia, eRecepty oraz w znacznym stopniu ograniczać jego funkcjonalność uniemożliwiając prowadzenie podstawowej działalności Zamawiającego np. brak możliwości wydruku recept, skierowań, kart informacyjnych, itp.

UTRUDNIENIE

Rodzaj **Nieprawidłowości Oprogramowania**, inny niż **Awaria krytyczna lub Błąd**, która prowadzi do zakłócenia wykonywania funkcji **Systemu Informatycznego** lub ograniczenia jego działania w sposób niepowodujący ograniczenia prowadzenia podstawowej działalności Zamawiającego.

CZAS REAKCJI

To czas od chwili utworzenia **Zgłoszenia Serwisowego (Status utworzone)** do dokonania przez WYKONAWCĘ Reakcji Serwisowej (**Status zaakceptowane**). **Czas Reakcji** dla **Zgłoszeń Serwisowych** niepodlegających **Naprawie** kończy się z chwilą uzyskania **Statusu anulowane** lub **odrzucone**. Nadanie **Statusu utworzone – doprecyzowane** zawiesza bieg **Czasu Reakcji** do czasu reakcji **Użytkownika** w postaci doprecyzowania żądanych szczegółów dotyczących **Zgłoszenia Serwisowego**.

CZAS NAPRAWY

To maksymalny czas dostarczenia rozwiązania usuwającego **Nieprawidłowość Oprogramowania** (wykonania Naprawy) liczony od momentu dokonania Reakcji Serwisowej przez WYKONAWCĘ (**Status zaakceptowane**) do momentu wykonania skutecznej **Naprawy** (nadania **Statusu z odpowiedzią**), po którym nie nastąpiło nadanie **Statusu ponownie otwarte**. Zamawiający w ciągu 3 dni roboczych weryfikuje prawidłowość **Naprawy**. Po upływie tego terminu o ile Użytkownik nie nada Statusu ponownie otwarte, uznaje się **Naprawę** za skutecznie wykonaną. W razie nadania przez **Użytkownika Statusu ponownie otwarte - Czas naprawy** dla danego **Zgłoszenia Serwisowego** biegnie w dalszym ciągu. Do ostatecznego ustalenia **Czasu Naprawy** stosuje się zdanie poprzedzające, przy czym w każdym przypadku do **Czasu naprawy**:

- i. wlicza się czas czynności naprawczych po stronie WYKONAWCY,
- ii. nie wlicza się czasu weryfikacji prawidłowości **Naprawy** po stronie Zamawiającego..

DOKUMENTACJA

Dokumentacja **Oprogramowania** posiadana przez **Zamawiającego**, dostarczona w ramach wdrożenia oraz w ramach **Nowych Wydań** (wersja jaką dysponuje **Zamawiający**)

DORADZTWO

Usługi związane z udzielaniem konsultacji, porad i wskazówek dotyczących właściwej eksploatacji **Oprogramowania**, na warunkach określonych w § 5 Umowy.

DZIEŃ ROBOCZY

Każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

FAKTURA

Odpowiedni i wystawiony zgodnie z obowiązującymi przepisami dokument księgowy na podstawie, którego dokonywana jest zapłata, w szczególności faktura VAT, faktura VAT korygująca.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

Dokument wypełniany przez upoważnionego przedstawiciela **Zamawiającego** przy dokonywaniu **Zgłoszenia Serwisowego**, zawierający minimum:

- pełne informacje niezbędne do zidentyfikowania i usunięcia **Nieprawidłowości Oprogramowania**,
- informacje umożliwiające kwalifikację **Nieprawidłowości Oprogramowania** jako **Awarii Krytycznej , Błędu lub Utrudnienia**,
- opis objawów **Nieprawidłowości Oprogramowania** (zdefiniowanie zakresu **Nieprawidłowości Oprogramowania**),
- opis czynności wykonywanych przez Użytkownika do momentu i w momencie wystąpienia **Nieprawidłowości Oprogramowania**.

Powyższe wymagania odnośnie minimalnych informacji podawanych dla **Zgłoszenia Serwisowego** stosuje się do każdej formy **Zgłoszenia Serwisowego**.

Formularz zgłoszenia serwisowego znajduje się na **Stronie WWW**.

GODZINY ROBOCZE

Godziny od 8.00 do 16.00 w każdym **Dniu Roboczym**.

GOTOWOŚĆ SERWISOWA

Postawienie do dyspozycji Zamawiającego specjalistów WYKONAWCY do wykonywania **Napraw, Reakcji Serwisowych, Serwisu Oprogramowania** oraz **Innych Usług Informatycznych**.

INFRASTRUKTURA SIECIOWA

Powiązane funkcjonalnie następujące elementy: komputerowe sieci lokalne, sieci energetyczne zasilające odbiorcze oraz sieć komputerowa rozległa, wraz z odpowiednim oprogramowaniem, w tym oprogramowaniem do zarządzania tymi sieciami,

INNE USŁUGI INFORMATYCZNE

Usługi informatyczne wykonywane na rzecz **Zamawiającego** obejmujące:

- a) instalowanie **Nowych Wydań**;
- b) analiza i zmiany w konfiguracji **Oprogramowania Narzędziowego i Oprogramowania Systemowego**;
- c) konserwacja baz danych;
- d) rekonfiguracja parametrów **Infrastruktury Sieciowej**.

MIEJSCE EKSPLOATACJI

Przedsiębiorstwo podmiotu leczniczego prowadzonego przez **Zamawiającego** pod nazwą dla którego przewidziano wdrożenie i eksploatację **Oprogramowania**.

MIEJSCE INSTALACJI

Przedsiębiorstwo podmiotu leczniczego prowadzonego przez **Zamawiającego** pod nazwą w którym, zainstalowane jest **Oprogramowania**.

MODYFIKACJA ODPLATNA

Zgłoszenie serwisowe typu CR wraz z dodatkowym kodem zgłoszenia „Modyfikacja odpłatna” dotycząca zmiany lub rozbudowy **Oprogramowania**.

NAPRAWA

Czynności usuwające **Nieprawidłowości Oprogramowania** prowadzące do usunięcia **Nieprawidłowości Oprogramowania** lub dostarczenie poprawki **Oprogramowania** wolnej od zgłoszonej **Nieprawidłowości Oprogramowania** zapewniającej funkcjonowanie **Oprogramowania** zgodnie z **Dokumentacją**.

NIEPRAWIDŁOWOŚCI KONFIGURACJI PLATFORMY SPRZĘTOWEJ LUB OPROGRAMOWANIA NARZĘDZIOWEGO

Są to takie ustawienia parametrów **Platformy Sprzętowej, Oprogramowania Narzędziowego, Platformy Narzędziowej** lub **Oprogramowania Systemowego**, które prowadzą do **Nieprawidłowości Oprogramowania**, z zastrzeżeniem, że konfiguracja **Platformy Sprzętowej, Oprogramowania Narzędziowego, Platformy Narzędziowej** oraz **Oprogramowania Systemowego** została wykonana lub zaakceptowana przez **WYKONAWCĘ**.

NIEPRAWIDŁOWOŚCI OPROGRAMOWANIA

Nieprawidłowe działanie **Oprogramowania**, którego źródło leży w Oprogramowaniu i którego skutkiem jest funkcjonowanie **Oprogramowania** niezgodnie z **Dokumentacją**.

W celu usunięcia ewentualnych wątpliwości związanych z zakresem niniejszej definicji, Strony potwierdzają, iż nie uważa się za **Nieprawidłowość Oprogramowania**:

- a) sposobu prezentacji danych na formularzach i raportach (np. ich ergonomii), o ile jest zachowana czytelność poszczególnych danych,
- b) wyglądu i układu elementów formularzy i raportów (np. ich ergonomii), o ile jest zachowana czytelność poszczególnych danych,
- c) ergonomii i sposobu korzystania z Oprogramowania, w tym braku możliwości dostępu do elementów Oprogramowania przy pomocy klawiatury (skrótów klawiaturowych)

Rodzajami **Nieprawidłowości Oprogramowania** są: **Awaria Krytyczna, Błąd i Utrudnienie**.

NOWA PLATFORMA EKSPLOATACYJNA OPROGRAMOWANIA

Zmieniona **Platforma Sprzętowa** lub **Platforma Narzędziowa**. Przez zmianę **Platformy Sprzętowej** należy rozumieć zmianę **Oprogramowania Systemowego** na inną wersję. Przez zmianę **Platformy Narzędziowej** należy rozumieć zmianę **Oprogramowania Narzędziowego** na inną wersję.

NOWE WYDANIE

Kolejna wersja **Oprogramowania** dostosowana do zmieniających się przepisów prawa lub usuwająca **Nieprawidłowości Oprogramowania**.

OPIEKA INFORMATYCZNA

Usługi przy utrzymaniu eksploatacji **Oprogramowania**, określone w §3 Umowy obejmujące:

- α) śledzenie i analiza problemów merytorycznych i technicznych, które dotyczą **Oprogramowania**,
- β) dostosowywanie **Oprogramowania** do pracy na nowych **Platformach Sprzętowych i Platformach Narzędziowych**.
- χ) utrzymaniem w zgodności z przepisami prawa w dziedzinie, która dotyczy **Oprogramowania**.

OPROGRAMOWANIE

Oznacza oprogramowanie autorstwa **WYKONAWCY** wdrożone u **Zamawiającego** do którego całość autorskich praw majątkowych należy do **WYKONAWCY**

OPROGRAMOWANIE INNYCH PRODUCENTÓW

Oznacza oprogramowanie zainstalowane na **Platformie Sprzętowej** używane przez **Zamawiającego** łącznie z **Oprogramowaniem**.

OPROGRAMOWANIE NARZĘDZIOWE

System zarządzania bazą danych.

OPROGRAMOWANIE SYSTEMOWE

System operacyjny oraz oprogramowanie komunikacyjne.

PLATFORMA NARZĘDZIOWA

Oznacza **Sprzęt Komputerowy** wraz z **Oprogramowaniem Narzędziowym** zainstalowany w siedzibie przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego prowadzonego przez **Zamawiającego** pod nazwą, który przeznaczony jest do eksploatacji **Oprogramowania**.

PLATFORMA SPRZĘTOWA

Oznacza **Sprzęt Komputerowy** wraz z **Oprogramowaniem Systemowym** zainstalowany w siedzibie przedsiębiorstwa podmiotu leczniczego prowadzonego przez **Zamawiającego** pod nazwą, który przeznaczony jest do eksploatacji **Oprogramowania**.

PORTAL AOS

Udostępniony pod adresem www : portal na którym Wykonawca udostępni **Nowe Wydania Oprogramowania** wraz z opisem zmian.

PROTOKÓŁ UZGODNIENÍ

Protokół będący zapisem ustaleń podjętych przez przedstawicieli stron w trakcie realizacji prac, w przypadkach spornych.

REAKCJA SERWISOWA

Rozpoczęcie przez WYKONAWCĘ działań zmierzających do usunięcia **Nieprawidłowości Oprogramowania** zgłoszonych przez **Zamawiającego** na podstawie skutecznego **Zgłoszenia serwisowego** - poprzez zmianę statusu **Zgłoszenia Serwisowego** na **Status zaakceptowane**.

ROZWIĄZANIE ZASTĘPCZE

Oznacza dostarczone przez WYKONAWCĘ indywidualnie dla każdej **Nieprawidłowości Oprogramowania**, awaryjne procedury postępowania oraz niezbędne uzupełnienia **Oprogramowania** w celu wspomaganie zapewnienia ciągłości pracy **Oprogramowania**. **Rozwiązanie Zastępcze** jest formą **Naprawy**.

SERWIS OPROGRAMOWANIA

Usługi określone w § 4 Umowy.

SPRZĘT KOMPUTEROWY

Komputery, terminale i oprzyrządowanie, komputery pełniące rolę serwerów oraz urządzenia dostępu na których pracuje **Oprogramowanie**.

STATUSY ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

Status utworzone – nadawany przez **Użytkownika** z chwilą wypełnienia przez **Użytkownika Formularza Zgłoszenia Serwisowego** na **Stronie WWW** i naciśnięcia przycisku ‘zapisz zgłoszenie’.

Status utworzone – doprecyzowanie - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku gdy utworzone Zgłoszenie Serwisowe jest niezrozumiałe lub nie zawiera informacji wskazanych w definicji **Formularza Zgłoszenia Serwisowego** – w celu doprecyzowania **Zgłoszenia Serwisowego**.

Status anulowane - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku prośby Użytkownika o anulowanie Zgłoszenia Serwisowego zgłoszonej np. w komentarzu). Nadanie takiego statusu kończy załatwienie **Zgłoszenia Serwisowego, Naprawa** nie jest wymagana.

Status odrzucone - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku gdy **Zgłoszenie Serwisowe** nie dotyczy **Nieprawidłowości**. Nadanie takiego statusu kończy załatwienie **Zgłoszenia Serwisowego, Naprawa** nie jest wymagana.

Status zaakceptowane – nadawany przez pracownika serwisu w przypadku gdy Zgłoszenie Serwisowe jest zrozumiałe i zawiera informacje wskazane w definicji **Formularza Zgłoszenia Serwisowego** (możliwość korekty typu **Nieprawidłowości**).

Status z odpowiedzią - nadawany przez pracownika serwisu po wykonaniu **Naprawy** (np. poprzez wgranie poprawki). Z chwilą uzyskania tego statusu przez **Zgłoszenie Serwisowe Użytkownik** dokonuje weryfikacji prawidłowości dokonania **Naprawy** danego **Zgłoszenia Serwisowego**. Termin na weryfikację prawidłowości dokonania **Naprawy** danego **Zgłoszenia Serwisowego** wynosi 14 dni od otrzymania przez dane **Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią**.

Status ponownie otwarte – nadawany przez Użytkownika wyłącznie w ciągu 14 dni od otrzymania przez dane **Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią** w przypadku stwierdzenia, że **Zgłoszenie Serwisowe** nie zostało obsłużone (nie dokonano **Naprawy**), wówczas następuje otwarcie obsługiwanego **Zgłoszenia Serwisowego**.

Status zamknięte – nadawany przez **Użytkownika** po pozytywnej weryfikacji prawidłowości dokonania **Naprawy** danego **Zgłoszenia Serwisowego** lub przez pracownika serwisu po upływie 14 dni od otrzymania przez **Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią** w razie braku nadania przez **Użytkownika Statusu ponownie otwarte**. Jest to status równoznaczny z wykonaniem **Naprawy**. Zamknięcie jest nieodwracalne – brak możliwości ponownego otwarcia. Niezależnie od odznaczenia w systemie zgłoszeniowym Statusu zamknięte przyjmuje się, iż Zgłoszenia Serwisowe uzyskuje taki status z chwilą upływu 14 dni od otrzymania przez dane **Zgłoszenie Serwisowe** statusu „z odpowiedzią” w razie braku nadania przez Użytkownika statusu ponownie otwarte.

SYSTEM INFORMATYCZNY

Oznacza **Oprogramowanie**, zainstalowane na **Platformie Sprzętowej**, stanowiące funkcjonalną całość, spełniającą wymagania wskazane przepisami obowiązującego prawa oraz określone umową wymagania funkcjonalne, eksploatacyjne, wydajnościowe i w zakresie bezpieczeństwa, a także działającą zgodnie z dostarczoną **Dokumentacją**.

STRONA WWW

Udostępniony pod adresem www : **Formularz Zgłoszenia Serwisowego** umożliwiającą dokonanie **Zgłoszenia Serwisowego**.

ŚRODOWISKO SYSTEMOWE

Oznacza powiązane funkcjonalne elementy: **Sprzętu Komputerowego i Oprogramowania Systemowego**.

ŚRODOWISKO EKSPLOATACYJNE

Oznacza powiązane funkcjonalnie elementy: **Środowiska Systemowego i Oprogramowania Narzędziowego**.

UŻYTKOWNIK

Należy przez to rozumieć osobę po stronie Zamawiającego, która wykonuje przy użyciu **Oprogramowania** czynności związane z pracą operacyjną **Zamawiającego**.

ZGŁOSZENIE SERWISOWE

Informacja przekazana WYKONAWCY przez upoważnionego **Użytkownika** w oparciu o **Formularz Zgłoszenia Serwisowego o Nieprawidłowości Oprogramowania**. Przez skuteczne Zgłoszenie Serwisowe rozumie się **Zgłoszenie Serwisowe** zawierające informacje wskazane w definicji **Formularza Zgłoszenia Serwisowego**, w stosunku do którego nie dokonano nadania **Statusu utworzone-doprecyzowanie**.

Rodzajem **Zgłoszenia Serwisowego** jest **Zgłoszenie Serwisowe** w kategorii doradztwo – zawierające SUP w polu Typ na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego.

ZDALNY DOSTĘP

Umożliwienie przez Zamawiającego dokonania Napraw do środowiska produkcyjnego poprzez zestawienia połączenia VPN przez sieć Internet. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający zapewni WYKONAWCY zdalny dostęp do interfejsów do aplikacji zintegrowanych z Oprogramowaniem. Dokonywanie Napraw Oprogramowania poprzez Zdalny Dostęp odbywać się będzie w zgodności z zasadami i na warunkach określonych procedurami obowiązującymi u Zamawiającego i dostarczonymi WYKONAWCY w formie pisemnej. Brak Zdalnego Dostępu zwalnia WYKONAWCĘ z obowiązku dotrzymania określonych Umową terminów Czasów Reakcji i Naprawy.

§ 2 PRZEDMIOT UMOWY

WYKONAWCA przy współdziałaniu **Zamawiającego**, na warunkach określonych w **Umowie** zobowiązuje się do świadczenia usług określonych w § 3 Umowy w okresie od do (**Okres obowiązywania Umowy**).

§ 3 ZAKRES USŁUG

1. W celu zapewnienia utrzymania eksploatacji oraz prawidłowego funkcjonowania **Oprogramowania**, **WYKONAWCA** zobowiązuje się do **Gotowości Serwisowej** wykonywania usług w następującym zakresie:
 - a. Sprawowania **Opieki Informatycznej**,
 - b. **Serwisu Oprogramowania** – na warunkach określonych w §4 Umowy,
 - c. **Doradztwa** – na warunkach określonych w § 6 Umowy,
 - d. Modyfikacji i aktualizacji **Oprogramowania** – na warunkach określonych w § 7 Umowy.
2. **Doradztwo** oraz **Reakcje Serwisowe** i **Naprawy** prowadzone będą w **Godzinach Roboczych**.
3. Z zakresu przedmiotu usług wyłącza się:
 - a. administrowanie **Oprogramowaniem**,
 - b. wprowadzanie, przydzielanie i zarządzanie prawami dostępu **Użytkownikom**,
 - c. definiowanie i generowanie raportów
 - d. konserwację **Oprogramowania** w następującym zakresie:
 - i. robienie kopii zapasowych (kopii bezpieczeństwa),
 - ii. wymiana kaset (streamerowych),
 - iii. nadzór pracy **Użytkowników**,
 - iv. nadzór nad przyrostami pojemności bazy danych,
 - v. prognozowanie koniecznej modernizacji **Sprzętu Komputerowego**,
 - e. szkolenie **Użytkowników**,
 - f. podłączanie **Użytkowników** oraz instalowanie **Oprogramowania** na **Sprzęcie Komputerowym** (instrukcja dostępna pod adresem www :)
 - g. kontrolę poprawności pracy **Oprogramowania** oraz raportowanie poprawności jego pracy.

§ 4 SERWIS OPROGRAMOWANIA

1. Na **Serwis Oprogramowania** składają się usługi, w zakres których wchodzi:
 - a. diagnoza **Nieprawidłowości Oprogramowania**,
 - b. usuwanie **Nieprawidłowości Oprogramowania**,
 - c. usuwanie skutków **Nieprawidłowości Oprogramowania**,
 - d. usuwanie niespójności baz danych będących wynikiem **Nieprawidłowości Oprogramowania**,
 - e. wskazywaniem rozwiązań zastępczych na czas usuwania **Nieprawidłowości Oprogramowania**.
2. Warunki świadczenia **Serwisu Oprogramowania**:
 - a. **Zamawiający** zapewni **WYKONAWCY** możliwość **Zdalnego dostępu** do **Systemu Informatycznego** w Okresie obowiązywania **Umowy**.
 - b. **Serwis Oprogramowania** może być prowadzony za pomocą **Zdalnego Dostępu** wyłącznie po uzyskaniu przez **WYKONAWCĘ** zgody **Zamawiającego** według wzoru z Załącznika Nr 3.
 - c. **Zamawiający** zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu umożliwienia **WYKONAWCY** dokonania **Reakcji Serwisowej** i **Naprawy**, a w szczególności:
 - i. zapewnić przedstawicielom **WYKONAWCY** dostęp do **Systemu Informatycznego** i **Oprogramowania**,
 - ii. umożliwić wejście przedstawicielom **WYKONAWCY** do pomieszczeń w **Miejscach Instalacji** i **Miejscach Eksploatacji Systemu Informatycznego** i **Oprogramowania**,
 - iii. zapewnić przedstawicielom **WYKONAWCY** odpowiednie warunki w trakcie świadczenia **Serwisu Oprogramowania**, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów BHP.
3. Odmowa zapewnienia dostępu do **Systemu Informatycznego** winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona **WYKONAWCY** wraz z uzasadnieniem.
4. Jeśli nie jest możliwe **Zdalny Dostęp** świadczenie **Serwisu Oprogramowania**, wówczas **WYKONAWCA** zobowiązuje się do świadczenia **Serwisu Oprogramowania** bezpośrednio w **Miejscu Instalacji** lub w **Miejscu Eksploatacji**.

5. WYKONAWCA podejmie czynności Naprawy na podstawie **Zgłoszenia Serwisowego o Statusie zaakceptowane**.
6. WYKONAWCA gwarantuje następujące **Czasy Reakcji i Naprawy**:

Dla systemu OPTIMED HIS, LIS i OPTIMED ERP w godzinach roboczych

| | Czas Reakcji | Czas Naprawy |
|------------------|--|--|
| Awaria Krytyczna | <ul style="list-style-type: none"> 2 Godziny Robocze – Zdalny Dostęp | <ul style="list-style-type: none"> 1 Dzień Roboczy – Zdalny Dostęp 2 Dni Robocze – brak Zdalnego Dostępu |
| Błąd | <ul style="list-style-type: none"> 8 Godzin Roboczych – Zdalny Dostęp | <ul style="list-style-type: none"> 5 Dni Roboczych – Zdalny Dostęp 5 Dni Roboczych – brak Zdalnego Dostępu |
| Utrudnienie | <ul style="list-style-type: none"> 8 Godzin Roboczych – Zdalny Dostęp | <ul style="list-style-type: none"> 15 Dni Roboczych – Zdalny Dostęp |

Dla systemu OPTIMED HIS i LIS poza godzinami roboczymi (w godz 16:00-8:00 w dni robocze oraz przez całą dobę w pozostałe dni)

| | Czas Reakcji | Czas Naprawy |
|------------------|---|--|
| Awaria Krytyczna | <ul style="list-style-type: none"> 1 dzień – Zdalny Dostęp | <ul style="list-style-type: none"> 1 Dzień – Zdalny Dostęp 2 Dni Robocze – brak Zdalnego Dostępu |

7. **Czas Naprawy Awarii Krytycznej, Błędu lub Utrudnienia** ulega automatycznemu wydłużeniu o czas przetwarzania danych, jeżeli czas ten przekracza 8 (osiem) godzin (np. archiwizacja lub kopiowanie baz danych).
8. WYKONAWCA zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych **Nieprawidłowości Oprogramowania** w drodze **Nowych Wydań**.
9. WYKONAWCA zastrzega sobie prawo do zamknięcia **Zgłoszenia Serwisowego** na **Stronie www** po upływie 10 **Dni roboczych** od udostępnienia usunięcia **Awarii Krytycznej, Błędu lub Utrudnienia** na **Portal AOS**. Zgłoszenia objęte tą czynnością otrzymują **Status Zamknięte**.
10. Strony dopuszczają możliwość przedłużenia czasu usuwania Nieprawidłowości Oprogramowania przez Wykonawcę na mocy dwustronnego porozumienia, o ile usunięcie Nieprawidłowości Oprogramowania w terminach określonych powyżej jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
11. Przez usunięcie Nieprawidłowości Oprogramowania rozumiane jest również wprowadzenie rozwiązania zastępczego. Wykonawca wprowadzi rozwiązanie zastępcze w terminie przewidzianym dla naprawy. Rozwiązanie zastępcze musi być zaakceptowane przez Zamawiającego.
12. Nie wywiązanie się z winy Wykonawcy z czasów naprawy określonych w niniejszym dokumencie skutkuje potrąceniem określonej wartości z miesięcznego ryczałtu za serwis. Wielkość potrącenia zależy od rodzaju Nieprawidłowości Oprogramowania przy usuwaniu którego nastąpiło przekroczenie czasu. I tak:

| Priorytet | Wielkość potrącenia z miesięcznego ryczałtu za utrzymanie za pierwszy dzień zwłoki | Wielkość potrącenia z miesięcznego ryczałtu za utrzymanie za 2 i każdy kolejny dzień zwłoki |
|------------------|--|---|
| Awaria krytyczna | 15% | 3% |
| Błąd | 5% | 2% |
| Utrudnienie | 3% | 1% |

13. Potracenia ulegają sumowaniu nie mogą jednak przekroczyć 100% wartości miesięcznego ryczałtu za utrzymanie.

§ 5 TRYB REALIZACJI SERWISU OPROGRAMOWANIA

1. Tryb postępowania w przypadku wystąpienia **Nieprawidłowości Oprogramowania**:
- a. W razie wystąpienia **Nieprawidłowości Oprogramowania** upoważniony **Użytkownik** powiadomi o tym fakcie **WYKONAWCĘ** w drodze **Zgłoszenia Serwisowego** poprzez wypełnienie i przekazanie **Formularza Zgłoszenia Serwisowego** w sposób określony w definicji **Formularza Zgłoszenia Serwisowego (Status utworzone)**.
 - b. Wypełnienie i przekazanie **Formularza Zgłoszenia Serwisowego**, odbywa się poprzez **Stronę WWW**.
 - c. W szczególnie uzasadnionych przypadkach oraz w przypadku braku **Zdalnego Dostępu** lub niedostępności **Strony WWW Zamawiający** może dokonać **Zgłoszenia Serwisowego** w innej formie: poprzez wysłanie za pomocą poczty elektronicznej, telefaksu na numer lub pisemnie na adres określony w Załączniku nr 2 do **Umowy** wypełnionego **Formularza Zgłoszenia Serwisowego**, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do **Umowy**. Wymagania odnośnie wypełnienia minimalnego zakresu danych dla **Formularza Zgłoszenia Serwisowego** stosuje się dla każdej formy **Zgłoszenia Serwisowego**.
 - d. **Zgłoszenie Serwisowe** dokonane w inny sposób niż określony w lit. a, b lub c powyżej nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje **WYKONAWCY** do podjęcia **Reakcji Serwisowej**.
 - e. W przypadku niespełniania wymagań dla skutecznego **Zgłoszenia Serwisowego** lub braku wystarczających informacji do podjęcia **Reakcji Serwisowej** **WYKONAWCA** zwraca się do upoważnionego **Użytkownika** dokonującego **Zgłoszenia Serwisowego** o podanie niezbędnych informacji umożliwiających podjęcie czynności zmierzających do **Naprawy (Status utworzone – doprecyzowanie)**.
2. **WYKONAWCA** nie ponosi odpowiedzialności za brak **Reakcji Serwisowej** i **Naprawy** spowodowane niewypełnieniem przez **Zamawiającego** obowiązków wymienionych w § 5 ust. 1
 3. **WYKONAWCA** nie świadczy **Serwisu Oprogramowania** w zakresie **Oprogramowania Innych Producentów**.
 4. W przypadku, jeśli **Nieprawidłowość Oprogramowania** wynika z **Nieprawidłowości Konfiguracji Sprzętowej lub Oprogramowania Narzędziowego**, **WYKONAWCA** ma prawo żądać odrębnego wynagrodzenia za czynności **Reakcji Serwisowej** i **Naprawy**, przy czym czynności te mogą być podjęte po podpisaniu **Protokołu Uzgodnień**.

§ 6 DORADZTWO

1. Przez usługi **Doradztwa** strony rozumieją współdziałanie **WYKONAWCY** z **Zamawiającym** w pracach związanych z analizą problemów merytorycznych, technicznych i organizacyjnych, które dotyczą **Oprogramowania** oraz wskazywanie rozwiązań niezbędnych dla obsługi tych problemów.
2. **WYKONAWCA** w ramach **Umowy** zobowiązuje się do prowadzenia **Doradztwa** (telefonicznie lub w siedzibie **Zamawiającego**).
3. W przypadku udzielania porad i wskazówek w zakresie:
 - a. konstruowania zapytań do bazy danych wykonywanych "ad hoc" przez administratorów systemu,
 - b. instalowania przez **Zamawiającego Nowych Wydań**, (z wyłączeniem wydań do których nie została opublikowana instrukcja)
 - c. optymalnej konfiguracji **Oprogramowania Narzędziowego** w zakresie wymaganym przez **Oprogramowanie**,
 - d. przeprowadzenia procesów archiwizacji danych,

- e. zmian polegających na wprowadzeniu **Nowej Platformy Eksploatacyjnej Oprogramowania Zamawiającego** w celu zwiększenia stopnia wykorzystania **Oprogramowania**, stosuje się ograniczenie w liczbie maksymalnie 4 godzin miesięcznie rozliczanych za każde rozpoczęte 5 minut.
4. **Doradztwo WYKONAWCA** prowadzić będzie telefonicznie z siedziby firmy w **Godzinach Roboczych**.
 5. **Doradztwo** może być również prowadzone za pośrednictwem **Strony www** w formie opracowań korespondencji do **Zgłoszeń Serwisowych**, o ile zapytanie **Zamawiającego** będzie posiadać formę **Zgłoszenia Serwisowego** z kategorią SUP w polu: Typ na **Formularzu Zgłoszenia Serwisowego**.
 6. W przypadku wykorzystania dostępnych godzin Doradztwa każda następna **Roboczogodzina** płatna w wysokości 150,00 zł netto.

§7 MODYFIKACJA I AKTUALIZACJA OPROGRAMOWANIA

1. **WYKONAWCA** zobowiązuje się w do:
 - a. informowania **Zamawiającego** o **Nowych Wydaniach**, poprzez przesłanie wiadomości z **Portalu AOS** za pośrednictwem poczty elektronicznej
 - b. poprzez zmianę statusu zgłoszenia NCR (**Status z odpowiedzią**), jeżeli **Nowe Wydanie** jest poprawką zgłoszonej **Nieprawidłowości**
 - c. dostarczania **Nowych Wydań** wraz z aktualną **Dokumentacją**.
2. **WYKONAWCA** nie ponosi odpowiedzialności za skutki niezgodnej z **Dokumentacją** instalacji przez **Zamawiającego Nowych Wydań**, w tym również za utratę danych.
3. Usługi instalacyjne, konfiguracyjne, parametryzacje, migracja danych i **Inne Usługi Informatyczne** związane z instalacją, uruchomieniem - **Nowego Wydania** mogą być realizowane przez **WYKONAWCĘ** na podstawie odrębnej umowy.
4. W przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawnych oraz przepisów NFZ niosących konieczność zmian w **Oprogramowaniu**, **WYKONAWCA** zobowiązuje się uwzględnić te zmiany i wykonać niezbędne, związane z tym czynności mające na celu dostosowanie **Oprogramowania** do zmienionych i obowiązujących przepisów prawnych, w szczególności przepisów NFZ, najpóźniej w dniu wejścia w życie tych zmian, chyba że ze względu na obszerność tych zmian, **WYKONAWCA** nie będzie w stanie ich uwzględnić w tym terminie - wówczas strony wspólnie pisemnie uzgodnią inny termin wprowadzenia tych zmian. W przypadku gdy opóźnienie we wprowadzaniu zmian uniemożliwi rozliczenie z NFZ, Zamawiający nie będzie obciążany opłatą serwisową za okres od chwili wejścia w życie przepisów do chwili wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu.
5. **WYKONAWCA** w ramach realizacji **Umowy** zobowiązuje się do współpracy z **Zamawiającym** w zakresie prac prowadzonych nad rozwojem **Oprogramowania** w zakresie:
 - a. planowania rozwoju **Oprogramowania**,
 - b. technicznych aspektów rozwiązań wprowadzanych w **Nowych Wydaniach**,
 - c. zasięgania opinii o sposobie komunikacji z **Użytkownikiem** w **Oprogramowaniu**,
 - d. optymalizowania algorytmów przetwarzania danych,
 - e. uwzględniania w planach rozwoju **Oprogramowania** uwag **Zamawiającego** w zakresie modyfikacji istniejących funkcji **Oprogramowania**,
 - f. analizy i zmian w konfiguracji systemu zarządzania bazą danych,
6. **WYKONAWCA** przekazywać będzie nieodpłatnie **Zamawiającemu Nowe Wydania** na **Portalu AOS**.
7. **WYKONAWCA** dołoży wszelkich starań do przeprowadzenia testów wewnętrznych Oprogramowania, przed udostępnieniem Nowych Wydań Zamawiającemu.
8. **Zamawiający** samodzielnie i w odpowiednim dla niego terminie będzie instalował **Nowe Wydania** udostępnione na **Portalu AOS**.
9. Powstające po podpisaniu **Umowy** potrzeby w zakresie wykonania **Modyfikacji odpłatnej** lub rozbudowy **Oprogramowania** będą przedstawiane **WYKONAWCY** przez osoby upoważnione na piśmie do tych czynności przez **Zamawiającego**. W terminie 14 dni od zgłoszenia przez **Zamawiającego** potrzeby wykonania odpłatnych modyfikacji Wykonawca pisemnie określi możliwość ich realizacji oraz termin wykonania. Koszt jednego roboczodnia (MD) nie może przekroczyć 1.700zł netto

10. W ciągu 14 dni od daty podpisania **Umowy**, **WYKONAWCA** przedstawi listę osób upoważnionych do czynności wymienionych w ust. 5 albo umieści nazwiska, nr telefonów adresy e-mail tych osób w Załączniku nr 2.
11. **WYKONAWCA** w ramach realizacji **Umowy** zobowiązuje się zapewnienia 10 wizyt serwisowych w siedzibie **Zamawiającego** celem prezentacji wprowadzonych zmian w nowych wydaniach **Oprogramowania** lub w przypadku konieczności dokonania niezbędnych konfiguracji lub szkoleń związanych z wdrożeniem **Nowego Wydania Oprogramowania** zawierającego istotne nowe funkcjonalności.

§8 OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zamawiający zobowiązany jest do zgodnej z **Dokumentacją** eksploatacji **Oprogramowania**.
2. Jeżeli skutkiem eksploatacji **Oprogramowania** niezgodnej z **Dokumentacją** jest zniszczenie lub uszkodzenie **Oprogramowania** lub danych wówczas **WYKONAWCA** przywróci sprawność **Oprogramowania** i podejmie próbę odzyskania danych na podstawie odrębnego zlecenia zamawiającego i za dodatkowym wynagrodzeniem.
3. **Zamawiający** przedstawi na piśmie listę osób, które ze strony **Zamawiającego** będą kontaktowały się w sprawach dotyczących **Umowy**.

§9 WYNAGRODZENIE

1. Za wykonywanie przez **WYKONAWCĘ** usług określonych w **Umowie**, **Zamawiający** zapłaci za cały okres obowiązywania niniejszej umowy łączne wynagrodzenie netto w wysokości **zł** (słownie: 0/100).
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie płacone przez Zamawiającego w wysokości netto **zł** słownie: 0/100) płatne miesięcznie na podstawie faktury VAT wystawionej na koniec każdego miesiąca. po upływie miesiąca, w którym **WYKONAWCA** wykonywał usługi stanowiące przedmiot umowy na rzecz Zamawiającego.
3. Podstawą do wystawienia faktury będzie każdorazowo protokół wykonania usługi podpisany przez specjalistę ds. informatyki **Zamawiającego**.
4. Wynagrodzenie określone w ust 1 będzie powiększone każdorazowo o podatek VAT w wysokości stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury przez **WYKONAWCĘ**
5. Płatności dokonywane będą przelewem na rachunek bankowy **WYKONAWCY** wskazany na **Fakturze**. Termin zapłaty wynosi 30 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej **Faktury** Zamawiającemu.
6. Za termin dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego **WYKONAWCY**.
7. W przypadku opóźnienia w płatnościach **WYKONAWCA** może żądać od **Zamawiającego** zapłaty odsetek w wysokości ustawowej.
8. **WYKONAWCA** oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług (VAT) i posiada NIP nr:
9. **Zamawiający** oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług (VAT) oraz upoważnia **WYKONAWCĘ** do wystawiania **Faktur** bez podpisu odbiorcy.
10. **WYKONAWCA** może wstrzymać wykonywanie usług określonych w **Umowie** w przypadku 60 dniowego opóźnienia w dokonaniu płatności.

§10 ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Żadna ze **Stron** nie będzie ponosiła odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania jakiegokolwiek zobowiązania wynikającego z **Umowy**, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie **Umowy** spowodowane będzie przyczynami niezależnymi od **Strony**, zwłaszcza takimi jak:
 - a. siła wyższa, określona w §11 **Umowy**,
 - b. niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez drugą Stronę zobowiązań określonych w **Umowie**,
2. **Strony** ustalają, że wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza będzie ograniczona do wysokości faktycznie poniesionych strat, powstałych na skutek niewykonania bądź nienależytego wykonania **Umowy**.

3. **Strony** nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
4. Całkowita odpowiedzialność **Stron** z wszelkich tytułów wynikających z **Umowy** oraz obowiązujących przepisów prawa będzie ograniczona do wysokości wynagrodzenia o którym mowa w § 9 ust. 1 **Umowy**. Ograniczenie to nie dotyczy:
 - 1) szkody powstałej z winy umyślnej,
 - 2) szkód wyrządzonych WYKONAWCY powstałych w wyniku naruszenia praw własności intelektualnej, w tym praw autorskich,
 - 3) szkód powstałych w wyniku naruszenia obowiązku poufności.
 W takim przypadku Strony ponoszą odpowiedzialność do pełnej wysokości szkody.
5. Odpowiedzialność WYKONAWCY z tytułu rękojmi jest wyłączona.

§11 SIŁA WYŻSZA

1. Dla potrzeb **Umowy** siła wyższa oznacza wydarzenia nieprzewidywalne oraz wydarzenia znajdujące się poza kontrolą **Stron** uniemożliwiające wykonywanie **Umowy** przez **Strony**, w szczególności wojny, rewolucje, powódzie, epidemie, strajki generalne, lokauty, pożary, wybuchy, trzęsienia ziemi, negatywne warunki pogodowe.
2. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać udowodnione przez **Stronę**, która się na nie powołuje.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej, która będzie uniemożliwiać terminowe wykonanie **Umowy**, **Strony** uzgodnią na **Protokole Uzgodnień** zakres działań jakie będą podjęte w okresie działania zjawiska siły wyższej, a po jej ustąpieniu, określą na piśmie nowe terminy realizacji obowiązków wynikających z **Umowy**.

§12 POUFNOŚĆ

1. **Strony** zobowiązują się zachować w tajemnicy wszelkie informacje poufne lub tajemnice przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 1993r, Nr 47, poz.211), poznane w wyniku wzajemnej współpracy.
2. Odpowiedzialność **Stron** za dochowanie tajemnicy obejmuje także zachowania ich pracowników i podwykonawców.
3. Informacje poufne mogą zostać ujawnione:
 - a. tym członkom kierownictwa, pracownikom, podwykonawcom, przedstawicielom lub profesjonalnym doradcom **Strony** otrzymującej, którzy mają uzasadnioną potrzebę zapoznania się i wykorzystania informacji poufnych w celu realizacji **Umowy** lub w związku z nią;
 - b. osobom, w przypadku których **Strony** uzgodniły na piśmie możliwość otrzymywania przez te osoby informacji poufnych, w zakresie uzgodnionym przez **Strony**.
4. W razie uzyskania informacji lub powzięcia uzasadnionych podejrzeń przez **Stronę** otrzymującą, że nastąpiło ujawnienie informacji poufnych w sposób inny niż ustalony postanowieniami **Umowy**, **Strona** otrzymująca zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania **Strony** ujawniającej o tym fakcie oraz do podjęcia wszelkich pozostających w granicach możliwości działań oraz pełnej współpracy ze **Stroną** ujawniającą na rzecz ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.
5. **Strona** otrzymująca może ujawnić informacje poufne w wymaganym zakresie, o ile obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów prawa, lub żądania organu państwowego albo samorządowego posiadającego prawo do wnioskowania o ujawnienie takich informacji; wymagań sądu powszechnego, sądu arbitrażowego albo sądu administracyjnego w ramach toczącego się postępowania.
6. Powyższe zobowiązanie do zachowania poufności nie ma zastosowania do informacji, które:
 - a. są lub staną się powszechnie dostępne w sposób inny niż poprzez naruszenie zobowiązania do zachowania poufności przez którąkolwiek ze **Stron**;
 - b. ujawniono na podstawie wcześniejszego porozumienia ze **Stroną** ujawniającą;
 - c. zostały opracowane w sposób niezależny, bez dostępu do lub korzystania z informacji poufnych ujawnionych przez drugą **Stronę**.
7. Zobowiązania **Stron** wynikające z powyższych przepisów będą wiążące również po upływie okresu obowiązywania, rozwiązaniu lub wygaśnięciu niniejszej Umowy

§13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony od do
2. WYKONAWCA może powierzyć wykonywanie części przedmiotu **Umowy** podwykonawcom. W takim przypadku jest on odpowiedzialny wobec Zamawiającego za ich działania lub zaniechania jak za swoje własne.
3. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
4. Zamawiający ma prawo rozwiązać niniejszą umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w razie naruszenia przez WYKONAWCĘ postanowień niniejszej umowy, a zwłaszcza gdy ze swojej winy nie wykona lub nienależyte wykona obowiązki z niej wynikające.
5. W każdym przypadku WYKONAWCA ma prawo do wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy do dnia jej rozwiązania.
6. Strony zobowiązują się wszelkie ewentualne spory dotyczące Umowy uzgadniać polubownie.
7. Jeżeli rozwiązanie polubowne nie będzie możliwe, spór zostanie rozstrzygnięty przez sąd właściwy dla WYKONAWCY.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
9. Wszelkie ustalenia związane z niniejszą umową bądź jej zmiany Strony będą przyjmowały w formie pisemnej.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

§14 ZAŁĄCZNIKI

1. Załącznik nr 1 – wzór **Formularza Zgłoszenia Serwisowego**,
2. Załącznik nr 2 – Adresy, numery faksów do dokonywania **Zgłoszeń Serwisowych** a także pozostałe informacje kontaktowe
3. Załącznik nr 3 - Formularz zgody na dostęp do **Infrastruktury Sietkowej**.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY – WZÓR FORMULARZA ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

| | |
|---|--|
| Miejscowość | |
| Data i godzina zgłoszenia | |
| Nazwa klienta | |
| Imię i nazwisko | |
| Telefon kontaktowy | |
| Nazwa, typ sprzętu | |
| Numer seryjny urządzenia | |
| Objawy (komunikat, nr błędu) | |
| (Nazwa i wersja systemu operacyjnego, SZBD) | |
| Status naprawy | Serwis Oprogramowania Usługa płatna CR |
| Lokalizacja urządzenia | |
| Uwagi | |
| Podpis zgłaszającego | |

** w przypadku **usługi płatnej**, zgłoszenie stanowi zobowiązanie do pokrycia kosztów naprawy.

Data i godzina przyjęcia zgłoszenia

(wypełnia WYKONAWCA)

Numer zgłoszenia (wypełnia WYKONAWCA)

ZAŁĄCZNIK NR 2 – DO UMOWY ADRESY, NUMERY FAKSÓW DO DOKONYWANIA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH A TAKŻE POZOSTAŁE INFORMACJE KONTAKTOWE

Adres i numer faksu do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych:

.....

Osoby prowadzące ze strony WYKONAWCY kontakty w ramach Umowy:

.....

Telefon serwisowy w ramach Umowy

.....

Adres do potwierdzania Zgłoszeń Serwisowych:

https://.....

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO UMOWY – Formularz wniosku O DOSTĘP DO INFRASTRUKTURY SIECIOWEJ

Formularz wniosku o dostęp do Infrastruktury Sieciowej

1. Dane Wnioskodawcy:
.....
.....
.....
2. Okres obowiązywania zgody na dostęp do Infrastruktury Sieciowej:
.....
.....
.....
3. Forma dostępu (typ i rodzaj dostępu):
.....
.....
.....
4. Opis punktów styku z Infrastruktury Sieciowej:
.....
.....
.....
5. Cel i podstawa dostępu do Infrastruktury Sieciowej:
.....
.....
.....
6. Data wyrażenia zgody na dostęp do Infrastruktury Sieciowej:
.....
.....
.....