

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Postępowanie prowadzone jest zgodnie z Ustawą Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.) - procedura jak dla zamówienia publicznego o wartości poniżej 209 000 EURO.

DOTYCZY: PRZETARGU NIEOGRANICZONEGO 78/2017

Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO w Wielkopolskim Centrum Onkologii wraz z rozbudową posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł.

I. Nazwa oraz adres zamawiającego

Wielkopolskie Centrum Onkologii
ul. Garbary 15
61-866 Poznań
tel. 61/88 50 500 fax. 61/8 52 19 48
Dział zamówień publicznych i zaopatrzenia
Tel. 61/88 50 643[644] fax 61/ 88 50 698
godziny pracy: *od poniedziałku do piątku od 7.25 do 15.00*
www.wco.pl mailto: zaopatrzenie@wco.pl

II. Tryb udzielenia zamówienia.

Postępowanie o udzielenie niniejszego zamówienia prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego – procedura, jak dla zamówienia publicznego poniżej 209.000 EURO, zgodnie z Ustawą Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.) *zwanej dalej Pzp* oraz przepisami aktów wykonawczych wydanych na podstawie ww. ustawy.

III. Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia są:

- usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO
- rozbudowa systemu informatycznego IMPULS EVO o dodatkowy moduł: Harmonogramy Pracy.

Nomenklatura wg Wspólnego Słownika Zamówień (CPV):

72250000-2 Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów
72267000-4 Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania,
72230000-6 Usługi w zakresie rozbudowy oprogramowania,
48000000-8 Pakiety oprogramowania i systemy informatyczne

A. Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisowych wraz z usługą konserwacji dla obecnie użytkowanego oprogramowania oraz dla dodatkowego modułu oprogramowania dostarczanego przez wykonawcę (Harmonogramy Pracy):

1. Przedmiot zamówienia w zakresie serwisu stanowią następujące usługi serwisowe: Konserwacja [KS], Serwis Aplikacji [SA], Konsultacje [KA], Konsultacje telefoniczne [KT], Nadzór

eksploatacyjny [NE], oraz usługi polegające na: wizytach konsultantów Wykonawcy w siedzibie zamawiającego w celu konsultacji w zakresie funkcjonowania Aplikacji, usług programistycznych (np. wykonanie dodatkowych raportów lub Upgrade na życzenie zamawiającego), usługach konsultacyjnych dotyczących funkcjonowania Bazy Danych (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi), zwane indywidualnymi. Zakres oraz procedury realizacji wymienionych usług serwisowych określa Załącznik nr 5 do umowy. Zapotrzebowanie na powyższe usługi będzie poprzedzone zgłoszeniem przez dedykowany portal HelpDesk, którego rozliczenie odbędzie się z puli godzin NE, a w przypadku ich wyczerpania będzie realizowane w ramach puli godzin usług indywidualnych

2. Wymogiem jest żeby usługi serwisowe były realizowane w godzinach 8:00-16:00 w dni robocze.
3. Zakres przedmiotu zamówienia został szczegółowo określony w projekcie umowy.
4. Maksymalne terminy realizacji dla zdarzeń serwisowych danego rodzaju określa poniższa tabela:

Zdarzenie serwisowe	Czas maksymalny	Opis
Czas reakcji Serwisu	4h	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HelpDesk Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
Czas obsługi Konsultacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
Czas usunięcia Awarii	4 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania.

5. Maksymalny termin dotyczący realizacji zadania: „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł” wynosi **6 miesięcy od dnia podpisania umowy**.
6. Zamawiający wymaga aby przedmiot zamówienia spełniał wymagania graniczne określone w załączniku nr 5 do projektu umowy załączonego do niniejszej SIWZ oraz aby był zgodny z aktualnym stanem prawnym.
7. W ramach przedmiotu zamówienia, w zakresie usług serwisu i nadzoru technicznego Wykonawca zapewni:
 - 1) Internetowy serwis umożliwiający:
 - 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,
 - serwis FAQ zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania,
 - baza wiedzy zawierający dane co najmniej z 12 miesięcy w zakresie: materiały szkoleniowe dotyczące pracy i administrowania serwerem bazy danych, linki do stron producenta motoru bazy danych Oracle zawierających ważne informacje oraz

uaktualnienia, linki do stron zawierających treść aktów prawnych powiązanych z oprogramowaniem aplikacyjnym,

- publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach oraz udostępnianie tych informacji przez kanał RSS,
- zamieszczanie w katalogu plików wszelkich uaktualnień oprogramowania aplikacyjnego w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego oraz instrukcje dla użytkowników,
- Serwer ftp/Sftp przeznaczony do działań operacyjnych związanych z realizacją zgłoszeń serwisowych.

UWAGA! Posiadanie serwisu o cechach wymienionych powyżej stanowi jeden z warunków udziału w postępowaniu. Wykonawca jest zobligowany do załączenia do oferty danych umożliwiających autentykację w serwisie na koncie demonstracyjnym tak aby zamawiający mógł zweryfikować czy serwis realizuje wymagane funkcje.

- 2) Abonament uprawniający Zamawiającego do wejścia w posiadanie wszystkich opublikowanych przez producenta oprogramowania uaktualnień zawierających zmiany ustawowe wynikające z wchodzących w życie aktów ustawowych i rozwojowe wynikające z jego inwencji twórczej. Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez autora tak, aby termin ich udostępnienia był nie krótszy niż 10 dni przed terminem implementacji przepisów wymaganym przez ustawę i przepisy wykonawcze. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 10 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, wprowadzenie zmian w Aplikacji nie przekroczy 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
- 3) Konsultacje i pomoc serwisową udzielaną w siedzibie zamawiającego, lub zdalnie w zakresie funkcjonowania programu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów programu (zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta w siedzibie Zamawiającego będzie poprzedzone zgłoszeniem przez dedykowany portal HelpDesk, którego rozliczenie odbędzie się z puli godzin NE, a w przypadku ich wyczerpania będzie realizowane w ramach puli godzin usług indywidualnych),
- 4) Konsultacje w siedzibie użytkownika bądź telefonicznie w zakresie nowych wersji programu (zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta w siedzibie Zamawiającego będzie poprzedzone zgłoszeniem przez dedykowany portal HelpDesk, którego rozliczenie odbędzie się z puli godzin NE, a w przypadku ich wyczerpania będzie realizowane w ramach puli godzin usług indywidualnych),
- 5) Wsparcie w administrowaniu systemem - w szczególności serwerem bazodanowym - w tym usuwanie błędnych zapisów powstałych z winy użytkowników, monitorowanie pracy serwera w zakresie wydajności i ogólnej poprawności działania (zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta w siedzibie Zamawiającego będzie poprzedzone zgłoszeniem przez dedykowany portal HelpDesk, którego rozliczenie odbędzie się z puli godzin NE, a w przypadku ich wyczerpania będzie realizowane w ramach puli godzin usług indywidualnych),
- 6) Wsparcie w instalacji nowych wersji systemu,
- 7) Konsultacje w celu wyjaśniania niejasności i problemów wynikających z bieżącej eksploatacji systemu,
- 8) Dokonywanie napraw stwierdzonych błędów programowych, a także innych błędów niebędących skutkiem awarii sprzętowych (w przypadku błędów niebędących skutkiem awarii sprzętowych realizacja nastąpi po zgłoszeniu błędu przez dedykowany portal HelpDesk, którego rozliczenie odbędzie się z puli godzin NE, a w przypadku ich wyczerpania będzie realizowane w ramach puli godzin usług indywidualnych),
- 9) Dokonywanie bieżącej aktualizacji/parametryzacji oprogramowania zgodnie z potrzebami Zamawiającego,

B. Szczegółowe wymagania dotyczące usług rozbudowy systemu informatycznego IMPULS EVO o dodatkowy moduł: Harmonogramy Pracy.

1. Termin gwarancji na usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO - 18 m-cy tj. w okresie trwania umowy.
2. Termin gwarancji dla dostarczonego oprogramowania (**moduł Harmonogramy Pracy**) - na okres obowiązywania umowy.
3. Wykonawca w ramach przedmiotu zamówienia zapewni:
 - 1) wszelkie usługi wdrożeniowe zapewniające poprawne działanie wszystkich elementów systemu ERP w szczególności: przydzielenie użytkownikom uprawnień, konfigurację polegającą na utworzeniu odpowiednich profili w interfejsach dla poszczególnych grup zawodowych, parametryzację zgodnie z życzeniami użytkowników, wgranie słowników podstawowych.
 - 2) Usługi szkoleniowe w wyniku których zostanie przekazana użytkownikom niezbędna wiedza do samodzielnej eksploatacji systemu. Szkolenie dla maksymalnie 60 osób w trzech terminach.

IV. Termin realizacji zamówienia

- 1) Termin realizacji zamówienia wynosi 18 miesięcy, w tym wdrożenie nowych modułów maksymalnie w ciągu 6 miesięcy - licząc od daty zawarcia umowy.
- 2) W terminie 14 dni od daty podpisania umowy Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego harmonogram realizacji zadania „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł”.

V. Opis warunków udziału w postępowaniu oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków:

1. Zgodnie z art. 22 ust. 1 ustawy, o udzielenie niniejszego zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu na podstawie art. 24 ust.1 pkt 12-23 Pzp, spełniają warunki określone w niniejszej Specyfikacji oraz w art. 22 ust. 1b Pzp.
2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki:

Lp.	Warunki oraz opis sposobu dokonywania oceny spełniania tych warunków
1	<p>Zdolności techniczne i zawodowe.</p> <p>1. Wykonawca spełni warunek, jeżeli wykaże, że wykonał, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie - wykonuje należycie co najmniej 1 usługę o wartości minimalnej <u>180.000,00 zł.</u></p> <p>2. Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje następującymi kluczowymi osobami:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Kierownik Projektu - minimalna liczba osób: 1; doświadczenie w realizacji co najmniej dwóch projektów, których przedmiotem było wdrożenie systemu klasy ERP oraz posiadającym certyfikat Prince2 lub równoważny; 2) Konsultanci – minimalna liczba osób: 5; posiadających minimum roczne doświadczenie we wdrażaniu ERP, 3) Co najmniej 1 osobą posiadającą certyfikat producenta lub autoryzowanego przez niego podmiotu w zakresie administracji bazą danych Oracle. <p>Ocena spełniania warunku udziału w postępowaniu będzie dokonana na zasadzie spełnia/nie spełnia.</p>

3. W przypadku, gdy ww. zakres usług, będzie stanowił część usług o szerszym zakresie, wykonawca zobowiązany jest wyodrębnić rodzajowo i kwotowo, usługi niezbędne do wykazania spełniania warunku udziału w postępowaniu.
4. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części,

polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nim stosunków prawnych.

5. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.
6. Zamawiający ocenia, czy udostępniane wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz bada, czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt 13–22.
7. Wykonawca, który polega na sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, odpowiada solidarnie z podmiotem, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów, za szkodę poniesioną przez zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.
8. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuacja ekonomiczna lub finansowa, innych podmiotu, o którym mowa w pkt. 3, nie potwierdzają spełnienia przez wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, zamawiający żąda, aby wykonawca w terminie określonym przez zamawiającego:
 - a) zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub
 - b) zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuację finansową lub ekonomiczną, o których mowa w ust. 3.
9. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy.
10. Zamawiający żąda wskazania przez wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom, i podania przez wykonawcę firm podwykonawców.
11. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ust. 1, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji, wykonawca jest obowiązany wykazać zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby wykonawca powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
12. Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia. W takim przypadku Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
13. Wykonawca zobowiązany jest wykazać brak podstaw do wykluczenia wskazanych w oświadczeniu o braku podstaw do wykluczenia, w oparciu o przesłanki określone w art. 24 ust. 1 ustawy. Zaniechanie tego obowiązku będzie stanowiło podstawę wykluczenia Wykonawcy. Zamawiający nie przewiduje podstaw wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 5

VI. Wykaz oświadczeń lub dokumentów, jakie mają dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia oraz spełniania warunków udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego

Lp.	Wymagany dokument
1	Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt. 12-23 Pzp (składane razem z ofertą)
2	Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu Składane wraz z ofertą wg wzoru w załączniku do SIWZ
3	Oświadczenie o przynależności lub nie przynależności do tej samej grupy kapitałowej. Oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej w związku z art. 24 ust. 1 pkt. 23 Pzp (Zgodnie z art. 24 ust. 11 Pzp, Wykonawca przekazuje

Zamawiającemu powyższy dokument w terminie 3 dni od zamieszczenia przez Zamawiającego na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust.5 Pzp)
--

Złożenie na wezwanie Zamawiającego dokumentu z poniższych pozycji będzie obligowało wyłącznie Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona.

4	<p>W celu wykazania spełnienia warunku: Zdolności techniczne i zawodowe, zamawiający wymaga przedstawienia wykazu tożsamyh usług - co najmniej 1 usługę o wartości minimalnej 180.000,00 zł. wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu;</p> <p><i>W przypadkach, gdy dokumenty zawierają kwoty wyrażone w innej walucie niż złoty, Zamawiający na potrzeby oceny spełniania warunku udziału w postępowaniu przeliczy podane kwoty na złoty (z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku) po średnim kursie ogłoszonym przez Narodowy Bank Polski z dnia publikacji ogłoszenia o zamówieniu, a jeżeli w tym dniu kursu nie ogłoszono, to według tabeli kursów średnich NBP ostatnio przed tą datą ogłoszonych.</i></p>
5	<p>Wykaz osób skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności za świadczenie usług, kontrolę jakości wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami.</p> <p>Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli Wykonawca wykaże, że dysponuje następującymi kluczowymi osobami:</p> <ol style="list-style-type: none">1) Kierownik Projektu - minimalna liczba osób: 1; doświadczenie w realizacji co najmniej dwóch projektów, których przedmiotem było wdrożenie systemu klasy ERP oraz posiadającym certyfikat Prince2 lub równoważny;2) Konsultanci – minimalna liczba osób: 5; posiadających minimum roczne doświadczenie we wdrażaniu ERP,3) Co najmniej 1 osobą posiadającą certyfikat producenta lub autoryzowanego przez niego podmiotu w zakresie administracji bazą danych Oracle

1. Zamawiający może wykluczyć wykonawcę na każdym etapie postępowania.
2. Wykonawca, który podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13 i 14 oraz 16–20 może przedstawić dowody na to, że podjęte przez niego środki są wystarczające do wykazania jego rzetelności, w szczególności udowodnić naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem lub przestępstwem skarbowym, zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę lub naprawienie szkody, wyczerpujące wyjaśnienie stanu faktycznego oraz współpracę z organami ścigania oraz podjęcie konkretnych środków technicznych, organizacyjnych i kadrowych, które są odpowiednie dla zapobiegania dalszym przestępstwom lub przestępstwom skarbowym lub nieprawidłowemu postępowaniu wykonawcy. Przepisu zdania pierwszego nie stosuje się, jeżeli wobec wykonawcy, będącego podmiotem zbiorowym, orzeczono prawomocnym wyrokiem

- sądu zakaz ubiegania się o udzielenie zamówienia oraz nie upłynął określony w tym wyroku okres obowiązywania tego zakazu.
3. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców, oświadczenie składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji oraz brak podstaw wykluczenia.
 4. Wykonawcy działający wspólnie ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy. Jeżeli oferta Wykonawców ubiegających się wspólnie zostanie wybrana, Zamawiający będzie żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.
 5. W przypadku wskazania przez wykonawcę dostępności wymaganych oświadczeń lub dokumentów, w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych i bezpłatnych baz danych, zamawiający pobiera samodzielnie z tych baz danych wskazane przez wykonawcę oświadczenia lub dokumenty.
 6. W przypadku wskazania przez wykonawcę wymaganych oświadczeń lub dokumentów, które znajdują się w posiadaniu zamawiającego, w szczególności oświadczeń lub dokumentów przechowywanych przez zamawiającego zgodnie z art. 97 ust. 1 Pzp, zamawiający w celu potwierdzenia okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 i 3 Pzp, korzysta z posiadanych oświadczeń lub dokumentów, o ile są one aktualne.
 7. Jeżeli wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w § 5 rozporządzenia Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 w sprawie rodzajów dokumentów *zwanego dalej rozporządzeniem*, jakich może żądać zamawiający od wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia:
 - 1) pkt 1 – składa informację z odpowiedniego rejestru albo, w przypadku braku takiego rejestru, inny równoważny dokument wydany przez właściwy organ sądowy lub administracyjny kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dotyczy informacja albo dokument, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 13, 14 i 21;
 8. Dokumenty, o których mowa w punkcie powyżej, powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu.
 9. Jeżeli w kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt. 8, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis ust. 2 Rozporządzenia stosuje się.
 10. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez wykonawcę, zamawiający może zwrócić się do właściwych organów odpowiednio kraju, w którym wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu.
 11. Wykonawca mający siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w odniesieniu do osoby mającej miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, której dotyczy dokument wskazany w § 5 pkt 1 rozporządzenia, składa dokument, o którym mowa w § 7 ust. 1 pkt 1 rozporządzenia, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 14 i 21 Pzp. Jeżeli w kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument miał dotyczyć, nie wydaje się takich dokumentów, zastępuje się go dokumentem zawierającym oświadczenie tej osoby złożonym przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na miejsce zamieszkania tej osoby. Przepis § 7 ust. 2 rozporządzenia zdanie pierwsze stosuje się.
 12. W przypadku wątpliwości co do treści dokumentu złożonego przez wykonawcę, zamawiający może zwrócić się do właściwych organów kraju, w którym miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, o udzielenie niezbędnych informacji dotyczących tego dokumentu.

Wykaz pozostałych dokumentów składających się na ofertę

Lp.	Wymagany dokument
1.	Wypełniony formularz ofertowy wg wzoru stanowiącego zał. do specyfikacji istotnych warunków zamówienia, w którym Wykonawca określi całkowitą wartość przedmiotu zamówienia w PLN (netto i brutto), - będącą sumą wartości, tak brutto jak i netto – podpisany przez osoby upoważnione do podejmowania czynności prawnych, w tym do zaciągania zobowiązań skutkujących finansowo.
2.	Formularz cenowy wg wzoru stanowiącego zał. do specyfikacji
3.	Oświadczenie o przekazaniu części zamówienia podwykonawcom wg wzoru stanowiącego załącznik do niniejszej specyfikacji (w formularzu ofertowym)
4.	Dokument lub odpis dokumentu z rejestru lub innej ewidencji lub inny dokument w celu potwierdzenia i weryfikacji osób umocowanych do reprezentowania Wykonawcy, tym samym składania oświadczeń woli.
5.	Pełnomocnictwo osób podpisujących ofertę do występowania w imieniu Wykonawcy oraz jego reprezentowania i zaciągania zobowiązań finansowych, jeżeli ich umocowanie nie wynika wprost z dokumentów określonych w pkt. powyżej
6.	Wypełniony załącznik nr 4 do siwz - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia dotyczący rozbudowy posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł.
7.	Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi.

Złożenie na wezwanie Zamawiającego dokumentu z poniższych pozycji będzie obligowało wyłącznie Wykonawcę, którego oferta została najwyższej oceniona.

Lp.	Wymagany dokument
1.	Certyfikat licencyjny Oprogramowania Aplikacyjnego.

VII. Informacje o sposobie porozumiewania się zamawiającego z wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z wykonawcami.

Godziny pracy WCO – 7.25 - 15.00.

Wszelką korespondencję należy kierować na adres Wielkopolskiego Centrum Onkologii ul. Garbary 15, 61-866 Poznań - *Dział zamówień publicznych i zaopatrzenia.*

1. Postępowanie o udzielenie zamówienia, prowadzi się z zachowaniem formy pisemnej w języku polskim.
2. W niniejszym postępowaniu wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują pisemnie. Zamawiający dopuszcza ponadto formę porozumiewania się drogą elektroniczną za pomocą tj. poczty elektronicznej) oraz za pomocą faksu, przy czym w ten sposób przesłane oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje muszą zostać potwierdzone pisemnie. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przy użyciu poczty elektronicznej, każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.
3. Wykonawca może zwrócić się do zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż: w terminach wskazanych w art. 38 ust. 1 z uwzględnieniem art. 11.8 ustawy pod warunkiem że wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął do zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Jeżeli wniosek o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia wpłynął po upływie terminu składania wniosku, o którym mowa powyżej, lub dotyczy udzielonych wyjaśnień, zamawiający może udzielić wyjaśnień albo pozostawić wniosek bez rozpoznania. Przedłużenie terminu składania ofert nie wpływa na bieg terminu składania wniosku, o którym mowa powyżej.

4. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał specyfikację istotnych warunków zamówienia, bez ujawniania źródła zapytania, a jeżeli specyfikacja jest udostępniona na stronie internetowej, zamieszcza na tej stronie.
5. W uzasadnionych przypadkach zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Dokonaną zmianę treści specyfikacji zamawiający udostępnia na stronie internetowej, chyba że specyfikacja nie podlega udostępnieniu na stronie internetowej.
6. **Osoby uprawnione do porozumiewania się z wykonawcami:**

- Merytorycznie: mgr inż. Mirosława Mocydlarz-Adamcewicz i/lub mgr inż. Dariusz Kowalczyk tel. 61/88 50 883, 61/88 50 678,
- Formalno/prawnie - Dział zamówień publicznych i zaopatrzenia: Sylwia Krzywiak, Katarzyna Witkowska, Maria Wielgus tel. 61/88 50 911(...644, ...643) fax 61/88 50 698

VIII. Wymagania dotyczące wadium.

Zamawiający nie wymaga wnoszenia wadium.

- IX. Termin związania ofertą.** Wykonawca pozostaje związany złożoną ofertą przez okres 30 dni. Bieg terminu rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

X. Opis sposobu przygotowywania ofert.

1. Wykonawca zobowiązany jest złożyć w formie pisemnej, pod rygorem nieważności. Ofertę należy sporządzić w języku polskim. Zamawiający nie wyraża zgody na składanie ofert w formie elektronicznej. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje zamawiający i wykonawcy przekazują pisemnie. Faks lub droga elektroniczna nie stanowią formy pisemnej, aby były skuteczne muszą być niezwłocznie potwierdzone pismem.
3. Dokumenty składające się na ofertę należy składać w formie oryginałów lub kopii poświadczonych „za zgodność z oryginałem”. Oświadczenia należy składać wyłącznie w formie oryginału. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonych kopii dokumentu, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, którego każdego z nich dotyczą.
4. Wykonawca składa ofertę, zgodnie z wymaganiami Pzp oraz niniejszą specyfikacją istotnych warunków zamówienia.
5. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem oferty. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu
6. Wykonawca może wprowadzić zmiany lub wycofać złożoną przez siebie ofertę przed terminem składania ofert pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie o wprowadzeniu zmian lub wycofaniu przed upływem terminu składania ofert.
7. Oferta, tzn. formularz ofertowy i wszystkie wymagane dokumenty i oświadczenia muszą być podpisane przez osobę albo osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy.
8. W przypadku, gdy osoba podpisująca ofertę w imieniu Wykonawcy nie jest wpisana do właściwego rejestru, ewidencji lub nie widnieje w innym dokumencie jako osoba upoważniona do reprezentacji, musi dołączyć do ofert pełnomocnictwo do występowania w imieniu Wykonawcy oraz jego reprezentowania i zaciągania zobowiązań finansowych. Jeżeli pełnomocnictwo nie ma postaci aktu notarialnego powinno zawierać pieczęć Wykonawcy, imienną pieczęć wystawiającego pełnomocnictwo i jego podpis. Jeżeli dołączone do oferty ww. pełnomocnictwo będzie w formie kopii, Zamawiający wymaga, aby jego zgodność z oryginałem poświadczyła osoba lub osoby wymienione w umowie spółki lub odpowiednim rejestrze, które wskazane są tam jako upoważnione do reprezentowania Wykonawcy. Pełnomocnictwo winno wskazywać datę jego wystawienia oraz okres, na który

zostało udzielone. Brak tego okresu zamawiający odczyta jako pełnomocnictwo wystawione na czas nieokreślony.

9. Zaleca się by strony oferty były połączone – (zszyte zszywaczem lub bindownicą lub w skoroszycie) w sposób zapobiegający możliwości dekompletacji zawartości oferty. Poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być datowane i własnoręcznie podpisane przez osobę podpisującą ofertę.
10. Do oferty Wykonawca dołączy wszystkie dokumenty wymagane postanowieniami niniejszej specyfikacji. W przypadku gdy Wykonawca dołączy jako załącznik do oferty kopię jakiegoś dokumentu, kopia ta winna być potwierdzona za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę. W sytuacji gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości, Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczony kopii tegoż dokumentu.
11. Oferty oraz wszelkie oświadczenia i zaświadczenia składane w trakcie postępowania są jawne, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, o ile wykonawca składając ofertę zastrzeże, że nie mogą być one udostępniane innym wykonawcom. W takim przypadku wskazane jest, aby informacje te były przygotowane i przekazane przez Wykonawcę w formie odrębnego załącznika do oferty opatrzonego klauzulą „TAJNE”. Wykonawca nie może zastrzec informacji, o których mowa w art. 86 ust. 4 Pzp.

a) Oferty należy składać w zamkniętych kopertach oznaczonych pieczęcią Oferenta oznaczonych w następujący sposób:

Przetarg nieograniczony 78/2017 – Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO w Wielkopolskim Centrum Onkologii wraz z rozbudową posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł

Nie otwierać przed /data otwarcia ofert/

b) Każda Oferta opatrzona zostanie numerem wpływu odnotowanym na kopercie oferty.

c) Oferty, które wpłyną do Zamawiającego za pośrednictwem Poczty Polskiej lub poczty kurierskiej należy przygotować w sposób określony jak wyżej i przesłać w zewnętrznej kopercie, na której powinna znajdować się pieczęć Wykonawcy i winna być zaadresowana w następujący sposób:

**Wielkopolskie Centrum Onkologii
ul. Garbary 15, 61-866 Poznań**

Przetarg nieograniczony 78/2017 – Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO w Wielkopolskim Centrum Onkologii wraz z rozbudową posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł

XI. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert.

1. Miejsce oraz termin składania ofert:

Ofertę należy złożyć w pokoju 3089 (Kancelaria – III piętro), w dni robocze, w godzinach od 7.30 do 14.30 w siedzibie Zamawiającego w Poznaniu, ul. Garbary 15 w nieprzekraczalnym terminie do **31-10-2017 r. do godz. 09.00**

2. Miejsce oraz termin otwarcia ofert:

- Otwarcie ofert nastąpi w **dniu 31-10-2017 r. o godz. 10.00** w siedzibie Zamawiającego – Budynek Kantor Cegielskiego – Rotunda - parter pokój nr 001.
- Otwarcie ofert jest jawne. W przypadku, gdy Wykonawca nie był obecny przy otwieraniu ofert, na jego pisemny wniosek Zamawiający prześle mu informację zawierającą nazwy i adresy Wykonawców, których oferty zostały otwarte oraz informacje dotyczące ceny oferty.

- Oferty zostaną sprawdzone pod kątem, czy zostały sporządzone zgodnie z Pzp i postanowieniami specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
 - W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych przez nich ofert.
 - Zamawiający poprawia w ofercie:
 - o oczywiste omyłki pisarskie,
 - o oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
 - o inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty
 - niezwłocznie zawiadamiając o tym wykonawcę, którego oferta została poprawiona
- Nie wyrażenie zgody na poprawienie innych omyłek, niż oczywiste omyłki pisarskie i rachunkowe, polegających na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty, w ciągu 3 dni od daty doręczenia zawiadomienia, skutkować będzie odrzuceniem oferty

XII. Opis sposobu obliczenia ceny

1. Wykonawca w przedstawionej ofercie winien zaoferować cenę kompletną, jednoznaczną i ostateczną.
2. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które odpowiadają zasadom określonym w Pzp i spełniają wymagania określone w SIWZ.
3. Cena oferty winna być wartością wyrażoną w jednostkach pieniężnych, w walucie polskiej, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zgodnie z obowiązującą ustawą o cenach i obliczona zgodnie z konstrukcją formularza ofertowego i cenowego, stanowiącego załącznik nr 1 nr 2 do niniejszej specyfikacji z uwzględnieniem podatku VAT naliczonym zgodnie z obowiązującymi w terminie składania oferty przepisami. Obowiązkiem składającego ofertę jest wypełnić formularz cenowy dokonując obliczeń wg zasad obowiązujących w rachunkowości.
4. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę, (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.
5. Przedstawiona przez Wykonawcę oferta cenowa nie może stanowić ogólnych cenników, kalkulacji, itp., stosowanych przez Wykonawcę w toku prowadzonej przez niego działalności gospodarczej, lecz winna zostać sporządzona wyłącznie z ukierunkowaniem na przedmiotowe postępowanie i odpowiadać wymogom Zamawiającego określonym w niniejszej SIWZ.
6. Wszystkie ceny określone przez Wykonawcę w ofercie są ustalone na okresie trwania umowy, poza przypadkami określonymi we wzorze umowy (załącznik siwz) i nie wzrosną i nie podlegają negocjacji.
7. Błąd w obliczeniu ceny spowoduje odrzucenie oferty z zastrzeżeniem art. 87 ust. 2 Pzp.
8. Za oczywistą omyłkę rachunkową zamawiający uzna w szczególności:
 - a) błędny wynik mnożenia ceny jednostkowej oraz ilości zamawianych sztuk,
 - b) błędny wynik podsumowania poszczególnych pozycji, przyjmując, że prawidłowo wyliczono cenę za poszczególne pozycje,
 - c) rozbieżność pomiędzy wartością ceny podaną liczbą i słownie, przy czym za prawidłową uznaje się tę wartość, która odpowiada poprawnemu arytmetycznie wyliczeniu ceny
9. Poprawiając omyłki rachunkowe, zamawiający uwzględni konsekwencje rachunkowe wynikające z ich poprawienia.
10. Nie wyrażenie zgody na poprawienie innych omyłek, niż oczywiste omyłki pisarskie i rachunkowe, polegających na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty, w ciągu 3 dni od daty doręczenia zawiadomienia, skutkować będzie odrzuceniem oferty.

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

Kryteria, którymi będzie się kierował Zamawiający przy wyborze oferty wraz z wagami (procentowym znaczeniem), oraz sposób obliczenia wartości punktowej oferty.

A/ Cena za serwis i rozbudowę systemu o dodatkowy moduł 60%
B/ Czas usunięcia awarii 40%

Razem 100%

A) Kryterium Cena - będzie obliczone wg wzoru:

$$A = \frac{\text{Najniższa cena}}{\text{Cena badanej oferty}} \times \text{waga} \times 100$$

A – ilość punktów przyznana w kryterium cena

Przy ocenie wysokości zaproponowanej ceny - najwyżej będzie punktowana oferta z najniższą ceną brutto – oferta najkorzystniejsza (art. 2 pkt.5 w zw. z art. 91 ustawy).

Oferta o najniższej cenie brutto otrzyma max il. punktów, pozostałym ofertom przyznane zostaną punkty zgodnie z ww. wzorem.

W formularzu cenowym Wykonawca winien podać cenę jednostkową (1 roboczogodziny) netto i brutto za usługi dodatkowe, niewchodzące w zakres usługi podstawowej wymienionej w załączniku Nr 6 do umowy.

B) Kryterium Czas usunięcia awarii :

Ilość punktów przyznawana w kryterium czas usunięcia awarii:

Do 2 dni – **40 punktów**

Do 3 dni – **20 punktów**

Do 4 dni – **0 punktów**

$$B = \frac{\text{Oferta badana – ilość punktów}}{\text{Oferta najkorzystniejsza – ilość punktów}} \times \text{waga} \times 100$$

B – ilość punktów przyznana w kryterium „Czas usunięcia awarii”

Stosowanie do dyspozycji art. 91 ust. 5 Pzp – jeżeli w postępowaniu o udzielenie zamówienia, w którym jedynym kryterium jest cena, nie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, zamawiający wzywa wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez zamawiającego ofert dodatkowych. Zgodnie natomiast z treścią art. 91 ust. 6 Pzp – Wykonawcy, składający oferty, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.

Ocena końcowa oferty

Ocenę końcową oferty stanowić będzie suma punktów A + B przyznanych danej ofercie we wszystkich kryteriach oceny oferty, wskazanych w pkt XII specyfikacji

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

1. Zamawiający po wyborze oferty niezwłocznie zawiadomi wszystkich Wykonawców, którzy złożyli oferty o:

a) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres, jeżeli jest miejscem wykonywania działalności Wykonawcy, którego ofertę wybrano, oraz nazwy albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsca zamieszkania i adresy, jeżeli są miejscami wykonywania działalności Wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację,

- b) Wykonawcach, którzy zostali wykluczeni,
- c) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, powodach odrzucenia oferty, a w przypadkach, o których mowa w art. 89 ust. 4 i 5, braku równoważności lub braku spełniania wymagań dotyczących wydajności lub funkcjonalności,
- podając uzasadnienie faktyczne i prawne.
- 2. Zamawiający informuje, iż umowa zostanie zawarta w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przesłania przy użyciu poczty elektronicznej zawiadomienia o wyborze oferty.
- 3. W przypadku wniesienia odwołania, umowa może być zawarta dopiero po ogłoszeniu wyroku lub postanowienia kończącego postępowanie odwoławcze.
- 4. Jeżeli Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana, uchyli się od zawarcia umowy, Zamawiający może wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny, chyba, że zajdą przesłanki unieważnienia postępowania.
- 5. Wykonawca, którego oferta zostanie wybrana ma obowiązek zawarcia umowy, zgodnie z postanowieniami określonymi w zał do specyfikacji oraz na warunkach podanych w swojej ofercie, tożsamych ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, w terminie określonym przez Zamawiającego.

XV. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

Zamawiający nie wymaga wnoszenia zabezpieczenia należytego wykonania umowy

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 umowy sprawie zamówienia publicznego na takich warunkach.

- 1. Umowa zostanie zawarta na warunkach określonych we wzorze umowy stanowiącym załącznik do niniejszej specyfikacji.
- 2. Zakres świadczenia Wykonawcy wynikający z umowy będzie tożsamy z jego zobowiązaniem zawartym w ofercie złożonej w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego

XVII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia.

- 1. Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami Pzp czynności Zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której Zamawiający jest zobowiązany na podstawie Pzp (art. 180 ust. 1 Pzp).
- 2. Jeżeli wartość zamówienia jest mniejsza niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art.11 ust. 8, odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności (art. 180 ust. 2 Pzp):
 - 1) wyboru trybu negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia z wolnej ręki lub zapytania o cenę;
 - 2) określenia warunków udziału w postępowaniu,
 - 3) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;
 - 4) odrzucenia oferty odwołującego,
 - 5) opisu przedmiotu zamówienia,
 - 6) wyboru najkorzystniejszej oferty.
- 3. Odwołanie wnosi się (art. 182 ust. 1 pkt. 1 i 2 Pzp): w terminie **5 dni** od dnia przesłania informacji (za pomocą poczty elektronicznej) o czynności Zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia albo w terminie 10 dni – jeżeli zostały przesłane w inny sposób.
- 4. Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu, a jeżeli postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, także wobec postanowień specyfikacji istotnych warunków zamówienia, wnosi się w terminie (art. 182 ust. 2 Pzp) **5 dni** od dnia zamieszczenia ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych lub specyfikacji istotnych warunków zamówienia na stronie internetowej.
- 5. W przypadku wniesienia odwołania wobec treści ogłoszenia o zamówieniu lub postanowień SIWZ, Zamawiający może przedłużyć termin składania ofert (art. 182 ust. 5 Pzp).
 - 1. W przypadku wniesienia odwołania po upływie terminu składania ofert bieg terminu związania ofertą ulega zawieszeniu do czasu ogłoszenia przez Izbę orzeczenia (art. 182 ust. 6 Pzp).

2. Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności Zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami Pzp, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania (art.180 ust. 3 Pzp).
3. Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej lub w postaci elektronicznej, podpisane bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu lub równoważnego środka, spełniającego wymagania dla tego rodzaju podpisu (art.180 ust. 4 Pzp).
4. Odwołujący przesyła kopię odwołania Zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż Zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej(art.180 ust. 5 Pzp).
5. Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu (art. 198 a do art. 198 g Pzp).
6. Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania Zamawiającego. Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora wyznaczonego jest równoznaczne z jej wniesieniem.

XVIII. Liczba części zamówienia, na którą wykonawca może złożyć ofertę lub maksymalną liczbę części, na które zamówienie może zostać udzielone temu samemu wykonawcy, oraz kryteria lub zasady, które będą miały zastosowanie do ustalenia, które części zamówienia zostaną udzielone jednemu wykonawcy, w przypadku wyboru jego oferty w większej niż maksymalna liczbie części.

Zamawiający nie dopuszcza składanie ofert częściowych.

XIX. Maksymalną liczbę wykonawców, z którymi zamawiający zawrze umowę ramową, jeżeli zamawiający przewiduje zawarcie umowy ramowej.

Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.

XX. Informacje o przewidywanych zamówieniach, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt. 6 i 7, jeżeli zamawiający przewiduje udzielenie takich zamówień.

Zamawiający NIE przewiduje możliwości udzielenia zamówień o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt. 6 i 7 ustawy Pzp.

XXI. Opis sposobu przedstawiania ofert wariantowych oraz minimalne warunki, jakim muszą odpowiadać oferty wariantowe, jeżeli zamawiający dopuszcza ich składanie.

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

XXII. Adres poczty elektronicznej lub strony internetowej zamawiającego, jeżeli zamawiający dopuszcza porozumiewanie się drogą elektroniczną.

Dział zamówień publicznych i zaopatrzenia Wielkopolskiego Centrum Onkologii – zaopatrzenie@wco.pl;

Zasady porozumiewania z Wykonawcami zostały określone w specyfikacji.

XXIII. Informacje dotyczące walut obcych, w jakich mogą być prowadzone rozliczenia między zamawiającym a wykonawcą, jeżeli zamawiający przewiduje rozliczenia walutach obcych.

Wszelkie rozliczenia związane z realizacją zamówienia publicznego, którego dotyczy niniejsza specyfikacji dokonywane będą w walucie polskiej - PLN.

Zamawiający nie przewiduje rozliczenia z wykonania zamówienia publicznego w obcej walucie.

XXIV. Informacje o przewidywanym wyborze najkorzystniejszej oferty z zastosowaniem aukcji elektronicznej.

Zamawiający nie przewiduje wyboru oferty najkorzystniejszej z zastosowaniem aukcji elektronicznej.

XXV. Zwrot kosztów udziału w postępowaniu.

Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu

XXVI. Pozostałe informacje.

Postępowanie o udzielenie niniejszego zamówienia prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego poniżej 209.000 EURO zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Ustawą Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.) *stąd też w kwestiach nie uregulowanych zapisami przedmiotowej specyfikacji bezpośrednio zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz innych obowiązujących przepisów prawa.*

Poznań, dnia 20-10-2017

Zatwierdzam treść niniejszej specyfikacji:
Z-ca Dyrektora ds. Lecznictwa

dr J. Jerzy Mazurek

.....
(Pieczęć wykonawcy)

FORMULARZ OFERTOWY

1. Dane wykonawcy:

Pełna nazwa Oferenta, adres, telefon, fax

adres ul _____
 miejscowość, kod _____ województwo _____
 telefon _____ fax _____ mailto: _____
 NIP _____ REGON _____
 Osoba uprawniona do kontaktów w sprawie prowadzonego postępowania
 imię i nazwisko _____ telefon _____
 fax _____ e-mailto: _____

2. Przedmiot oferty: Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO w Wielkopolskim Centrum Onkologii wraz z rozbudową posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł. 78/2017

3. Cena oferty:

Oferujemy przedmiot zamówienia za cenę całkowitą, ustaloną zgodnie z formularzem cenowym – załącznik do specyfikacji [tj. formularz cenowy - szczegółowy wykaz cen jednostkowych i sposób wyliczenia łącznej ceny ofertowej] na kwotę :

netto	zł., słownie:
brutto	zł., słownie:
kwota brutto zawiera podatek VAT w wysokości	

4. Oświadczam/my, że oferowany przedmiot zamówienia **spełnia wszystkie wymagania techniczne** [wg opisu wymagań technicznych w zał. do siwz].

5. Oferuję/emy termin realizacji zamówienia:

- 1) Termin realizacji zamówienia wynosi 18 miesięcy, w tym wdrożenie nowych modułów maksymalnie w ciągu 6 miesięcy - licząc od daty zawarcia umowy.
- 2) W terminie 14 dni od daty podpisania umowy Wykonawca przedstawi do akceptacji Zamawiającego harmonogram realizacji zadania „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł”.

6. Oferuję/emy termin gwarancji:

- 1) termin gwarancji na usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO w okresie 18 m-cy tj. w okresie trwania umowy.
- 2) termin gwarancji dla dostarczonego oprogramowania (**moduł Harmonogramy Pracy**) - na okres obowiązywania umowy.
- 3) **czas usunięcia awarii:dni rob.** (min. 2 dni i max 4 dni)
- 4) **Czas reakcji Serwisu** wynosi max do 4 godz. tj. czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HelpDesk Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.

7. Akceptuję/my warunki płatności.

- a). Termin zapłaty - za wykonane zadanie Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł — przelew **60 dni** - od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego

b) Abonament miesięczny za usługi serwisowe jako miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie - płatny przelewem 30 dni od daty otrzymania faktury przez Zamawiającego.

8. Oświadczam/my, że zapoznałam/liśmy się z warunkami realizacji zamówienia i nie wnoszę/wnosimy do niej żadnych uwag. Oświadczam/my, że spełniam/my wszystkie wymagania i przyjmujemy je bez zastrzeżeń oraz, że otrzymałam/liśmy wszystkie niezbędne informacje potrzebne do przygotowania oferty .
9. Oświadczam/my, że wszystkie złożone przez nas dokumenty są zgodne z aktualnym stanem prawnym i faktycznym ze świadomością odpowiedzialności karnej za składanie fałszywych oświadczeń w celu uzyskania korzyści majątkowych (zamówienia publicznego).

Informuję/emy, że :

- dokumenty, oświadczenia (*wymienić jakie*) :
dostępne są na stronie (*podać adres strony internetowej*) :
- dokumenty, oświadczenia (*wymienić jakie*) :
dostępne są w dokumentacji przechowywanej przez Zamawiającego w postępowaniu nr (*podać numer postępowania*) :

10. Na potwierdzenie

A) niepodlegania wykluczeniu załączamy /wymienić/:

.....
.....

B) spełnienia wymagań do oferty załączamy/wymienić/:

.....
.....

11. Oświadczam/my, że :

- wybór oferty nie prowadzi do powstania obowiązku podatkowego u zamawiającego
- wybór oferty prowadzi do powstania obowiązku podatkowego u zamawiającego :
Wskazać nazwę (rodzaj) towaru dla, których dostawa będzie prowadzić do jego powstania (wskazać wartość podatku)

12. Oświadczam/y/, iż jestem/śmy upoważniony/ni do reprezentowania firmy.

13. W przypadku przyznania nam zamówienia zobowiązujemy się do zawarcia pisemnej umowy, której treść zawiera zał. w terminie wyznaczonym przez zamawiającego przez osoby upoważnione do zaciągania zobowiązań finansowych.

14. W przypadku przyznania nam zamówienia zobowiązujemy się do zawarcia pisemnej umowy, której projekt akceptujemy – projekt umowy zawarty w załączniku do siwz.

15. Oświadczam/my, że za wyjątkiem informacji i dokumentów zawartych w ofercie na stronach nr _____ niniejsza oferta oraz wszystkie załączniki są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

16. Informacja - Czy Wykonawca jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem?

Odpowiedź: Wykonawca jest: (*właściwie zakreślić*)

- mikroprzedsiębiorstwem
 małym
 średnim przedsiębiorstwem

Uwaga!

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.

17. Wszystkie strony naszej oferty wraz z załącznikami są ponumerowane i cała oferta składa się z stron.

....., dn.

.....
(Pieczęć Wykonawcy)

.....
Podpisy Wykonawcy lub osób upoważnionych do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.

.....
(Pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)

Formularz cenowy (wzór)

Część 1 Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO

L.p.	Nazwa przedmiotu zamówienia	J.m.	Ilość	Cena jedn. netto w zł	Cena jedn. brutto w zł	Wartość netto w zł	Stawka VAT w %	Wartość brutto w zł
1.	Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu IMPULS EVO	Miesiące	18					
2.	Usługa Nadzór Eksploatacyjny	Dni / miesiący	12/18 miesiący					
RAZEM							-----	-----

Tabela 1 – Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO

Część 2 Wartość usług indywidualnych

Przedmiot wyceny	Całkowita ilość godzin zamówienia w okresie 18 m-cy	Jednostka	Cena			Wartość		
			Netto Zł.	VAT %	Brutto Zł.	Netto Zł.	VAT %	Brutto Zł.
Usługa Konsultanta w siedzibie Zamawiającego ^(1,2)	18	Godzina						

Usługa Konsultanta zdalnie^(1,2)	9	Godzina						
Usługa Programistyczna^(1,2) (np. wykonanie dodatkowych raportów lub Upgrade)	345	Godzina						
Usługa Konsultanta MBD^(1,2) (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi)	18	Godzina						
Konsultacja telefoniczna^(1,2,3) (Świadczona na zasadach przewidzianych w usłudze [KT])	6	Godzina						
RAZEM						-----		-----

Tabela 2 - Wartość usług indywidualnych

Część 3 - Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł:

L.p.	Nazwa przedmiotu zamówienia	Cena jedn. netto w zł	Cena jedn. brutto w zł	Wartość netto w zł	Stawka VAT w %	Wartość brutto w zł
1.	Rozbudowa systemu Impuls EVO o moduł Harmonogramy Pracy					
Razem:				-----		-----

Tabela 3 – Całkowita wartość rozbudowy systemu ERP o nowy moduł

Całkowita wartość zamówienia

Calkowita wartość zamówienia	Wartość zamówienia netto w PLN	Wartość zamówienia brutto w PLN
1	2	3
Razem poz. 1 + 2 + 3	-----	-----
Słownie wartość netto:		
Słownie wartość brutto:		

Tabela 4 – Calkowita wartość zamówienia

UWAGA: Calkowitą wartość zamówienia (netto i brutto) z tabeli 3 , będącą sumą tych wartości z części 1 + 2 + 3 należy wpisać do formularza ofertowego. Do oceny oferty w kryterium „cena” zostanie przyjęta „wartość zamówienia brutto” z kolumny 3 tabeli 4.

....., dn.
(miejsowość)

.....
Podpisy wykonawcy osób upoważnionych
do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy

Zamawiający zastrzega, że szacunek ilościowy przedmiotu zamówienia został określony wyłącznie w celu oszacowania łącznej ceny za realizację zamówienia w całym okresie objętym umową.
Zamawiający zastrzega, iż liczba zamawianych usług objętych przedmiotem zamówienia uzależniona jest od bieżących potrzeb, jednak łączna wartość umowy nie może przekraczać kwoty, jaka Wykonawca zaoferuje za realizację całości zamówienia w ofercie

Załącznik nr 3 do specyfikacji

Zamawiający:
Wielkopolskie Centrum Onkologii
ul. Garbary 15
Poznań

Wykonawca:

.....

.....

(pełna nazwa/firma, adres, w zależności od podmiotu:

NIP

REGON.....

PESEL.....

KRS/CEiDG

reprezentowany przez:

.....

.....

(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

Oświadczenie wykonawcy
składane na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.
Prawo zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp),
DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. **Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO w Wielkopolskim Centrum Onkologii wraz z rozbudową posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł, znak sprawy:/2017** oświadczam, co następuje:

INFORMACJA DOTYCZĄCA WYKONAWCY:

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez zamawiającego w cz.
(wskazać dokument i właściwą jednostkę redakcyjną dokumentu, w której określono warunki udziału w postępowaniu).

Osoby upoważnione do podpisania oświadczenia w imieniu Wykonawcy			
	Imię i Nazwisko	Data	Czytelny podpis
1.			
2.			

INFORMACJA W ZWIĄZKU Z POLEGANIEM NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW:

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez zamawiającego w cz. VII ust. 2) SIWZ polegam na zasobach następującego/ych podmiotu/ów:

....., w następującym zakresie:

.....

(wskazać podmiot i określić odpowiedni zakres dla wskazanego podmiotu).

Osoby upoważnione do podpisania oświadczenia w imieniu Wykonawcy			
	Imię i Nazwisko	Data	Czytelny podpis
1.			

2.			
----	--	--	--

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.

Osoby upoważnione do podpisania oświadczenia w imieniu Wykonawcy			
	Imię i Nazwisko	Data	Czytelny podpis
1.			
2.			

....., **dn.**

(miejscowość)

.....

Podpisy wykonawcy osób upoważnionych
do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy

Załącznik nr 4 do specyfikacji

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia dotyczący rozbudowy posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł Harmonogramy Pracy – 100 jednoczesnych operatorów + licencja na serwer

Lp.	Wymaganie	Wymagane bezwzględnie	Informacje Wykonawcy
I.	Możliwość tworzenia harmonogramów pracy dla wszystkich jednostek organizacyjnych w szczególności zatrudniających personel medyczny.	TAK	
II.	Możliwość nadawania uprawnień tak, aby użytkownik miał prawo wykonania blokowania miesiąca /odblokowywania miesiąca/ przeniesienia z planu na wykonanie harmonogramu.	TAK	
III.	Możliwość zdefiniowania w systemie pory nocnej.	TAK	
IV	Możliwość pracy na pracownikach zatrudnionych w module Kadry z możliwością przydzielenia pracowników do grupy harmonogramu.	TAK	
V.	Możliwość pracy na katalogach jednostek organizacyjnych, grup pracowniczych zdefiniowanych w module Kadry.	TAK	
VI	Możliwość definiowanie zmian dostępnych w harmonogramie uwzględniających podstawowe parametry:	TAK	
1.	✓ Symbol	TAK	
2.	✓ Opis	TAK	
3.	✓ nr zmiany	TAK	
4.	✓ Liczba godzin	TAK	
5.	✓ Godziny od – do pracy etatowej	TAK	
6.	✓ Godziny od - do dyżuru	TAK	
7.	✓ Kolor	TAK	
VII	Możliwość prowadzenia oddzielnej ewidencji harmonogramu planowanego i realizowanego dla wybranego miesiąca oraz dla wybranej jednostki organizacyjnej	TAK	
VIII	Możliwość nanoszenia i poprawiania bezpośrednio na harmonogramie:	TAK	
1.	✓ Zmian	TAK	
2.	✓ Godzin zmiany	TAK	
3.	✓ Godzin pracy etatowej	TAK	
4.	✓ Początek i koniec pracy etatowej	TAK	
5.	✓ Godziny pracy na dyżurze	TAK	
6.	✓ Początek i koniec pracy na dyżurze	TAK	
7.	✓ Dodawania komentarzy do zmian w danym dniu	TAK	
IX	Możliwość wyświetlenia i filtrowania danych na harmonogramie:	TAK	
1.	✓ Zmian	TAK	
2.	✓ Godzin zmiany	TAK	
3.	✓ Absencji	TAK	

4.	✓ Godzin pracy etatowej	TAK	
5.	✓ Początek i koniec pracy etatowej	TAK	
6.	✓ Godziny pracy na dyżurze	TAK	
7.	✓ Początek i koniec pracy na dyżurze	TAK	
X	Możliwość przeglądania harmonogramów w zależności od posiadanych uprawnień dla:	TAK	
1.	✓ pracowników występujących wybranej jednostce organizacyjnej.	TAK	
2.	✓ Wszystkich pracowników występujących w całym szpitalu	TAK	
3.	✓ Wszystkich harmonogramów dla wybranej osoby	TAK	
XI	Możliwość sprawdzenia dla pracownika norm wynikających z rozliczeń czasu pracy:	TAK	
1.	✓ Okresu rozliczeniowego	TAK	
2.	✓ Norma dobową - Ilość godzin do wypracowania wynikające z normy dobowej etatu	TAK	
3.	✓ Ilości godzin do przepracowania w danym okresie	TAK	
4.	✓ Ile pozostało godzin do rozplanowania	TAK	
5.	✓ Ilość godzin do wypracowania w danym miesiącu	TAK	
XII	Możliwość eksportu harmonogramu do pliku	TAK	
XIII	Możliwość przydzielanie harmonogramom statusu „zablokowany”	TAK	
XIV	Możliwość prezentowania danych sumarycznych dla pracowników wynikających z wprowadzonych wartości dla poszczególnych harmonogramów	TAK	
XV	Możliwość wykonania po zdefiniowaniu harmonogramu walidacji poprawności pod kątem zgodności z przepisami Kodeksu Pracy	TAK	
XVI	Możliwość wydruku harmonogramu pracy.	TAK	
XVII	Możliwość podglądu wszystkich absencji naniesionych bezpośrednio w module Kadrowym	TAK	
XVIII	Możliwość automatycznego naliczenia ewidencji czasu pracy na podstawie wprowadzonego wcześniej harmonogramu planowanego i wykonanego.	TAK	
XIX	Możliwość wydruku zestawienia godzin nocnych i świątecznych.	TAK	

.....
Miejscowość, data

.....
*Podpis osoby upoważnionej
do reprezentowania Wykonawcy*

Wykonawca:

.....

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

reprezentowany przez:

.....

(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

Oświadczenie Wykonawcy

składane na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r.
Prawo zamówień publicznych (dalej jako: ustawa Pzp),

DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego - przetargu nieograniczonego
..... (nazwa postępowania), prowadzonego przez Wielkopolskie
Centrum Onkologii oświadczam, co następuje:

OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY:

- Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust 1 pkt 12-23 ustawy Pzp.

..... (miejsowość), dnia r.

.....
(podpis)

- Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. ustawy Pzp (podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24 ust. 1 pkt 13-14, 16-20 Pzp). Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze /wymienić/:

.....
.....

..... (miejsowość), 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.

..... (miejsowość), dnia r.

.....
(podpis)

(pieczęć oferenta)

Nr sprawy 78/2017

OŚWIADCZENIE

składane w terminie 3 dni od zamieszczenia na stronie internetowej zamawiającego informacji o której mowa w art. 86 ust. 3 upzp (protokół z otwarcia ofert)

Zgodne z art. 24 ust. 11 ustawy z dn. 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych Przystępując do udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na:

oświadczam/y, że wobec reprezentowanego przeze mnie podmiotu nie zachodzą przesłanki wykluczenia z art. 24 ust. 1 pkt. 23 upzp.

nie przynależę 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), z Wykonawcami którzy złożyli odrębne oferty, oferty częściowe lub wnioski o dopuszczenie do udziału w przedmiotowym postępowaniu, *

lub

należę 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), z Wykonawcami którzy złożyli odrębne oferty, oferty częściowe lub wnioski o dopuszczenie do udziału w przedmiotowym postępowaniu,

i składam (nie składam)* wyjaśnienia i dowody, że powiązania z innym wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie przedmiotowego zamówienia.*

....., dnia

.....
podpis i pieczęć imienna osoby(osób)
uprawnionej(ych) do
reprezentowania Wykonawcy

**niepotrzebne skreślić*

UMOWA do przetargu nieograniczonego nr 78/2017

zawarta w Poznaniu na podstawie przepisów Ustawy – Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.) w dniu _____ pomiędzy:

Wielkopolskim Centrum Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie z siedzibą w Poznaniu ul. Garbary 15, 61-866 Poznań,

wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 8784, posiadającym numer NIP: 778-13-42-057 oraz numer REGON: 000291204;

reprezentowanym przez:

inż. Małgorzatę Kołodziej-Sarnę - Z-cę Dyrektora ds. ekonomiczno-eksploatacyjnych,

dr Mirellę Śmigielską - Głównego Księgowego,

zwanym dalej **Zamawiającym**,

a firmą:

wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: _____
prowadzącym działalność gospodarczą jako: _____ lub zarejestrowaną w
Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej
posiadającą numer NIP: _____, REGON: _____;
reprezentowaną przez:

zwaną dalej **Wykonawcą**,

zwani wspólnie **Stronami**.

§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.
2. **Projekt** – ogół zobowiązań Wykonawcy składający się na przedmiot Umowy.
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 Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.)
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, wybuchy lub wypadki transportowe.
6. **Autor** – _____
7. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – zbiór programów komputerowych (Aplikacji) wykonujących swoje procedury w interakcji ze sobą, składających się na produkt chroniony znakiem towarowym o nazwie do którego prawa autorskie i majątkowe przysługują Autorowi.
8. **Aplikacja** – program komputerowy będący częścią składową (modułem) Oprogramowania Aplikacyjnego charakteryzujący się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych funkcji, wykonujący swoje procedury w interakcji z innymi Aplikacjami wchodzącymi w skład Oprogramowania Aplikacyjnego.

9. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych, do którego prawa majątkowe przynależą firmie Oracle Inc.
10. **Baza danych** – dane stanowiące własność Zamawiającego obsługiwane przez Motor bazy danych a tworzone przez Oprogramowanie Aplikacyjne.
11. **Infrastruktura** – serwer, stacje robocze połączone siecią wraz z oprogramowaniem systemowym i dodatkowym niezbędnym do pracy oprogramowania Aplikacyjnego oraz Motoru bazy danych. Specyfikację parametrów Infrastruktury Zamawiającego zawiera Załącznik Nr 3
12. **Użytkownik** – Osoba fizyczna posiadająca przyznane przez Zamawiającego dane identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnianie w Aplikacji/jach.
13. **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane, przez następujące okoliczności:
- a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
 - b) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
 - c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
 - d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
 - e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
 - f) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych, takich jak: dyskietki, taśmy do streamerów, CD-ROMy,
 - g) nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
 - h) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
 - i) działanie wirusa komputerowego,
 - j) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
 - k) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
 - l) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne,
 - m) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki lab., interfejsy HL7, inne),
 - n) działanie Siły Wyższej,
 - o) niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
 - p) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
 - q) niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
 - r) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.
- Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.
14. **Awaria (błąd krytyczny)** – Oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
15. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
16. **Konsultacja** – Usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.

17. **Help Desk (HD)** – Serwis internetowy udostępniony przez Wykonawcę pod adresem dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji oraz publikowania informacji i procedur dotyczących eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz MBD.
18. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającemu usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
19. **Użytkownik HD** – zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji Zgłoszeń Serwisowych.
20. **Uaktualnienie** – zmiana zakresu funkcjonalnego Aplikacji oznaczająca przynajmniej jedną z poniższych sytuacji:
 - a) wyeliminowanie Błędów Aplikacji,
 - b) usprawnienie dotychczasowych mechanizmów,
 - c) poszerzenie funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
 - d) dodanie nowych mechanizmów,
 - e) zmiany estetyczne i formalne.
 Uaktualnienie Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego Uaktualnienia opublikowanego przez producenta.
21. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
22. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli): CD, DVD, FDD, HDD...
23. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne Dane kontaktowe Serwisu dostępne są w systemie Help Desk.

§2

[POSTANOWIENIA OGÓLNE]

Umowa została zawarta w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego – przetarg nieograniczony znak 78/2017 ogłoszonego w dniu

§3

[PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiot Umowy stanowią wyspecyfikowane poniżej dostawy i usługi:
 - a) Dostawa licencji/sublicencji na korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego. Szczegółowy zakres wykorzystania Oprogramowania Aplikacyjnego definiuje Załącznik nr 4 Warunki Licencji.
 - b) Świadczenie usług serwisu wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego Impuls Evo dotyczącego obecnie użytkowanych modułów tegoż systemu oraz wdrażanych w ramach podpunktu a) niniejszego punktu. Usługi serwisu dotyczyć mają w szczególności działań związanych z konserwacją i aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego a także dotyczących Motoru bazy danych. Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi przewidzianymi w Umowie i specyfikację usług określa Załącznik nr 6 do Umowy. Zakres usług serwisu z nadzorem autorskim wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 5 do Umowy.
 - c) Wykonanie na rzecz Zamawiającego usług towarzyszących w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego mających na celu jego uruchomienie i wdrożenie, na które składają się:
 - Analiza przedwdrozeniowa,
 - Instalacja (serwer),
 - Konfiguracja, parametryzacja, uruchomienie produkcyjne,
 - Szkolenie max 60 osób personelu w 3 terminach.
 - Szkolenie administratorów
 - d) Udzielenie.... miesięcznej gwarancji na dostarczone Oprogramowanie Aplikacyjne oraz usługi.

- e) Wykonawca zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy ze szczególną starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności Zamawiającego

§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:
 - a) Wykaz wraz z topologicznym umiejscowieniem sprzętu przewidzianego do instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
 - b) Wykaz osób do przeszkolenia wraz z jednostką organizacyjną i zajmowanym stanowiskiem,
 - c) Zdalny dostęp do Infrastruktury określony w §14 ust. 2.
2. W celu właściwego dokumentowania Projektu wdrożeniowego Strony postanawiają, że:
 - a) 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.
 - b) Każda wizyta Wykonawcy u Zamawiającego oraz wykonane w czasie tej wizyty zadania zostanie potwierdzona stosownym protokołem (Protokół Wykonania Usługi).
 - c) W treści protokołu, o którym mowa powyżej, znajduje się miejsce na artykułowanie uwag Zamawiającego, co do zawartości oraz sposobu realizacji zadania objętego tym protokołem. Jeżeli Zamawiający, żadnych uwag nie wyspecyfikuje, tym samym uznaje, że zadanie zostało wykonane należycie i nie będzie w tym zakresie wysuwał, żadnych roszczeń w przyszłości.
 - d) W przypadku wyspecyfikowania uwag przez Zamawiającego Kierownicy Projektu po obu Stronach ustalą dalszy tok postępowania w zadaniu, w którym były wyspecyfikowane uwagi.
3. Każda ze Stron zobowiązuje się do pisemnego potwierdzania na życzenie Strony drugiej przekazania wszelkich: danych, informacji, infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Umowy.
4. W ramach weryfikacji realizacji zobowiązań Zamawiającego zaciągniętych w ramach Umowy, Wykonawca zastrzega sobie prawo do:
 - a) analizy ilościowej oraz merytorycznej przekazywanych danych,
 - b) przeprowadzenia egzaminów cząstkowych Użytkowników,
 - c) sprawdzenia stanu realizacji zadań cząstkowych ujętych w Protokołach Wykonania Usług.
5. 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. W zakresie zadania „Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO w Wielkopolskim Centrum Onkologii” umowa obowiązywać będzie w okresie 18 miesięcy od dnia do dnia
2. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy dotyczący zadania „Rozbudowy posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł” w terminie maksymalnie do **6 miesięcy od dnia podpisania umowy**.

3. Wykonawca będzie wykonywał prace przewidziane do realizacji zadania rozbudowy posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł w Projekcie zgodnie z Harmonogramem Realizacji Umowy stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
4. 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.
5. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego kontynuacja prac przez Wykonawcę staje się niemożliwa, bądź uciążliwa, co w konsekwencji może spowodować znaczący wzrost kosztów Projektu lub Zamawiający nie wywiązuje się terminowo ze zobowiązań finansowych wynikających z Umowy, Wykonawca ma prawo do wstrzymania realizacji Umowy. W szczególności za takie przypadki Strony uznają:
 - a) niezuzpełnienie braków w infrastrukturze oraz niezbędnym do realizacji Projektu oprogramowaniu w terminie 7 dni od daty poinformowania o jej wadach przez Wykonawcę,
 - b) niedostarczenie wolnych od wad elementów infrastruktury w terminie 7 dni od daty poinformowania przez Wykonawcę o ich występowaniu,
 - c) niedostarczenie w terminie 7 dni od daty przewidzianej w Umowie informacji/danych niezbędnych do realizacji Projektu,
 - d) niedostarczenie w terminie 7 dni od daty zgłoszenia przez Wykonawcę faktu niekompletności lub wadliwości informacji/danych niezbędnych do realizacji Projektu,
 - e) modyfikacja informacji/danych niezbędnych do realizacji Projektu dokonana po fakcie ich przekazania Wykonawcy,
 - f) odmowa możliwości wykonania 3 kolejnych wizyt konsultantów Wykonawcy w terminach przez nich zaproponowanych,
 - g) dwukrotne niewykonanie przez tego samego Użytkownika (grupę Użytkowników) zapisanych w przedmiotowych protokołach zadań, które był (byli) zobligowany(ni) opracować przed wizytą konsultantów Wykonawcy,
 - h) zmiana Kierownika Projektu lub administratora Oprogramowania Aplikacyjnego po stronie Zamawiającego,
 - i) niepotwierdzenie przez Zamawiającego - mimo pisemnego wezwania przez Wykonawcę, otrzymania jakichkolwiek: danych, informacji, infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Umowy,
 - j) zwłoka w uiszczeniu jakiegokolwiek należności wynikającej z Umowy przekraczająca 14 dni,
 - k) okoliczności Siły Wyższej trwające przez okres dłuższy niż 5 dni.
6. O Wstrzymaniu realizacji zadania „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł” Wykonawca powiadamia Zamawiającego w formie pisemnej (dopuszczalny faks) wraz z podaniem okoliczności stanowiących podstawę wstrzymania realizacji Umowy.
7. Jeżeli w wyniku okoliczności wskazanych w ust. 5 powyżej lub innych leżących po stronie Zamawiającego Wykonawca nie będzie w stanie realizować zadania „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł” zgodnie przyjętym w Umowie harmonogramem, jej termin realizacji ulegnie wydłużeniu z winy Zamawiającego o czas, w którym realizacja świadczeń w niej przewidzianych była niemożliwa lub utrudniona.
8. W przypadku, gdy Siła Wyższa lub obiektywne przyczyny techniczne uniemożliwią wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze Stron, dopuszczają one możliwość wyłączenia elementów przedmiotu Umowy, których realizacja okaże się niemożliwa.

§6

[MIEJSCE REALIZACJI]

1. Miejscem realizacji Umowy z zastrzeżeniem w ust. 2, jest siedziba Zamawiającego.
2. Niektóre usługi wdrożeniowe mogą być wykonywane poza siedzibą Zamawiającego lub zdalnie.

3. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do Infrastruktury oraz pomieszczeń niezbędnych do realizacji Umowy.
4. W ramach realizacji zadania „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł, Zamawiający udostępni Wykonawcy salę szkoleniową wyposażoną w stanowiska komputerowe połączone siecią komputerową. Po stronie Zamawiającego leży obowiązek udostępnienia ilości stanowisk odpowiedniej do ilości szkolonego personelu. Za zabezpieczenie sali szkoleniowej wraz z wyposażeniem przed wszelkimi szkodami (w tym kradzieżą) odpowiada Zamawiający.
5. Wykonawca nie może zlecić realizacji Umowy lub jej poszczególnych zadań osobom trzecim bez zgody Zamawiającego. W szczególności jedynym podmiotem mogącym wykonać pewne zadania z zakresu Umowy na zlecenie Wykonawcy wykonującym może być Autor, przy czym za działania lub zaniechania Autora Wykonawca odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.

§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 praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego precyzuje odrębne porozumienie pomiędzy Wykonawcą a Autorem.
2. Aplikacje będące przedmiotem Umowy są chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 roku nr 90, poz.631 ze zmianami) Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się solidarnie do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. Zamawiający ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w: zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w licencji udzielanej przez Autora lub podmiot przez niego uprawniony. Szczegółowe warunki licencji określa Certyfikat Licencyjny, stanowiący Załącznik nr 4 do Umowy.
4. Wykonawca ma prawo do wstrzymania świadczeń przywidzianych w Umowie z prawem do jej rozwiązania łącznie, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie, że Zamawiający wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień licencji. W przypadku sporu w tym przedmiocie udowodnienie braku uprawnień do eksploatacji Aplikacji lub naruszeń udzielonej licencji każdorazowo spoczywa na Wykonawcy.
5. Zawarcie Umowy pociąga za sobą skutki w postaci udzielenia Wykonawcy sublicencji do wszystkich Uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, w jakim Zamawiający posiada ważne i nabyte w legalnym obrocie prawnym licencje.
6. W ramach udzielonej sublicencji Wykonawca ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą procesów niewykraczających poza zakres funkcjonalny Aplikacji.
7. W ramach udzielonej sublicencji Wykonawca ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Uaktualnień do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub Zamawiający nabędzie prawo tych Uaktualnień drogą zamówień indywidualnych.
8. Zamawiający ma prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i zestawień utworzonych za pomocą Aplikacji.
9. 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 12-miesięcznej gwarancji, licząc od daty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.
2. Zakres gwarancji i obsługi serwisowej określa Załącznik Nr 5 do Umowy.

3. Strony postanawiają że wszystkie zgłoszenia Błędów Aplikacji oraz Konsultacji będą realizowane za pośrednictwem systemu Help Desk.
4. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom HD wskazanym poniżej uwierzytelnienie w systemie Help Desk:
 - i. Marcin Żerko
 - iii. Dawid Grygas
 - iv. Mirosława Mocydlarz-Adamcewicz
 - v. Dariusz Kowalczyk
 - vi. Krzysztof Michalik
 - viii. Maciej Wołoszyn
5. 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.
6. 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.
7. Użytkownicy HD zobowiązani są do bieżącego śledzenia treści zamieszczanych w systemie HD. W przypadku uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego są także zobowiązani do samodzielnego pobrania Update, bądź Upgrade z systemu HD oraz do ich niezwłocznej instalacji chyba, że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
8. 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 zaakceptowanych.

§8a

WARUNKI SEWISU

Maksymalne terminy realizacji dla zdarzeń serwisowych danego rodzaju określa poniższa tabela:

Zdarzenie serwisowe	Czas maksymalny	Opis
Czas reakcji Serwisu	4h	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HelpDesk Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
Czas obsługi Konsultacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
Czas usunięcia Awariidni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania.

§9

[WARTOŚĆ UMOWY]

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości **łącznie:**

netto: PLN (słownie:.....),
brutto: PLN (słownie:.....).

W tym:

a) Cena miesięcznego ryczałtu

netto: PLN (słownie:.....),
brutto: PLN (słownie:.....).

b) Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł

netto: PLN (słownie:.....),
brutto: PLN (słownie:.....).

2. Wykaz składników cenowych składających się na wynagrodzenie Wykonawcy przedstawia formularz cenowy – specyfikacja cenowa stanowiąca Załącznik Nr 1 do Umowy.

§10

[WARUNKI PŁATNOŚCI]

1. Płatności z tytułu:

a) Zadania „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł” będą uiszczone przez Zamawiającego na podstawie faktury VAT z terminem zapłaty 60 dni od daty otrzymania faktury przez Zamawiającego wystawionej przez Wykonawcę po wykonaniu zadania. Wykonanie zadania zostanie potwierdzone przez Zamawiającego na drodze pisemnej poprzez podpisanie stosownego protokołu poświadczającego prawidłowe wykonanie prac przez Wykonawcę.

b) Zadania „Usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego IMPULS EVO w Wielkopolskim Centrum Onkologii” będą uiszczane przez zamawiającego jako miesięczne ryczałtowane wynagrodzenie Wykonawcy wynoszące:

_____ zł netto (słownie:) netto

+ stawka podatku VAT obowiązująca na dzień zawarcia Umowy, to jest łącznie:

_____ zł brutto (słownie:) brutto.

2. Kwota, o której mowa w ust. 1 lit. b) zostanie powiększona o wartość usług indywidualnych, jeżeli zostaną doraźnie zamówione przez Zamawiającego. Ceny usług indywidualnych będą naliczane w oparciu o cennik podany w Załączniku nr 7. Wartość zamówień indywidualnych nie może przekroczyć łącznej kwoty PLN brutto.

3. Całkowita wartość umowy za „Usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego IMPULS EVO w Wielkopolskim Centrum Onkologii wraz z rozbudową posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł.” nie może przekroczyć wartości kwoty:

netto _____ słownie: _____

brutto _____ słownie: _____

4. Należność wynikająca z Faktury zostanie uiszczana przez Zamawiającego w terminie 60 dni od daty otrzymania tejże faktury przez Zamawiającego.

5. Jeżeli zwłoka Zamawiającego w regulowaniu zobowiązań finansowych wynikających z Umowy przekroczy 14 dni, będzie to stanowiło podstawę do wstrzymania przez Wykonawcę realizacji Projektu lub/i wstrzymania świadczeń wchodzących w zakres usług gwarancyjnych.
6. Zobowiązania finansowe wynikające z Umowy będą realizowane przez Zamawiającego w formie przelewu bankowego na konto Wykonawcy wskazane na fakturze.
7. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że usługi dodatkowe wynikające z zaniechań przedstawicieli jego organizacji nie stanowią przedmiotu Umowy i będą odrębnie wyceniane oraz fakturowane. W szczególności do zaniechań tych zaliczyć należy:
 - a) wady Infrastruktury,
 - b) brak uczestników na zaplanowanych kursach szkoleniowych,
 - c) brak zaangażowania uczestników (Wykonawca przedstawia raport z wpisów w bazie danych wykonanych przez Użytkowników w trakcie kursów lub wyniki egzaminów częściowych),
 - d) niewykonanie przez Użytkownika zadań, które był zobligowany opracować przed wizytą,
 - e) identyfikację i poprawę błędów spowodowanych zaniechaniami Użytkowników,
 - f) konieczność wykonania powtórnych usług w wyniku dostarczenia przez Użytkowników nieprawdziwych informacji/danych,
 - g) konieczność wykonania powtórnych usług w wyniku dokonania zmian w dostarczonych przez Użytkowników nieprawdziwych informacjach/danych.

§11

[OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA REALIZACJĘ ZADANIA ROZBUDOWA POSIADANEGO PRZEZ WCO SYSTEMU ERP O NOWY MODUŁ]

1. Strony powołują Kierowników Projektów jako osoby odpowiedzialne za realizację zadania „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł” i upoważnione przez każdą ze Stron odpowiednio do bezpośrednich, bieżących kontaktów w ramach i w celu wykonywania tegoż zadania.
 - a) Ze strony Zamawiającego:
 - b) Ze strony Wykonawcy:
2. Kierownik Projektu wyznaczony przez Zamawiającego jednoosobowo odpowiada za bieżący przebieg całości prac realizacji zadania po stronie Zamawiającego. Do podstawowych obowiązków Kierownika należy:
 - a) przekazanie danych niezbędnych do realizacji wdrożenia,
 - b) zapoznanie z harmonogramem realizacji wdrożenia oraz bieżące przekazanie informacji o harmonogramie i jego zmianach do odpowiednich osób i jednostek organizacyjnych,
 - c) akceptowanie terminów planu realizacji wdrożenia przygotowanego przez Kierownika Projektu Wykonawcy,
 - d) 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,
 - e) akceptowanie terminów wizyt konsultantów Wykonawcy u Zamawiającego,
 - f) sprawdzanie stanu wykonania zadań nałożonych na personel Zamawiającego w protokołach dokumentujących poszczególne pobyty konsultantów Wykonawcy przed potwierdzeniem terminów ich kolejnych wizyt,
 - g) opiniowanie i akceptowanie pod kątem merytorycznym uwag zamieszczanych przez Użytkowników w protokołach podpisywanych po wizytach konsultantów Wykonawcy.
 - h) zapewnienie obecności na szkoleniach wyznaczonych pracowników Zamawiającego,
 - i) koordynacja i przekazywanie zgłoszeń pracowników Zamawiającego do serwisu Wykonawcy,
 - j) zarządzanie ryzykiem w szczególności: identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w Projekcie oraz podejmowanie niezbędnych działań dla ich rozwiązania,

- k) ścisła współpraca z Kierownikiem Projektu po stronie Wykonawcy.
3. 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,
 3. – Członek,
- 2) Ze strony Wykonawcy:
- a) – Wiceprzewodniczący,
 - b) – Kierownik Projektu,
 - c) – Członek,
4. Rolą Komitetu Sterującego będzie planowanie wszystkich działań dotyczących wdrożenia, monitorowanie stanu jego realizacji oraz rozwiązywanie kwestii spornych, w szczególności Komitet Sterujący będzie:
- a) sprawował nadzór i kontrolę nad realizacją wdrożenia,
 - b) podejmował decyzje o strategicznym znaczeniu dla realizacji wdrożenia,
 - c) stosownie do potrzeb, rekomendował i akceptował zmiany harmonogramu realizacji i zakresu wdrożenia oraz ewentualne odstępstwa od innych jej zapisów,
 - d) rozwiązywał ewentualne problemy powstające w wyniku realizacji wdrożenia.
5. Komitet Sterujący będzie się spotykał w miarę potrzeb na posiedzeniach w celu omówienia bieżących spraw związanych z realizacją wdrożenia.
6. W przypadku ewentualnego powierzenia wykonania usług z zakresu Umowy innym osobom spoza grona wynikającego z niniejszego paragrafu, za podejmowane przez nich czynności Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

§12

[ODBIÓR ZADANIA ROZBUDOWA POSIADANEGO PRZEZ WCO SYSTEMU ERP O NOWY MODUŁ]

1. Odbiorowi podlegają dostawy oraz usługi składające się na przedmiot zadania, ujęte w etapy zgodnie z harmonogramem realizacji Projektu.
2. O gotowości do odbioru wykonania dostaw lub odbioru wykonania etapów Wykonawca powiadamiać będzie Zamawiającego, który w terminie 5 dni od wykonania 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 zadania.
3. Jeżeli bez uzasadnionej przyczyny Zamawiający nie przystąpi w przewidzianym Umową terminie do procedury odbioru lub bez uzasadnionej przyczyny odmówi podpisania jakiegokolwiek protokołu, Wykonawcy przysługuje prawo dokonania odbioru jednostronnego oraz jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, z zaznaczeniem przyczyny odmowy złożenia podpisu przez Zamawiającego, co wywołuje skutki identyczne z podpisaniem protokołu przez obydwie Strony.
4. Ciężary i ryzyka związane ze stanowiącym przedmiot odbioru elementem Umowy przechodzą na Zamawiającego z chwilą podpisania protokołu odbioru danego elementu. Jednakże korzyści związane z tym elementem przechodzą na Zamawiającego z chwilą podpisania protokołu ostatniego etapu prac oraz uregulowania wszystkich płatności przewidzianych w Umowie.

§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:
 - a) utrata danych,
 - b) brak możliwości odtworzenia utraconych danych,
 - c) utrudnienie w korzystaniu lub całkowita utrata możliwości eksploatacji, Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest spowodowana utratą danych,
 - d) zaniechanie Zamawiającego, w należyтым zabezpieczeniu Infrastruktury
 - e) zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS,
 - f) zaniechanie Zamawiającego, w należyтым zabezpieczeniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
 - g) wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej.
3. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe u Wykonawcy w wyniku przekazania, lub utraty, przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie się w systemie HD osobom trzecim, w szczególności spowodowane nieuprawnionym pobieraniem i rozpowszechnianiem przez te osoby Uaktualnień w nim zamieszczanych.
4. Odpowiedzialność Wykonawcy za szkody ograniczona jest do strat i nie obejmuje utraconych korzyści Zamawiającego.
5. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Stron bez względu na podstawę prawną roszczenia (tj. zarówno z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy) ograniczona jest do wartości Umowy.
6. Powyższe ograniczenie w zakresie odpowiedzialności nie obowiązuje w wypadku powstania szkody w wyniku winy umyślnej którejkolwiek ze Stron.

§14

[ZACHOWANIE POUFNOŚCI I POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH]

1. Wielkopolskie Centrum Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie (Zamawiający) jako Administrator Danych Osobowych w rozumieniu art. 7 pkt 4) Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2016 r., poz. 922 tj., dalej UODO) powierza w trybie art. 31 UODO Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych ze zbioru *<nazwa_zbioru>* WCO w zakresie:
<należy wymienić dane: imię, nazwisko, pesel, itp. >.....

2. Dane osobowe przetwarzane będą przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji usług, których świadczenie jest przedmiotem Umowy, określonym w *< nr paragrafu umowy >*.
3. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania przepisów UODO oraz przepisów wykonawczych do tej ustawy i ponosi odpowiedzialność za przetwarzanie danych osobowych niezgodnie z powyższymi przepisami oraz niniejszą ustawą.
4. Przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych, Wykonawca jest zobowiązany podjąć środki zabezpieczające zbiór danych, o których mowa w art. 36-39 UODO, oraz spełnić wymagania określone w przepisach, o których mowa w art. 39a. W zakresie tych przepisów Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak Administrator Danych Osobowych.
5. Przetwarzanie danych osobowych będzie obejmować operacje na danych, o których mowa w art. 7 pkt 2) UODO, a w szczególności:
<należy wymienić operacje: typu dostęp, odczyt, archiwizacja >.....

6. Dane osobowe będą przetwarzane w postaci tradycyjnej* i/lub w zakresie systemów informatycznych* *<wymienić>*:

-
7. Wykonawca gwarantuje, że do przetwarzania danych osobowych dopuszczeni będą wyłącznie pracownicy Wykonawcy.
 8. Wykonawca oświadcza, iż ma / nie ma* powołanego i zgłoszonego Administratora Bezpieczeństwa Informacji: <imię i nazwisko> do jawnego rejestru prowadzonego przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.
 9. W szczególnych przypadkach, jeżeli zachodzi uzasadniona konieczność dopuszczalne jest przetwarzanie danych osobowych pochodzących ze zbiorów danych osobowych Zamawiającego także przez pracowników Producenta, przy czym każdorazowo, jeżeli taka konieczność wystąpi, Wykonawca powiadomi o tym fakcie Zamawiającego, przed przydzieleniem dostępu do danych.
 10. Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, zgodnie z art. 37 UODO oraz zobowiązania do zachowania w tajemnicy pozyskanych danych dla osób przetwarzających dane osobowe u Zamawiającego, zgodnie z art. 39 ust. 2. UODO, wydaje Wykonawca w postaci papierowej w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy.
 11. Fakt wydania upoważnienia Wykonawca odnotowuje, zgodnie z art. 39 ust. 1 UODO w Ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych.
 12. Każdorazowo przy zmianie personelu Wykonawcy dedykowanego do realizacji Umowy, Wykonawca będzie zobligowany do upoważnienia do przetwarzania danych osobowych nowych pracowników, zgodnie z art. 37 UODO oraz zobowiązania do zachowania w tajemnicy pozyskanych danych dla osób przetwarzających dane osobowe u Zamawiającego, zgodnie z art. 39 ust. 2. UODO.
 13. Za zapoznanie pracowników Wykonawcy z przepisami ochrony danych osobowych odpowiada Wykonawca.
 14. Wykonawca zapewnia, że oprogramowanie, w którym będą przetwarzane dane osobowe spełnia wymagania określone w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych z dnia 29 kwietnia 2004 roku w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. 2004 r. Nr 100, poz. 1024).
 15. Zamawiający zezwala na zdalny dostęp Wykonawcy do systemu informatycznego o nazwie:

.....

 zgodnie z niniejszymi zasadami:

- a) dostęp jest realizowany tylko dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych Zamawiającego, którego imienną listę Wykonawca przedstawi Administratorowi Bezpieczeństwa Informacji (ABI) Zamawiającego w terminie 7 dni od daty zawarcia Umowy
- b) każdorazowo przy zmianie personelu Wykonawcy dedykowanego do realizacji Umowy Wykonawca będzie zobligowany do dostarczenia ewentualnej aktualizacji listy imiennej pracowników Wykonawcy upoważnionych do przetwarzania danych osobowych Zamawiającego oraz zdalnego dostępu do tych danych,
- c) dostęp z użyciem szyfrowanego protokołu

 wyłącznie ze stałego(ych) adresu(ów) IP Wykonawcy:

- d) zestawienie połączenia będzie następowało po uzyskaniu zgody Działu Informatyki Zamawiającego, w celu uzyskania której Wykonawca każdorazowo będzie się zwracał w postaci elektronicznej na adres informatycy@wco.pl lub telefonicznie na numer 61/88 50 636, 61/88 50 869,
- e) zestawienie połączeń będzie następowało w godzinach pracy Działu Informatyki Zamawiającego tj. w dni robocze, od godz. 07:00 do 16:00, a po godzinach pracy automatycznie zamykane z zastrzeżeniem punktu d. niniejszego ustępu,
- f) w szczególnych przypadkach, jeżeli będą za tym przemawiały przesłanki merytoryczne, zestawienie połączenia będzie mogło nastąpić po godzinach pracy Działu Informatyki Zamawiającego lub w trybie ciągłym, przy czym każdorazowo w takich okolicznościach Strony uzgodnią szczegóły otwarcia i zamknięcia połączenia,
- g) wykonanie połączenia zostanie każdorazowo odnotowane w dzienniku połączeń – Ewidencja zdalnych połączeń prowadzonym przez Dział Informatyki Zamawiającego (za wyjątkiem połączeń w trybie ciągłym).

16. Zamawiającemu przysługuje prawo do kontroli przetwarzania powierzonych danych osobowych a w szczególności realizacji obowiązku zabezpieczenia tych danych. Zamawiający ma prawo realizacji obowiązku kontroli poprzez
 - a) żądanie złożenia pisemnych i ustnych wyjaśnień,
 - b) żądania dostarczenia kserokopii dokumentów, w szczególności Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych i Zobowiązania do zachowania w tajemnicy danych osobowych,
 - c) realizację kontroli poprzez inspekcję lokalizacji (przeprowadzania oględzin urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych służących do przetwarzania danych), w których przetwarzane są powierzone dane osobowe.
17. Wykonawca ma obowiązek zastosować się do wskazań Zamawiającego mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień lub poprawę stanu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.
18. Wykonawca zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego o zamiarze przeprowadzenia przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (GIODO) kontroli Wykonawcy bez zbędnej zwłoki. Wykonawca zapewni udział przedstawiciela Zamawiającego w kontroli GIODO Wykonawcy w zakresie, w jakim kontrola ta będzie dotyczyć danych osobowych, których Administratorem Danych Osobowych jest Zamawiający.
19. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia wszelkich danych osobowych uzyskanych od Zamawiającego w ciągu 7 dni roboczych od dnia zakończenia Umowy.
20. W razie stwierdzenia naruszenia przez Wykonawcę postanowień przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 4000,00zł. (słownie: cztery tysiące złotych 00/100) za każdy przypadek naruszenia w terminie 7 dni od daty doręczenia wezwania do jej zapłaty.
21. Niniejsze postanowienia obowiązują przez czas trwania umowy oraz po upływie okresu jej obowiązywania, do czasu wykonania przez Wykonawcę obowiązku, o którym mowa w *<nr paragrafu umowy>* niniejszej umowy.

§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 jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
3. Zamawiający jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
 - a) awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
 - b) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
 - c) nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniami tzw. hakerów),
 - d) działaniami wirusów komputerowych,
 - e) utratą zasilania,
 - f) konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
4. Zamawiający oświadcza iż obecnie użytkuje oprogramowanie systemowe, towarzyszące oraz MBD określone w Załączniku Nr 3 w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania.
5. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że brak wykupionych u producentów oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD usług zapewniających dostęp do jego aktualizacji może uniemożliwić Wykonawcy realizację niektórych świadczeń powiązanych z tym oprogramowaniem. Wykonawca może w każdym przypadku, w którym dostęp do aktualizacji jest nieodzowny do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego odmówić jego realizacji jako niespełniającego warunków Umowy.

6. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób trzecich.
7. Zamawiający ma prawo do założenia minimum 10 kont Użytkownika w HD, przy czym w uzasadnionych przypadkach Wykonawca może zezwolić na utworzenie kont dodatkowych.
8. Zamawiający zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w serwisie HD. Ustala się, że jakiegokolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do Wykonawcy z kont poczty elektronicznej:
 - a. miroslawa.mocydlarz-adamcewicz@wco.pl,
 - b. dariusz.kowalczyk@wco.ploraz, że są to jednocześnie konta, na które zwrotnie Wykonawca będzie przekazywał dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD.
9. Wykonawca ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
10. 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.
11. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych Wykonawca obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że eksploatacja Aplikacji w wersjach niezaktualizowanych do najnowszych może stanowić powód do odmowy obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych przez Wykonawcę.

§ 16

[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. Umowa może zostać rozwiązana przez Zamawiającego bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
 - a) 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.
 - b) 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 momencie, gdy łączna wartość kar umownych wskazanych w §17 przekroczy 30% wartości Umowy.
 - c) w przypadku wydania prawomocnego postanowienia o ogłoszeniu upadłości, tudzież wszczęciu postępowania naprawczego lub likwidacyjnego Wykonawcy,
 - d) w innych przypadkach określonych w niniejszej Umowie lub przepisach prawa.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez Wykonawcę bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku, jeśli zwłoka z uiszczeniem na rzecz Wykonawcy płatności jakiegokolwiek należności wynikającej z niniejszej Umowy przekroczy 30 dni.
 - b) w przypadku naruszenia przez Zamawiającego obwarowań licencyjnych określonych w Umowie oraz certyfikacie licencyjnym.
 - c) w innych przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa.
3. Jeżeli Umowa została rozwiązana z powodów wskazanych w ust. 1 pkt. a i b dobra materialne, których dostawa stanowiła przedmiot faktury podlegają zwrotowi do Wykonawcy, natomiast licencje unieważnieniu (terminowaniu).
4. 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:

- a) w sytuacji zaoferowania terminu korzystniejszego niż 4 dni robocze na usunięcie awarii Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę w wysokości 20% za każdy dzień zwłoki licząc od dnia zaoferowanego określonego w § 8a do maksymalnego/wymaganego przez Zamawiającego terminu realizacji (tj. 4 dni robocze) miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia, w przypadku zwłoki powyżej dni/godzin roboczych w realizacji usługi określonych w § 8a Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 1% za każdy dzień/godzinę zwłoki miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia.
 - b) w sytuacji niezrealizowania zadania „Rozbudowy posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł” w terminie 6 miesięcy od dnia podpisania umowy wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,5% za każdy dzień zwłoki wynagrodzenia za Rozbudowę posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł
 - c) nieuzasadnionego zerwania niniejszej umowy, przez co strony rozumieją w szczególności zaprzestanie przez Wykonawcę usługi umowy lub wykonywania innych obowiązków wynikających z postanowień niniejszej umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości:
 - 5 % łącznej wartości brutto Przedmiotów umowy, których sprzedaż i dostawa jest przedmiotem niniejszej umowy, o której mowa w § 9 niniejszej umowy,.
2. Przed rozwiązaniem umowy Zamawiający pisemnie wezwie Wykonawcę do należytego wykonywania umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy kar umownych. w przypadku:
- a) nieuzasadnionego zerwania niniejszej umowy, Zamawiający zapłaci na rzecz Wykonawcy karę umowną w wysokości:
 - 5 % łącznej wartości brutto umowy, których usługa jest przedmiotem niniejszej umowy, o której mowa w § 9 ust. 1 niniejszej umowy,
4. Kary umowne wynikające z postanowień niniejszej umowy płatne będą przelewem na rachunek bankowy Zamawiającego w terminie 30 dni od daty wezwania Wykonawcy do ich zapłaty. W przypadku, gdy kara umowna nie pokrywa w całości szkody, zamawiający pozostawia sobie możliwość dochodzenia odszkodowania uzupełniającego.

§18

[ZAMÓWIENIA INDYWIDUALNE]

1. Jeżeli zakres usług uwzględniony w przedmiocie Umowy nie zaspokoi bieżących potrzeb Zamawiającego, może on zwrócić się do Wykonawcy z indywidualnym zamówieniem wykonania usług uzupełniających doraźnie. W szczególności usługi te mogą obejmować wykonanie wydruków, raportów lub indywidualnych funkcji rozszerzających zakres funkcjonalny Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. 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 w zależności od pakietu subskrybowanych przez Zamawiającego usług pociągało za sobą jedną z następujących konsekwencji:
 - a) Jeżeli przedmiot Umowy obejmuje Nadzór Eksploatacyjny i pozostająca do dyspozycji Wykonawcy liczba godzin jest wystarczająca do wykonania usługi stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Serwisowego, usługa zostanie rozliczona w poprzez umniejszenie puli tych godzin o ich odpowiednią ilość wskazaną w Zgłoszeniu Serwisowym,
 - b) Jeżeli Zamawiający nie subskrybuje usługi Nadzór Eksploatacyjny lub jej zakres został wyczerpany, wykonanie przedmiotu Zgłoszenia Serwisowego będzie się wiązało z akceptacją przez Zamawiającego faktury wystawionej na warunkach finansowych zaakceptowanych w Zgłoszeniu przez Użytkownika wynikających ze stawek zamieszczonych w Cenniku usług indywidualnych – Załącznik nr 7
3. Strony mogą także określić inny sposób wzajemnych rozliczeń, w szczególności jeżeli przedmiotem zamówienia indywidualnego będą usługi podnoszące walory Oprogramowania Aplikacyjnego, Strony mogą uzgodnić, że przedmiot Zgłoszenia Serwisowego będzie realizowany bez dodatkowej odpłatności w ramach opłaty zryczałtowanej, o której mowa w § 10 ust. 1b.

4. Realizacja zamówień indywidualnych będzie się odbywała w terminach uzgodnionych przez Strony w Zgłoszeniach Serwisowych. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania całkowitej kwoty określonej w §10 ust. 2 przeznaczonej na usługi indywidualne, oraz do wykorzystania w ramach tej kwoty, zdarzeń indywidualnych określonego rodzaju w ilościach zgodnych ze swoim zapotrzebowaniem.
5. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że Wykonawca ma prawo odmówić realizacji Zgłoszenia Serwisowego dotyczącego zamówień indywidualnych bez podania przyczyny.
6. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że produkty powstałe w wyniku zamówień indywidualnych mogą być dowolnie rozpowszechniane przez Wykonawcę lub Producenta i Zamawiającemu nie będą z tego tytułu należne żadne korzyści o ile Strony nie postanowią inaczej na piśmie pod rygorem nieważności.

§ 19

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez obie Strony.
2. Dopuszcza się zmiany postanowień umowy w zakresie określonym w art. 144 ustawy. Ponadto zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy mogą mieć miejsce tylko w razie wystąpienia następujących okoliczności:
 - a) Jeżeli konieczność wprowadzenia takiej zmiany wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w ogłoszeniu o zamówieniu lub w specyfikacji istotnych warunków zamówienia – w takim przypadku Umowa będzie mogła zostać dostosowana do zaistniałych okoliczności;
 - b) Jeżeli nastąpi zmiana przepisów dot. podatku VAT lub innych przepisów powszechnie obowiązujących, które będą miały wpływ na realizację Umowy – w takim przypadku Umowa będzie mogła być dostosowana do tych przepisów.
 - c) Jeżeli wystąpią okoliczności niezależne od Wykonawcy, uniemożliwiające wykonanie przedmiotu Umowy w terminie w niej określonym lub w terminach wynikających z harmonogramu realizacji Umowy, w szczególności okoliczności przewidziane w §5 ust. 4 – wówczas zmiana Umowy może dotyczyć przedłużenia terminu wykonania Umowy lub etapu i dostosowania do wydłużonego terminu innych postanowień Umowy.
 - d) 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.
 - e) Jeżeli nastąpi konieczność modyfikacji poszczególnych zapisów Umowy w celu zachowania spójności z treścią materiałów przedłożonych przez Wykonawców w ofertach a Zamawiający uznał za celowe ich załączenie do Umowy.
3. 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.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy Ustawy nie stanowią inaczej.
5. Ewentualne spory mogące wyniknąć z Umowy będą rozstrzygane przez właściwe rzeczowo sądy powszechne.
6. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
7. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy i są podpisane przez przedstawicieli Stron:

Numer załącznika	Zawartość załącznika do umowy
1	Formularz cenowy

2	Harmonogram Realizacji zadania „Rozbudowa posiadanego przez WCO systemu ERP o nowy moduł”
3	Parametry Infrastruktury Zamawiającego
4	Warunki Licencji
5	Warunki Serwisu Gwarancyjnego + Zakres usług dotyczących serwisu z nadzorem autorskim wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji
6	Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi przewidzianymi w Umowie i specyfikacja usług
7	Cennik usług indywidualnych

Zamawiający

.....

Wykonawca:

.....

Minimalne Wymagania Infrastruktury

Oprogramowanie systemowe, towarzyszące oraz MBDM użytkowane przez Zamawiającego

1. Parametry sprzętowe i systemowe serwera bazy danych Zamawiającego

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	RedHat Linux Certyfikowany przez firmę Oracle.
2	Pamięć RAM dla systemu operacyjnego	16 GB
4	Procesor	8 rdzeniowy
5	Architektura procesora	64-bitowa
6	Karta sieciowa	1000 Mbps
7	Dysk twardy	450 GB

2. Wersji motoru bazy danych (MBD) serwera bazy danych: Oracle 11g Release 2 (11.2.0.4)
3. Minimalne wymagania stacji roboczej dla Oprogramowania Aplikacyjnego
4. Systemy operacyjne na stacjach roboczych: Windows 10 (32 i 64 bit)
5. Zainstalowane składniki systemu operacyjnego na stacjach roboczych:
- .NET Framework w wersji 4.0 lub wyższej ¹⁾
 - Oracle Data Access Components z Oracle Developer Tools 11.2 lub wyższa ¹⁾
 - Oracle Database Client 10.2 lub wyższy ¹⁾
 - Microsoft Office 2003/2007/2010 (stacje raportujące do Office)
 - Microsoft Report Viewer Redistributable 2008
 - Crystal Reports Runtime
 - Java Runtime Environment ¹⁾
 - Przełęczarka Firefox / IE ¹⁾
 - Adobe Reader ¹⁾

¹⁾ – dokładna wersja zależna od wersji systemu operacyjnego

6. Standard sieci komputerowej: Ethernet 100Mbps, protokół TCP/ IP.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Warunki serwisu gwarancyjnego

I. Zasady świadczenia usług serwisowych

[UŻYTKOWNICY]

1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem
2. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do założenia minimalnie 10-ciu kont Użytkownik w HD, przy czym w uzasadnionych przypadkach WYKONAWCA może zezwolić na utworzenie kont dodatkowych.
3. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
4. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
5. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
6. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

7. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
8. W zależności od zakresu pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika oraz może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Awaria [Wymagane usługi: SA, KS, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
 - Konsultacja [Wymagane usługi: SA, KS, KA],
 - Konsultacja telefoniczna [Wymagane usługi: SA, KS, KT],
 - Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, KS, NE],
 - Aktualizacji Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS, AA/AA+],
 - Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, KS, SBD],
 - Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Zapytanie handlowe.
9. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.
10. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów WYKONAWCA może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
11. 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.

12. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia, fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
 - przyjęte do realizacji,
 - anulowane,
 - odrzucone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - usterka programistyczna,
 - odroczone,
 - rozwiązane,
 - zamknięte.
13. Szczególnym rodzajem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym. Ponadto w odniesieniu do tego rodzaju zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
14. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim rodzajem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna/Konsultacja, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
15. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie zgłoszenia wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na uzgodnioną w zgłoszeniu kwotę.

II. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Warunki pracy serwisu	Uwagi
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	4 godz.	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Awarii godz.	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	<ol style="list-style-type: none">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.

III. Zakres usług serwisowych i nadzoru autorskiego

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym.	<ol style="list-style-type: none"> 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, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 3. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii rozpoczyna swój bieg od początku. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii 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: <ol style="list-style-type: none"> a. Nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO, podejmuje jedno z następujących działań:

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, ▪ przekazuje Użytkownikowi Uaktualnienie usuwające Błąd Aplikacji, ▪ zdalnie usuwa Błąd Aplikacji. <p>b. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO, usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.</p> <p>c. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje Zgłoszenie Serwisowe Producentowi w celu opracowania Uaktualnienia usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status zgłoszenia na „usterka programistyczna”. Po otrzymaniu od Producenta Update Serwis niezwłocznie, lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD.</p> <p>d. 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 rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.</p> <p>e. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną lub nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>f. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego niezbędne okaże się pozyskanie przez Serwis dodatkowych informacji od WYKONAWCY, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>g. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>5. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
2	Konserwacja [KS]	<p>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 poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modyfikacje będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Zmiana prawna. Termin udostępnienia w systemie HD odpowiedniego Uaktualnienia będzie pozwalał na zastosowanie zmodernizowanej Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu ich wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 10 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów rzeczonych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych. 2. Użytkownicy ZAMAWIAJĄCEGO winni opublikowane w HD Uaktualnienia z serwisu pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji tych Uaktualnień. 3. Oprócz Uaktualnień wprowadzanych w związku z nowelizacją aktów prawnych ZAMAWIAJĄCEMU przysługuje w ramach usługi prawo do zgłaszania oczekiwań opracowania indywidualnych zmian zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego – zgłoszenie typu Nowa funkcjonalność . 4. WYKONAWCA w odpowiedzi na otrzymane Zgłoszenie Serwisowe zamieszcza w jego treści decyzję czy zostanie ono obsłużone bez dodatkowej odpłatności w ramach opłaty zryczałtowanej, czy też realizacja będzie wymagała zamówienia usługi odpłatnej. Jednocześnie WYKONAWCA określa numer wersji zawierającej przedmiotowe Uaktualnienie wraz z szacunkowym terminem jej opublikowania. W przypadku realizacji usługi w trybie odpłatnym

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<ul style="list-style-type: none"> – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, – wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń z zastrzeżeniem, że przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem był ujęty w zakresie funkcjonalnym Oprogramowania Aplikacyjnego, – wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, – gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji. 	<p>WYKONAWCA określa termin opublikowania przedmiotowego Uaktualnienia oraz koszt jego opracowania, zmieniając jednocześnie rodzaj zgłoszenia na usługę odpłatną.</p> <p>5. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie zgłoszeń typu nowa funkcjonalność lub usługa odpłatna będą wprowadzane do Aplikacji w terminach określanych wg możliwości technicznych i woli WYKONAWCY. Obsługa zgłoszeń tego typu nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności czasowym. Ponadto zostaje w ich zakresie wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.</p>
3.	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych	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”.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>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, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>3. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas usunięcia Awarii rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii 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:</p> <p>4.1. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy Awarii, nie później niż czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.</p> <p>4.2. W szczególności naprawa Awarii może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych, ▪ zatrzymanie i uruchomienie listener-a, ▪ odblokowywanie kont użytkowników, ▪ kompilacja obiektów bazy danych, ▪ przeliczanie statystyk bazy danych,

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel, ▪ rekonfiguracja parametrów bazy danych, ▪ Identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy Awarii, których wykonanie wykracza poza zakres usługi. <p>4.3. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy MBD i nie spełnia definicji Awarii, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi Konsultacji [KA], w ramach której w zależności od woli WYKONAWCY może on także wspierać ZAMAWIAJĄCEGO w realizacji czynności określonych w punkcie 4.2. powyżej lub wykonać je samodzielnie zdalnie.</p> <p>4.4. Oprócz sytuacji szczególnych usługa nie obejmuje czynności wymienionych poniżej, których realizacja przez WYKONAWCĘ wymaga uprzedniego zlecenia usługi odpłatnej lub akceptacji rozliczenia świadczenia w ramach usługi [NE]:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utworzenia nowej baz danych, ▪ odtwarzania bazy danych po awarii, ▪ instalacji dodatkowych opcji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ reinstalacji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ instalacji uaktualnień MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ innych <p>5. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 6 do Umowy Aplikacji.	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”.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>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, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>3. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas obsługi Konsultacji rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Konsultacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od przedmiotu zgłoszenia, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>4.1. Nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia, ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>4.2. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę wykonania dalszych czynności powiązanych z przedmiotem zgłoszenia a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę, w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.</p> <p>4.3. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną lub nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Realizacja usługi w trybie odpłatnym nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.</p> <p>4.4. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.</p> <p>5. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
	Konsultacje Telefoniczne [KT]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 6 do Umowy Aplikacji przy wykorzystaniu łączności telefonicznych	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać co najmniej moduł oraz wykaz zagadnień, które mają stanowić przedmiot Konsultacji, jak również dane kontaktowe do Użytkownika, któremu należy udzielić konsultacji. 2. 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”.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie da się na podstawie zamieszczonych w nim informacji ustalić czego faktycznie Konsultacja ma dotyczyć Serwis podejmie próbę kontaktu telefonicznego, a w przypadku niepowodzenia zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>4. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas obsługi Konsultacji rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>5. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Konsultacji Telefonicznej do realizacji, nadając mu status „przyjęte” i w zależności od przedmiotu zgłoszenia, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>5.1. W pierwszym możliwym terminie, nie później, niż w przeddzień terminu, w którym upływa czas obsługi Konsultacji właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), pracownik Serwisu nawiązuje połączenie telefoniczne z wskazanym w zgłoszeniu Użytkownikiem celem udzielenia konsultacji.</p> <p>5.2. Jeżeli konsultantowi Serwisu z przyczyn od niego niezależnych nie uda się nawiązać połączenia ze wskazanym w Zgłoszeniu Serwisowym Użytkownikiem lub nie zostanie go pod wskazanym numerem tel., udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD.</p> <p>5.3. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę wykonania dalszych czynności powiązanych z przedmiotem zgłoszenia a</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę, w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.</p> <p>5.4. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną lub nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Realizacja usługi w trybie odpłatnym nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.</p> <p>5.5. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.</p> <p>6. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
	<p>Nadzór Eksploatacyjny [NE] - 12 wizyt w trakcie trwania umowy</p>	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy.</p> <p>Usługi świadczone w ramach dni serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie usługi zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 2. 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”.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<p>wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, - Instalowanie Uaktualnień, - Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, - Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, - Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, - Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków, - Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych, 	<p>3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewidzianych do wykonania w trakcie usługi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.</p> <p>4. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>5. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania na realizowaną w ramach Nadzoru Eksploatacyjnego do realizacji nadając mu status „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>5.1. Nie później niż 3 dni przed upływem Terminu przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych Serwis wyznacza datę realizacji usługi, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), chyba że strony postanowią inaczej. Wraz z datą realizacji usługi Serwis określi szacunkowy czas niezbędny do jej wykonania.</p> <p>5.2. Jeżeli Użytkownik nie wniesie zastrzeżeń do proponowanej daty realizacji usługi oraz czasu niezbędnego do wykonania usługi, Konsultant Serwisu w trakcie wizyty</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<ul style="list-style-type: none"> - Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, - Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), - Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO. 	<p>w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie wykonuje zadania wskazane w Zgłoszeniu Serwisowym w wyniku czego otrzymuje ono status „rozwiązane”. Jeżeli proponowana przez Serwis data realizacji usługi zostanie przez Użytkownika odrzucona procedura wszczyna swój bieg, przy czym WYKONAWCA zostaje zwolniony z obowiązku wyznaczania daty realizacji usługi w Terminie przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych.</p> <p>5.3. Jeżeli czas realizacji usługi realizowanej w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO wykroczy ponad 7h a jej przerwanie ze względów technicznych lub innych merytorycznie uzasadnionych będzie niemożliwe lub nieracjonalne, nadgodziny niezbędne do zakończenia prac zostaną w zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO odliczone od godzin przysługujących mu w obrębie umowy lub zostaną rozliczone jako prace indywidualne zgodnie z cennikiem usług indywidualne stanowiącym Załącznik nr 7 do Umowy (stawka poza godzinami pracy Serwisu).</p> <p>6. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ Użytkownik odrzucił zaproponowany przez Serwis szacunkowy czas niezbędny do wykonania usługi, <p>upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.</p>

Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi.

Moduł	Producent	liczba licencji	Objęte usługą
Impuls - Integrator	medhub	1	[KA] , [KT], [SA], [KS]
Impuls – FK	BPSC	7	[KA] , [KT], [SA], [KS]
Impuls - Kadry	BPSC	6	[KA] , [KT], [SA], [KS]
Impuls - Płace	BPSC	5	[KA] , [KT], [SA], [KS]
Impuls – Kadry Harmonogramy	BPSC	10	[KA] , [KT], [SA], [KS]
Impuls – Środki Trwałe	BPSC	5	[KA] , [KT], [SA], [KS]
Impuls - Administrator	BPSC	1	[KA] , [KT], [SA], [KS]
Impuls - eDeklaracje	BPSC	1	[KA] , [KT], [SA], [KS]

Zamawiający:

Wykonawca:

Cennik usług indywidualnych

Przedmiot wyceny	Jednostka	Cena		
		Netto	VAT	
Usługa Konsultanta w siedzibie Zamawiającego ^(1,2)	Godzina			
Usługa Konsultanta zdalnie ^(1,2)	Godzina			
Usługa Programistyczna ^(1,2) (np. wykonanie dodatkowych raportów lub Upgrade)	Godzina			
Usługa Konsultanta MBD ^(1,2) (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi)	Godzina			
Konsultacja telefoniczna ^(1,2,3) (Świadczona na zasadach przewidzianych w usłudze [KT])	Godzina			

- (1) - Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni robocze (dotyczy także usług nocnych) –% ceny.
- (2) - Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni wolne i święta –% ceny.
- (3) - Świadczona po niniejszych cenach wyłącznie w odniesieniu do Aplikacji, dla których Zamawiający subskrybuje usługę Konsultacje [KA].

Zamawiający

Wykonawca