

# SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Postępowanie prowadzone jest zgodnie z Ustawą Prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.) – procedura jak dla zamówienia publicznego o wartości poniżej 221 000 EURO.

## DOTYCZY PRZETARGU NIEOGRANICZONEGO 23/2019

### Serwis systemu HIS Eskulap posiadanego przez Wielkopolskie Centrum Onkologii.

#### 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](http://www.wco.pl) *mailto:* [zaopatrzenie@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 221.000 EURO, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 z późn. zm.), *zwanej dalej Pzp* oraz przepisami aktów wykonawczych wydanych na podstawie ww. ustawy.

#### III. Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia usługi serwisowe wraz z usługą konserwacji systemu informatycznego ESKULAP.

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

**Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisowych wraz z usługą konserwacji dla obecnie użytkowanego oprogramowania Eskulap wraz z dodatkowymi modułami są opisane w załączniku 1 do umowy.**

2. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę/Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę konsultantów w zakresie realizacji usług.

#### IV. Termin realizacji zamówienia

Termin realizacji zamówienia wynosi 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

#### 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 i spełniają warunki udziału w postępowaniu, o ile zostały określone przez zamawiającego w ogłoszeniu. Zamawiający nie określił szczegółowych warunków udziału w postępowaniu.
2. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy.

3. Zamawiający żąda wskazania przez wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom, i podania przez wykonawcę firm podwykonawców.
4. 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
5. Zamawiający nie przewiduje podstaw wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 5 pzp.
6. Zamawiający może wykluczyć wykonawcę na każdym etapie postępowania.
7. Wykonawca, który podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13 i 14 oraz 16–20 Pzp, 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.

**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**

<b>Lp.</b>	<b>Wymagany dokument</b>
1	<b>Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia</b> Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 1 pkt. 12-23 Pzp (składane razem z ofertą)
2	<b>Oświadczenie o przynależności lub nie przynależności do tej samej grupy kapitałowej.</b> 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)

1. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez wykonawców, oświadczenie składa każdy z wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji oraz brak podstaw wykluczenia.
2. 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.
3. 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 Pzp, korzysta z posiadanych oświadczeń lub dokumentów, o ile są one aktualne.
4. 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.

## **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. Ofertę składa się w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W niniejszym postępowaniu komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe, osobiście, za pośrednictwem postańca, faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje za pośrednictwem faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.

W przypadku nie potwierdzenia przez Wykonawcę faktu przekazania przez Zamawiającego zawiadomień, oświadczeń wniosków lub informacji, Zamawiający uzna, że dotarły one do Wykonawcy w dniu i godzinie ich nadania i były czytelne.

5. 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.
6. 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.
7. W uzasadnionych przypadkach zamawiający może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Dokonaną zmianę treści specyfikacji zamawiający udostępni na stronie internetowej, chyba że specyfikacja nie podlega udostępnieniu na stronie internetowej.

### **8. Osoby uprawnione do porozumiewania się z wykonawcami:**

- Merytorycznie: mgr inż. Dariusz Kowalczyk tel. 61/88 50 883, Mirosława Mocydlarz-Adamcewicz tel. 61/88 50 678

- Formalno/prawnie - Dział zamówień publicznych i zaopatrzenia: Maria Wielgus, Sylwia Krzywiak, Katarzyna Witkowska 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. Wykonawca składa ofertę, zgodnie z wymaganiami Pzp oraz niniejszą specyfikacją istotnych warunków zamówienia.
3. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem oferty. Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.
4. 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.
5. Na zawartość oferty składa się:
  - a) Wypełniony formularz ofertowy stanowiący załącznik do SIWZ
  - b) Wypełniony formularz cenowy stanowiący załącznik do SIWZ
6. Do oferty należy dołączyć:
  - a) Oświadczenia zawarte w pkt. VI SIWZ

- b) Pełnomocnictwo osób podpisujących ofertę do występowania w imieniu Wykonawcy oraz jego reprezentowania albo do występowania w imieniu Wykonawcy (jeżeli dotyczy).
7. Do oferty zaleca się dołączyć:
- a) odpis właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji informacji o działalności gospodarczej jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji lub inny dokument, w celu potwierdzenia umocowania osoby/osób podpisujących ofertę, pełnomocnictwa i pozostałe dokumenty złożone wraz z ofertą.
8. Oferta, tzn. formularz ofertowy i wszystkie wymagane dokumenty i oświadczenia muszą być podpisane przez osobę albo osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy.
9. W przypadku, gdy osoba podpisująca ofertę w imieniu Wykonawcy nie jest wpisana do właściwego rejestru, ewidencji lub wymieniona w umowie spółki jako osoba upoważniona do reprezentacji, musi dołączyć do ofert pełnomocnictwo do występowania w imieniu Wykonawcy oraz jego reprezentowania, a w przypadku podpisania umowy należy załączyć również pełnomocnictwo do zaciągania zobowiązań finansowych.
10. Jeżeli pełnomocnictwo nie ma postaci aktu notarialnego powinno zawierać pieczęć Wykonawcy, imienną pieczętkę wystawiającego pełnomocnictwo i jego podpis. Jeżeli dołączone do oferty ww. pełnomocnictwo będzie w formie kopii, Zamawiający wymaga, aby jego zgodność z oryginałem poświadczyła osoba wpisana w odpowiednim rejestrze, ewidencji, lub wymienione w umowie spółki lub które wskazane są tam jako umocowane 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.
11. Dokumenty lub oświadczenia o których mowa w Rozporządzeniu Ministra Rozwoju z dnia 26 lipca 2016 r. w sprawie rodzajów dokumentów jakich może żądać zamawiający w postępowaniu o udzielenie zamówienia [Dz. U.2016 r. poz.1126 z p.zm.], składane są w oryginale lub kopii poświadczonych „za zgodność z oryginałem”. Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje poprzez opatrzenie kopii dokumentu lub kopii oświadczenia, sporządzonych w postaci papierowej, własnoręcznym podpisem.
12. Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega wykonawca, Wykonawca wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów lub oświadczeń, które każdego z nich dotyczą.
13. Zaleca się by oferty były połączone tj. (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.
14. 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 pieczętką Oferenta oznaczonych w następujący sposób:

Przetarg nieograniczony <b>23/2019</b> – Serwis systemu HIS Eskulap Nie otwierać przed ..... /data otwarcia ofert/
---

- a. Każda Oferta opatrzona zostanie numerem wpływu odnotowanym na kopercie oferty.
- b. 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**

<b>ul. Garbary 15, 61-866 Poznań</b> <b>Przetarg nieograniczony 23/2019 –serwis systemu HIS Eskulap</b>
--

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

### **Miejsce oraz termin składania ofert:**

- 1) 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 **27.03.2019 r. do godz. 10:00**
- 2) Otwarcie ofert nastąpi w dniu **27.03.2019r. o godz. 11:00** w siedzibie Zamawiającego – Budynek Kantor Cegielskiego – Rotunda – parter pokój nr 001.
- 3) 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.
- 4) Oferty zostaną sprawdzone pod kątem, czy zostały sporządzone zgodnie z Pzp i postanowieniami specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
- 5) W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać udzielenia przez Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych przez nich ofert.
- 6) Zamawiający poprawia w ofercie:

- i. oczywiste omyłki pisarskie,
  - ii. oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
  - iii. 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 wrosną i nie podlegają negocjacom.
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.

## 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 -błąd krytyczny aplikacji awaria - 15%
- C) Czas realizacji zgłoszenia - błąd niekrytyczny aplikacji - 15%
- D) Dodatkowa godzina nadzoru eksploatacyjnego - 10%

**Razem                      100%**

### **A)Kryterium Cena - będzie obliczone wg wzoru:**

<p style="text-align: center;">Najniższa cena</p> <p>A = ----- x waga x 100</p> <p style="text-align: center;">Cena badanej oferty</p> <p>A– ilość punktów przyznana w kryterium cena</p>
---

*Przy ocenie wysokości zaproponowanej ceny - najwyższej 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.

**B) Kryterium Czas usunięcia awarii – błąd krytyczny aplikacji (awaria):**

**Ilość punktów przyznawana w kryterium:**

Do 2 godzin – **15 punktów**

Do 4 godzin – **10 punktów**

Do 6 godzin – **5 punktów**

Do 8 godzin – **0 punktów**

B – ilość punktów przyznana w kryterium „Czas usunięcia awarii błąd krytyczny aplikacji (awaria)”

**UWAGA** - W kryterium „Czas usunięcia awarii - **błąd krytyczny aplikacji (awaria)**” oceniany będzie czas podany przez Wykonawcę w formularzu ofertowym.

Oferta najkorzystniejsza może uzyskać maksymalnie 15 pkt.

Pozostałe oferty odpowiednio mniej w zależności od terminu podanego w ofercie.

Brak wpisu w formularzu ofertowym traktowany będzie jako zaoferowanie maksymalnego czasu usunięcia awarii tj. do 8 godzin.

W przypadku zaoferowania w formularzu ofertowym Czasu usunięcia awarii **poniżej 2 godzin** ilość punktów przeliczona zostanie **jak dla 2godzin**.

**C) Kryterium Czas realizacji zgłoszenia – błąd niekrytyczny aplikacji:**

**Ilość punktów przyznawana w kryterium:**

1 dzień – **15 punktów**

2 dni – **10 punktów**

3 dni – **5punktów**

4 dni – **0 punktów**

C – ilość punktów przyznana w kryterium „Czas realizacji zgłoszenia błąd niekrytyczny aplikacji”

**UWAGA** - W kryterium „Czas realizacji zgłoszenia - **błąd niekrytyczny aplikacji**” oceniany będzie czas podany przez Wykonawcę w formularzu ofertowym.

Oferta najkorzystniejsza może uzyskać maksymalnie 15 pkt.

Pozostałe oferty odpowiednio mniej w zależności od terminu podanego w ofercie.

Brak wpisu w formularzu ofertowym traktowany będzie jako zaoferowanie maksymalnego czasu usunięcia awarii tj. do 4 dni.

**UWAGA:**

Definicje: **błąd krytyczny aplikacji (awaria)**, **błąd niekrytyczny aplikacji** oraz pozostałe definicje podane zostały w załączniku nr 6 do siwz stanowiącym jednocześnie załącznik nr 1 do umowy pkt. I *Warunki brzegowe realizacji usług*.

**D) Kryterium dodatkowa godzina nadzoru eksploatacyjnego poza 40-godzinnym limitem wliczona w cenę ryczałtową serwisu systemu HIS**

$D = \frac{\text{Najniższa cena za godzinę nadzoru eksploatacyjnego (brutto)}}{\text{Cena za godzinę nadzoru eksploatacyjnego badanej oferty (brutto)}} \times \text{waga} \times 100$ <p>D – ilość punktów przyznana w kryterium</p>
---

Przy ocenie ceny za dodatkową godzinę nadzoru eksploatacyjnego oferta najkorzystniejsza może uzyskać maksymalnie 10 punktów - pozostałe oferty odpowiednio mniej, w zależności od zaproponowanej ceny podanej w ofercie.

**UWAGA** - brak wpisu w formularzu ofertowym traktowany będzie jako zaoferowanie maksymalnej kwoty roboczogodziny tj. 185,00 zł netto + VAT

Do oceny kryterium zamawiający wymaga wskazania wartości większej niż 0zł.

*Minimalna kwota jaka zamawiający dopuszcza przy ocenie to 1,00zł netto + VAT*

#### **Ocena końcowa oferty**

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

#### **XIV. Informacje o formalnościach, jakie powinny zostać dopelnione 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,

tożsamyh 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).
6. 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).
7. 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).
8. 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).
9. 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).
10. Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu (art. 198 a do art. 198 g Pzp).
11. 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 ramowa, 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](mailto: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. 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.**

Wg SIWZ na cały przedmiot zamówienia jako jeden pakiet.

**XXVI. Zwrot kosztów udziału w postępowaniu.**

Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu

**XXVII. Pozostałe informacje.**

Postępowanie o udzielenie niniejszego zamówienia prowadzone jest w trybie przetargu nieograniczonego poniżej 221.000 EURO zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 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 18.03.2019r

Zatwierdzam treść niniejszej specyfikacji:

Z up. Dyrektora

Pełnomocnik

Dyrektora ds. Klinicznych

Dr n. med. J. Jerzy Mazurek

.....  
(Pieczęć wykonawcy)

## FORMULARZ OFERTOWY

### 1. Dane wykonawcy:

Pełna nazwa Oferenta, adres, telefon, fax

adres ul \_\_\_\_\_  
miejsowość, 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: **Serwis systemu HIS Eskulap posiadane przez Wielkopolskie Centrum Onkologii.**

### 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 Czas usunięcia awarii -błąd krytyczny aplikacji (awaria) ..... godz. (max do 8 godzin) od momentu nadania mu statusu „zarejestrowane”.

6. Oferuję/emy: Czas realizacji zgłoszenia - błąd niekrytyczny aplikacji ..... dni (max do 4 dni) od momentu nadania mu statusu „zarejestrowane”.

Definicje: **błąd krytyczny aplikacji (awaria), błąd niekrytyczny aplikacji** oraz pozostałe definicje podane zostały w załączniku nr 6 do siwz stanowiącym jednocześnie załącznik nr 1 do umowy pkt. I *Warunki brzegowe realizacji usług.*

7. Oferuję/emy: cenę godziny nadzoru eksploatacyjnego poza 40-godzinnym limitem wliczona w cenę ryczałtową serwisu systemu HIS: .....zł. netto + .....%VAT tj. .... zł. brutto.  
*UWAGA - brak wpisu w formularzu ofertowym traktowany będzie jako zaoferowanie maksymalnej kwoty roboczogodziny tj. 185,00 zł. netto + VAT*

Do oceny kryterium zamawiający wymaga wskazania wartości większej niż 0zł.  
Minimalna kwota jaka zamawiający dopuszcza przy ocenie to **1,00zł netto + VAT**

8. Oferuję/emy okres świadczenie serwisu oprogramowania **przez okres 12 miesięcy od daty realizacji zamówienia**
9. Akceptuję/my warunki płatności. **Termin zapłaty** – przelew 60 dni - od dnia otrzymania faktury przez zamawiającego.

10. Utrzymanie stałości cen. Zobowiązujemy się utrzymać stałość cen przez okres obowiązywania umowy.

11. Oświadczam, iż wykonanie przedmiotowego zamówienia **powierzę /nie powierzę\*** podwykonawcom.\*  
*Niewłaściwe skreślić.*

W przypadku powierzenia zamówienia podwykonawcom proszę o podanie nazwy podwykonawcy, adresu i zakresu prac jakie obejmuje podwykonawstwo wraz z ich procentowym udziałem w całości realizowanego zamówienia.

Wykaz podwykonawców wraz z wymaganymi informacjami.

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

12. Jednocześnie oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze wszystkimi warunkami postępowania, w tym realizacji zamówienia i nie wnosimy żadnych uwag. Oświadczam/y/, że spełniamy wszystkie wymagania zawarte w niniejszym postępowaniu i przyjmujemy je bez zastrzeżeń oraz że otrzymaliśmy wszystkie niezbędne informacje potrzebne do przygotowania oferty .

13. Oświadczamy, 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).

**a) Informujemy, 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*) : .....

14. Oświadczamy, 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 (oraz w formularzu cenowym wskazać ich wartość bez kwoty podatku).....

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

16. 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.

17. Oświadczamy, 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.

18. 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.*

**19.** Oświadczam jako uczestnik postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, że zapoznałem się z klauzulą obowiązku informacyjnego przetwarzania danych osobowych w Wielkopolskim Centrum Onkologii stanowiącą załącznik do niniejszego formularza ofertowego.

**20.** Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.\*

Uwaga:

\*W przypadku gdy Wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia art. przez jego wykreślenie).

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.

**KLAUZULA OBOWIĄZKU INFORMACYJNEGO –  
UCZESTNIK POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO W WIELKOPOLSKIM CENTRUM  
ONKOLOGII.**

UWAGA:

Niniejszy dokument stanowi własność Wielkopolskiego Centrum Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie w Poznaniu. Wszelkie prawa autorskie zastrzeżone. Zabrania się dokonywania zmian treści, a także kopiowania i rozpowszechniania bez zgody wydawcy. Dokument udostępniany osobom przetwarzającym dane osobowe, stosownie do wykonywanych zadań w tym zakresie.

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej RODO informuję, iż:

1. Administratorem danych osobowych jest Wielkopolskie Centrum Onkologii, z siedzibą w Poznaniu (61-866), ul. Garbary 15 .
2. We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem i ochroną danych osobowych można się kontaktować z Inspektorem Ochrony Danych dostępnym pod adresem daneosobowe@wco.pl
3. WCO przetwarza dane zwykłe i/lub szczególnie chronione w zakresie wymaganym danym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego.
4. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie niniejszego zamówienia publicznego.
5. Podanie danych osobowych jest obowiązkowe i jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych, dalej „ustawa Pzp” związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. Konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp i mogą skutkować odstąpieniem od udziału w zamówieniu publicznym.
6. Posiada Pani/Pan:
  - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących,
  - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych\*,
  - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO \*\*,
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.
 Jeżeli chce Pan/Pani skorzystać z w/w uprawnień – proszę wysłać wiadomość pocztową na adres daneosobowe@wco.pl
7. Nie przysługuje Pani/Panu:
  - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych,
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO,

– na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

**8.** Wielkopolskie Centrum Onkologii jako Administrator dba o poufność danych. Z uwagi jednak na konieczność wypełnienia celu przetwarzania danych oraz zapewnienia odpowiedniej zarówno organizacji pracy może udostępniać dane osobom lub podmiotom, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy Pzp oraz podmiotom, z którymi Administrator zawarł oddzielne umowy powierzenia przetwarzania danych, a w szczególności:

– Podmiotom w zakresie obsługi prawnej,

– Podmiotom kontrolującym,

– lub innym podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.

**9.** Dane osobowe będą przechowywane przez WCO, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy.

**10.** Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

**11.** Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.

Uwaga:

**\*\* Wyjaśnienie:** skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania

*o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników.*

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

.....  
(pieczęć wykonawcy )

Formularz cenowy /wzór/

**Licencje systemu Eskulap zostały zakupione przez Zamawiającego i są jego własnością.**

L.p.	Opis przedmiotu zamówienia	jm	ilość	Wartość jednostkowa netto za m-c/godz.	Wartość jednostkowa brutto	Wartość całkowita netto	Wartość VAT PLN ( %)	Wartość całkowita brutto
1.	Abonament za serwis systemu HIS Eskulap	m-cy	12					
2.	Stawka za godzinę nadzoru eksploatacyjnego poza limitem 40 godz.	Godz.	480					
	<b>RAZEM</b>							

Ad. 1 – Zamawiający w ramach miesięcznego abonamentu przewiduje ilość 40 roboczogodzin za nadzór eksploatacyjny.

Ad. 2- W ramach pozycji należy wycenić wartość za godzinę dodatkowego nadzoru eksploatacyjnego .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 wartość całkowita przedmiotu zamówienia uzależniona jest od bieżących potrzeb, jednak łączna wartość umowy nie może przekraczać kwoty, jaka Wykonawca zaoferuje za realizację całości zamówienia w ofercie/pakiecie

.....,dn.....

\_\_\_\_\_  
Podpisy wykonawcy lub osób upoważnionych do składania oświadczeń woli w imieniu 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 nr **23/2019**  
pn. .... (nazwa postępowania), prowadzonego  
przez ..... (oznaczenie zamawiającego), oświadczam, co następuje:

**OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY:**

1. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust 1 pkt 12-23 ustawy Pzp.
2. [UWAGA: zastosować tylko wtedy, gdy zamawiający przewidział wykluczenie wykonawcy z postępowania na podstawie ww. przepisu]  
Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 5 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 lub art. 24 ust. 5 ustawy Pzp). Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze:

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



..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

### **OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODMIOTU, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:**

Oświadczam, że w stosunku do następującego/ych podmiotu/tów, na którego/ych zasoby powołuję się w niniejszym postępowaniu, tj.: ..... (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG) nie zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

[UWAGA: zastosować tylko wtedy, gdy zamawiający przewidział możliwość, o której mowa w art. 25a ust. 5 pkt 2 ustawy Pzp]

### **OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODWYKONAWCY NIEBĘDĄCEGO PODMIOTEM, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:**

Oświadczam, że w stosunku do następującego/ych podmiotu/tów, będącego/ych podwykonawcą/ami: ..... (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG), nie zachodzą podstawy wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (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)

## 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:

23/2019 .....

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 .....2019 r.

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

*\*niepotrzebne skreślić*

Załącznik nr 6 do specyfikacji i jednocześnie załącznik nr 1 do umowy

I. Warunki brzegowe realizacji usług:

LP	Zgłoszenie	Czasy reakcji na zgłoszenie	Czas realizacji zgłoszenia
1	Błąd krytyczny aplikacji (awaria) *)	2 godz. *)	Maks 8 godz. *)
2	Błąd niekrytyczny aplikacji	2 godz.	Max 4 dni
3	Wada aplikacji	2 godz.	20 dni
4	Nowa funkcjonalność	4 godz.	Uzgodnione między stronami **)
5	Zmiany prawne	4 godz. ***)	Najpóźniej w dniu wejścia w życie przepisu ***)
		1 dzień ****)	8 dni ****)
6	Konsultacje (do modułów Ruch Chorych, Dokumentacja Medyczna, EDM, Rozliczenia z NFZ, Rejestracja do Poradni)	2 godz.	5 dni
7.	Konsultacje telefoniczne (do modułów Ruch Chorych, Dokumentacja Medyczna, EDM, Rozliczenia z NFZ, Rejestracja do Poradni)	4 godz.	2 dni
8.	Aktualizacja aplikacji	4 godz.	10 dni
9.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	4 godz.	14 dni *****)

Uwaga: powyższe czasy wyrażone są w godzinach i dniach roboczych (poza awarią, gdzie czas dotyczy godzin rzeczywistych)

**Czasy reakcji na zgłoszenie** - Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.

**Czas realizacji zgłoszenia** – czas liczony od momentu nadania mu statusu „zarejestrowane” do momentu rozwiązania problemu potwierzonego wpisem o statusie „zakończone” na portalu HD. Okres ten nie obejmuje przedziału czasu w którym podanie ma status „zrealizowane” lub „czeka na reakcję”.

**Błąd krytyczny aplikacji (awaria)** - sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji medycznej. Błędem krytycznym aplikacji są wszelkie błędy aplikacji

uniemożliwiający przez Zamawiającego udzielanie świadczeń zdrowotnych. W szczególności są to błędy dotyczące następujących funkcjonalności realizowanych przez aplikację:

- 1) Błąd polegający na braku możliwości uruchomienia aplikacji pomimo użycia systemów informatycznych skonfigurowanych zgodnie z zaleceniami Wykonawcy,
- 2) Błąd polegający na braku możliwości wykonania w aplikacji czynności niezbędnych do prowadzenia procesu leczenia pacjenta. W szczególności dotyczy to funkcji systemu takich jak:
  - a) Rejestracja i przyjęcie pacjenta na oddział, do poradni, do gabinetu lub innej jednostki organizacyjnej występującej w aplikacji
  - b) Dostęp do historii choroby wraz z możliwością zlecenia, wykonywania, opisywania i przesyłu w aplikacji badań diagnostycznych, badań lekarskich, konsultacji,
  - c) Tworzenia, odczytu i zatwierdzania dokumentów elektronicznych (w szczególności stanowiących Elektroniczną Dokumentację Medyczną w rozumieniu obowiązujących przepisów)

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: dyskiety, 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, użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej.

**Błąd niekrytyczny 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. W szczególności są to błędy dotyczące następujących funkcjonalności realizowanych przez aplikację:

1. Ewidencji procedur rozliczeniowych, zakładowych
2. Brak możliwości rozliczania świadczeń spowodowany brakiem komunikacji z płatnikiem

3. Brak komunikacji z zewnętrznymi systemami zintegrowanymi lub przystosowanymi do współpracy z aplikacją
4. Brak możliwości generowania raportów przez aplikację

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: dyskiety, 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 Błędy krytyczne aplikacji oraz Wady aplikacji.

**Wada aplikacji (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.

**Nowa funkcjonalność** – Zlecona przez Zamawiającego nowa funkcjonalność polegająca na:

- Usprawnieniu lub poszerzeniu dotychczas istniejących funkcjonalności,
- Dodaniu nowych funkcjonalności

**Zmiany prawne** – dostosowanie aplikacji do obowiązujących przepisów prawa, rozporządzeń i wymagań płatnika,

**Konsultacje** - usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego w ramach następujących modułów systemu Eskulap:

Elektroniczna Dokumentacja Medyczna, Ruch Chorych, Histopatologia. Dla pozostałych modułów aplikacji usługi Konsultacji będą świadczone w ramach Nadzoru Eksploatacyjnego.

**Konsultacje telefoniczne** - gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do Konsultacje telefoniczne (do modułów Ruch Chorych, Dokumentacja Medyczna, EDM, Rozliczenia z NFZ, Rejestracja do Poradni) przy wykorzystaniu łącz telefonicznych.

*\* W przypadku błędu krytycznego aplikacji/awarii uniemożliwiającej Zamawiającemu użytkowanie aplikacji Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania na wskazany numer telefonu podany w Umowie oraz email awarii w trybie całodobowym (24h/7 dni).*

*\*\* Wykonawca określi po maksymalnie 10 dniach termin wykonania nowej funkcjonalności/usługi na życzenie. Jeśli termin nie zostanie przez Wykonawcę określony Zamawiający przyjmie, że będzie to 40 dni od upłynięcia czasu reakcji. W wyjątkowych sytuacjach termin realizacji może zostać zmieniony po uzgodnieniach obu stron w zależności od szczegółowych wymagań, daty ich określenia oraz zakresu koniecznych zmian. Wykonawca ma możliwość odrzucenia wniosku o nową funkcjonalność pod warunkiem podania przyczyny.*

*\*\*\* Zgodnie z opisem usługi podanej w pkt. 2 Konserwacja.*

*\*\*\*\* Dotyczy sytuacji zgłoszenia przez Zamawiającego niezgodności z obowiązującymi przepisami wdrożonej i użytkowanej aplikacji (np. niezgodności używanego przez Zamawiającego raportu z obowiązującymi przepisami, rozporządzeniami)*

*\*\*\*\*\* 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 z danego modułu).*

*3. Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych (Nowa funkcjonalność), dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie.*

## II. Wykaz i opis usług wchodzących w skład usługi:

Nazwa usługi	Wymagana
1. Serwis Aplikacji	T
2. Konserwacja	T
3. Ewaluacja	T
4. Konsultacje	T
5. Konsultacje Telefoniczne (do modułów Ruch Chorych, Dokumentacja Medyczna, EDM, Rozliczenia z NFZ, Rejestracja do Poradni)	T
6. Nadzór Eksploatacyjny	T
7. Aktualizacja Aplikacji	T
8. Serwis Motoru BD	T

## Opis usług:

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi
----	--------------	------------------

.

1	<b>Serwis Aplikacji</b>	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym.
---	-------------------------	---

## Procedura realizacji Usługi

1. 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:
  - a. Nie później, niż w **czasie usunięcia Błędu niekrytycznego aplikacji** Wykonawca podejmuje jedno z następujących działań:
    - odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy.
    - przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie,
    - przekazuje Użytkownikowi Uaktualnienie usuwające Błąd Aplikacji,
    - zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.
  - b. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Błędem Krytycznym Aplikacji (awarią), nie później niż w **czasie realizacji zgłoszenia** usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie Zamawiającego celem usunięcia problemu bezpośrednio.
  - c. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Wadą aplikacji, Wykonawca rozpoczyna opracowanie Uaktualnienia usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status zgłoszenia na „aktywny”. Wykonawca niezwłocznie, lecz nie później niż w **czasie realizacji zgłoszenia** zamieszcza opis i rozwiązanie Wady aplikacji w serwisie HD.
  - d. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Wady aplikacji, a Zamawiający subskrybuje inną usługę, w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Wykonawca obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.

### Konserwacja [KS]

Usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Wykonawca gwarantuje:

- prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji,
- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników,

- e. Jeżeli Zamawiający nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających obsłużenie zgłoszenia, Wykonawca 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 „czeka na reakcję”.
  - f. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego niezbędne okaże się pozyskanie przez Wykonawcę dodatkowych informacji od Wykonawcy, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „czeka na reakcję”.
  - g. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Wykonawcę, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.
2. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:
- 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.

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 7 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. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego niezgodności aplikacji z obowiązującymi przepisami Wykonawca przystępuje niezwłocznie do prac dostosowującą aplikację do obowiązujących przepisów realizując zadanie zgodnie z czasami realizacji zgłoszenia.
2. 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 .



- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta,
  - wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń z zastrzeżeniem, że przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem był ujęty w zakresie funkcjonalnym Oprogramowania Aplikacyjnego,
  - wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:
    - Ministerstwa Zdrowia,
    - NFZ,
    - Centrów Zdrowia Publicznego,
  - gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.
3. 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 Wykonawca określa termin opublikowania przedmiotowego Uaktualnienia oraz koszt jego opracowania, zmieniając jednocześnie rodzaj zgłoszenia na usługę odpłatną.
  4. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie zgłoszeń typu nowa funkcjonalność lub usługa odpłatna będą wprowadzane do Aplikacji w terminach określanych w czasie reakcji i realizacji zgłoszenia, chyba, że Zamawiający i Wykonawca ustalą inny termin wykonania.

### 3 Ewaluacja

Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów ESKULAP oraz HBI. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:

- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już

1. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie z woli WYKONAWCY lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Nowa funkcjonalność.

2. Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta będą udostępniane w HD w terminach przewidzianych w mapie rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego założonej przez Producenta. WYKONAWCA gwarantuje

w nich istniejących, stanowiących  
wynik inwencji twórczej

Producenta,

- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników.

Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.

Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (nieudzielonych przed zawarciem Umowy) oraz Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane odpłatnie, po stawkach określonych przez WYKONAWCĘ doraźnie dla każdego Rozwinięcia nie uwzględnionych w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.

4. **Konsultacje**  
**[KA]**

Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do posiadanych przez niego Aplikacji.

udostępnianie co najmniej 4 zbiorczych pakietów aktualizacji zawierających Rozwinięcia wybranych Aplikacji, publikowanych kwartalnie.

3. Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane w HD w terminach deklarowanych przez WYKONAWCĘ w Zgłoszeniach Serwisowych, w którym dochodzi do uzgodnienia warunków finansowych opracowania Rozwinięć.

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. W pierwszym przypadku Zgłoszenie jest realizowane, jako Nowa funkcjonalność, WYKONAWCA określa w nim numer wersji zawierającej przedmiotowe Rozwinięcie wraz z szacunkowym terminem jej opublikowania. W przypadku realizacji usługi w trybie odpłatnym WYKONAWCA określa w Zgłoszeniu szacunkowy termin opublikowania zamówionego Rozwinięcia oraz koszt jego opracowania, zmieniając jednocześnie typ zgłoszenia na Usługę odpłatną.

5. Obsługa Zgłoszeń typu Nowa funkcjonalność odbywać się będzie wg terminów określonych w tabeli czasów reakcji i realizacji..

1. 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:

5     **Konsultacje**     Gotowość             do             świadczenia  
       **Telefoniczne**     ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu  
       **[KT]**             do posiadanych przez niego Aplikacji przy  
                           wykorzystaniu łączy telefonicznych.

- 1.1. Nie później, niż w **czasie realizacji zgłoszenia** właściwym dla wymagań określonych przez Zamawiającego, podejmuje jedno z następujących działań:
    - 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.
  - 1.2. 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.
  - 1.3. 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”.
  - 1.4. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Wykonawcę, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.
2. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:
- 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.
1. 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:

- 2.1. Nie później, niż w przeddzień terminu, w którym upływa **czas realizacji zgłoszenia** właściwy pracownik Serwisu nawiązuje połączenie telefoniczne z wskazanym w zgłoszeniu Użytkownikiem celem udzielenia konsultacji.
- 2.2. 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.
- 2.3. 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, Wykonawca obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.
- 2.4. 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”.
- 2.5. 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”.

2. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:
  - 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.

6 **Nadzór Eksploatacyjny [NE]**

W obrębie usługi Zamawiający nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy.

Usługi świadczone w ramach dni serwisowych mogą być realizowane w

1. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania na realizowaną funkcjonalność w ramach Nadzoru Eksploatacyjnego do realizacji nadając mu status „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą:
  - 1.1. Nie później niż 3 dni przed upływem **Terminu przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych** Wykonawca wyznacza datę realizacji usługi, która nie będzie

siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:

- przygotowanie i/lub wykonanie skryptów, Konsultacje z zakresu administracji i użytkownika 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,
- 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 i innych instytucji).

wykraczała poza **Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych**. Wraz z datą realizacji usługi Serwis określi szacunkowy czas niezbędny do jej wykonania.

- 1.2. Jeżeli Użytkownik nie wniesie zastrzeżeń do proponowanej daty realizacji usługi oraz czasu niezbędnego do wykonania usługi, Konsultant Wykonawcy w trakcie wizyty w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie wykona 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 zobowiązany do wyznaczania daty realizacji usługi w **Terminie przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych** w porozumieniu z Zamawiającym.
- 1.3. Jeżeli czas realizacji usługi realizowanej w siedzibie Zamawiającego wykróczy 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 dodatkowe zgodnie z cennikiem usług uzupełniających.
2. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:
  - 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.

- 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.

7 **Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+]**

Gotowość do zdalnej aktualizacji Aplikacji na serwerze Zamawiającego przez 24h w dni robocze.

1. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania Uaktualnienia Aplikacji do realizacji, po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą.
  - 1.1. Nie później niż 3 dni przed upływem Terminu **czasu realizacji zgłoszenia** Wykonawca wyznacza datę realizacji usługi, chyba że strony postanowią inaczej.
  - 1.2. Po wyznaczeniu terminu realizacji usługi w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:
    - weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony Wykonawcy,
    - weryfikacja czy wszystkie wcześniejsze Uaktualnienia Aplikacji, których Zgłoszenie Serwisowe dotyczy zostały przez Zamawiającego wykonane (o ile nie były realizowane przez Wykonawcę),
    - deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych,
    - deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie Zamawiającego,
    - deklaracja zaniechania eksploatacji przez personel Zamawiającego Oprogramowania Aplikacyjnego w trakcie wykonywania usługi,
    - deklaracja wykonania bezpośrednio po zacytaniu aktualizacji na serwerze aktualizacji stacji roboczych Zamawiającego.
  - 1.3. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu wykonuje Uaktualnienie na serwerze Zamawiającego w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „rozwiązane”.

8      **Serwis  
Motoru BD  
[SBD]**      Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych

2. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:
  - 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.
1. 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:
  - 1.1. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy **Błędu krytycznego aplikacji**, nie później niż **czasie realizacji zgłoszenia** właściwym dla zapisów umowy, usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.
  - 1.2. W szczególności naprawa Awarii może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:
    - zatrzymanie i uruchomienie bazy danych,
    - zatrzymanie i uruchomienie listener-a,
    - odblokowywanie kont użytkowników,
    - kompilacja obiektów bazy danych,
    - przeliczanie statystyk bazy danych,
    - dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
    - rekonfiguracja parametrów bazy danych,
    - Identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy Awarii, których wykonanie wykracza poza zakres usługi.
  - 1.3. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy MBD i nie spełnia definicji **Błędu krytycznego aplikacji**, 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 1.2. powyżej lub wykonać je samodzielnie zdalnie.
  - 1.4. 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] :

- 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
2. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:
- 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.

## I. Zasady świadczenia usług serwisowych

1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę.
2. W zależności od woli Zamawiającego poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
3. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
4. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych Zamawiającego – tzw. Panel Klienta.
5. WYKONAWCA zapewni możliwość integracji systemu HD z wewnętrznym systemem Zamawiającego służącym do ewidencji zgłoszeń serwisowych dla systemu Eskulap. Integracja powinna umożliwiać w szczególności wykonanie następujących operacji w wewnętrznym systemie Zamawiającego:
  - Dodawanie nowego zgłoszenia,
  - Modyfikację zgłoszenia,
  - Zmiana statusu zgłoszenia,
  - Dodawanie komentarzy do zgłoszenia,
  - Załączania plików do zgłoszenia

System HD będzie komunikował się z wewnętrznym systemem Zamawiającego poprzez interfejs typu WebAPI z użyciem szyfrowanego protokołu.



6. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane w systemie wewnętrznym Zamawiającego. W sytuacji awaryjnej Zamawiający musi mieć możliwość wykonania tych czynności 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 który automatycznie przekazywany jest do wewnętrznego systemu Zamawiającego.
7. W systemie HD i systemie wewnętrznym Zamawiającego musi być możliwe ewidencjonowanie następujących typów Zgłoszeń Serwisowych:
  - Błąd Aplikacji
  - Awaria
  - Konsultacja
  - Konsultacja telefoniczna
  - Nadzór eksploatacyjny
  - Aktualizacja Aplikacji
  - Serwis MBD
  - Nowa funkcjonalność
  - Zmiana prawna
  - Usługa odpłatna
  - Zapytanie handlowe.
8. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu wewnętrznego Zamawiającego wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”. Informacja ta jest przekazywana zwrotnie
9. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **czasie reakcji na zgłoszenie** przewidzianym dla subskrybowanego przez Zamawiającego wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”. Informacja ta zostaje przekazana zwrotnie do systemu wewnętrznego Zamawiającego. 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.
10. 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.
11. 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.
12. 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.

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**

**UMOWA do przetargu nieograniczonego nr 350/23/2019**

zawarta w Poznaniu na podstawie przepisów Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 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:  
mgr inż. Magdalena Kraszewska - Z-ca Dyrektora ds. ekonomicznych,  
dr Mirellę Śmigielką - Głównego Księgowego,  
zwanym dalej **Zamawiającym**,  
a firmą:

\_\_\_\_\_  
wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: \_\_\_\_\_  
prowadzącą 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**

**[PREAMBUŁA]**

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

**§ 2**

**[DEFINICJE]**

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

1. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do tegoż dokumentu oraz załączników stanowiących jej integralną część.
2. **Strony** – oznacza ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCĘ.
3. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “ustawa” bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 z późn. zm.).
4. **Siła Wyższa** – wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, awarie prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe.
5. **Aplikacja (moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
6. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy.
7. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.

8. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych.
9. **Infrastruktura** – stanowiące elementy systemu teleinformatycznego ZAMAWIAJĄCEGO: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury jest na bieżąco publikowana w Help Desk w zakładce Menu/Infrastruktura i jest dostępna po zalogowaniu.
10. **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.

11. **Błąd niekrytyczny 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. W szczególności są to błędy dotyczące następujących funkcjonalności realizowanych przez aplikację:
  - 1) Ewidencji procedur rozliczeniowych, zakładowych
  - 2) Brak możliwości rozliczania świadczeń spowodowany brakiem komunikacji z płatnikiem
  - 3) Brak komunikacji z zewnętrznymi systemami zintegrowanymi lub przystosowanymi do współpracy z aplikacją
  - 4) Brak możliwości generowania raportów przez aplikację

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.

12. **Konsultacja** – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ, polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego (dotyczy modułów aplikacji: Elektroniczna Dokumentacja Medyczna, Ruch Chorych, Histopatologia).

13. **Błąd krytyczny aplikacji (awaria) - sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji medycznej.** Błędem krytycznym aplikacji są wszelkie błędy aplikacji uniemożliwiające przez Zamawiającego udzielanie świadczeń zdrowotnych. W szczególności są to błędy dotyczące następujących funkcjonalności realizowanych przez aplikację:
- 1) Błąd polegający na braku możliwości uruchomienia aplikacji pomimo użycia systemów informatycznych skonfigurowanych zgodnie z zaleceniami Wykonawcy,
  - 2) Błąd polegający na braku możliwości wykonania w aplikacji czynności niezbędnych do prowadzenia procesu leczenia pacjenta. W szczególności dotyczy to funkcji systemu takich jak:
    - a) Rejestracja i przyjęcie pacjenta na oddział, do poradni, do gabinetu lub innej jednostki organizacyjnej występującej w aplikacji
    - b) Dostęp do historii choroby wraz z możliwością zlecenia, wykonywania, opisywania i przesyłu w aplikacji badań diagnostycznych, badań lekarskich, konsultacji,
    - c) Tworzenia, odczytu i zatwierdzania dokumentów elektronicznych (w szczególności stanowiących Elektroniczną Dokumentację Medyczną w rozumieniu obowiązujących przepisów)

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: dyski, 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, użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej
14. **Czasy reakcji na zgłoszenie** - Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
15. **Czas realizacji zgłoszenia** – czas liczony od momentu nadania mu statusu „zarejestrowane” do momentu rozwiązania problemu potwierdzonego wpisem o statusie „zakończone” na portalu HD. Okres ten nie obejmuje przedziału czasu w którym podanie ma status „zrealizowane” lub „czeka na reakcję”.
16. **Nowa funkcjonalność** – Zlecona przez Zamawiającego nowa funkcjonalność polegająca na Usprawnieniu lub poszerzeniu dotychczas istniejących funkcjonalności bądź dodaniu nowych funkcjonalności
17. **Zmiany prawne** – dostosowanie aplikacji do obowiązujących przepisów prawa, rozporządzeń i wymagań płatnika,

18. **Konsultacje** - usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego w ramach następujących modułów systemu Eskulap: Elektroniczna Dokumentacja Medyczna, Ruch Chorych, Histopatologia. Dla pozostałych modułów aplikacji usługi Konsultacji będą świadczone w ramach Nadzoru Eksploatacyjnego.
19. **Konsultacje telefoniczne** - gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji (do modułów Ruch Chorych, Dokumentacja Medyczna, EDM, Rozliczenia z NFZ, Rejestracja do Poradni) przy wykorzystaniu łączy telefonicznych.
20. **Wada aplikacji** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
21. **Help Desk (HD)** – serwis internetowy udostępniony przez WYKONAWCĘ pod adresem ..... dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD.
22. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach określonych w Umowie.
23. **Użytkownik** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez ZAMAWIAJĄCEGO do bezpośredniej współpracy z WYKONAWCĄ, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
24. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
25. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
26. **Serwis** – Dział WYKONAWCY dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w serwisie Help Desk.

### § 3

#### [PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług serwisowych w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego. W zależności od pakietu subskrybowanych Usług, przedmiotem Umowy mogą być także świadczenia dotyczące elementów środowiska systemowego w tym systemu operacyjnego i MBD.
2. Usługami przewidzianymi w Umowie są wszystkie aplikacje i moduły Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap posiadane przez Zamawiającego którego producentem jest firma Medhub sp. z o.o. z siedzibą Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, zwana dalej Medhub.
3. Przedmiot umowy obejmuje następujące usługi:
  - a. Serwis Aplikacji
  - b. Konserwacja
  - c. Konsultacje
  - d. Konsultacje Telefoniczne (do modułów Ruch Chorych, Dokumentacja Medyczna, EDM, Rozliczenia z NFZ, Rejestracja do Poradni)
  - e. Nadzór Eksploatacyjny
  - f. Aktualizacja Aplikacji
  - g. Serwis Motoru BD
4. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 1 do Umowy.
5. Usługi serwisowe będą świadczone wyłącznie na podstawie Zgłoszenia Serwisowego złożonego u WYKONAWCY za pośrednictwem Help Desk za wyjątkiem sytuacji, kiedy Zamawiający nie ma możliwości ewidencji Zgłoszenia za pośrednictwem Help Desk (w szczególności w przypadku wystąpienia awarii serwisu Help Desk lub brakiem możliwości zalogowania w serwisie Help Desk).
6. ZAMAWIAJĄCY w trakcie obowiązywania Umowy może wystąpić o zmianę świadczonego przez WYKONAWCĘ zakresu usług. Zmiana zakresu usług może implikować zmianę warunków finansowych Umowy i wymaga zawarcia przedmiotowego aneksu.
7. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy ze szczególną starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla świadczenia podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności ZAMAWIAJĄCEGO.

## § 4

### [INFRASTRUKTURA]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia parametry minimalne wymagane przez WYKONAWCĘ w tym w szczególności, że dysponuje wydajnym łączem dostępowym do sieci Internet o przepustowości gwarantującej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację.
2. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia WYKONAWCY o planowanych zmianach w Infrastrukturze serwerowej, środowisku systemowym lub MBD, przed dokonaniem tych zmian.
3. Jeżeli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych Umową WYKONAWCA może żądać zmiany warunków Umowy i nie jest zobowiązany do świadczenia usług na warunkach uprzednio uzgodnionych przez Strony w Umowie. Zmiany takie poprzedzone negocjacjami pomiędzy Stronami zostaną wprowadzone do Umowy w formie aneksu lub jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia mogą stać się uzasadnioną podstawą dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym.

## § 5

### [WYNAGRODZENIE]

1. Całkowita wartość umowy, zgodnie z ofertą, będącą integralną częścią niniejszej umowy, wynosi:  
netto:..... PLN  
(słownie:.....),  
brutto:..... PLN  
(słownie:.....),  
w tym podatek od towarów i usług VAT wg stawki .....% w kwocie ..... PLN.
2. W tym:
  - a) ryczałtowe wynagrodzenie miesięczne w wysokości ..... zł netto ( słownie: ..... zł ...../100), a po dodaniu podatku VAT ..... zł brutto (słownie ..... złotych) obejmujące 40 h świadczenia usług nadzoru eksploatacyjnego w miesiącu, łącznie za okres 12 m-cy w wysokości ..... zł netto ( słownie: ..... zł ...../100), a po dodaniu podatku VAT ..... zł brutto (słownie ..... złotych) ,
  - b) wynagrodzenie za dodatkową godzinę w kwocie ..... zł netto ( słownie: ..... zł ...../100), a po dodaniu podatku VAT ..... zł brutto (słownie ..... złotych) nadzoru eksploatacyjnego, maksymalne wynagrodzenie łączne za dodatkowe godziny (w wymiarze łącznie 480 godzin rocznie), za cały okres trwania umowy w kwocie ..... zł netto ( słownie: ..... zł ...../100), a po dodaniu podatku VAT ..... zł brutto (słownie ..... złotych).
3. W trakcie obowiązywania niniejszej umowy strony dopuszczają możliwość zmiany wartości (ceny) Przedmiotów umowy wobec wartości ustalonej w ust. 1 niniejszego paragrafu wyłącznie w przypadku:
  - a) zmiany stawki podatku VAT obejmującej Przedmioty umowy, przy czym zmianie ulegnie wyłącznie cena brutto, cena netto pozostanie bez zmian,
  - b) w przypadku wystąpienia przesłanki określonej przepisami art. 142 ust 5 ustawy WYKONAWCY przysługuje uprawnienie wystąpienia do ZAMAWIAJĄCEGO o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany wynagrodzenia umownego. Wraz z wnioskiem, o którym mowa WYKONAWCA zobowiązany jest przedstawić jego uzasadnienie dokumentujące wpływ zaistniałych zmian na koszty wykonania zamówienia.
4. Zmiany wartości (cen) Przedmiotów umowy wynikające z wystąpienia zdarzeń, o których mowa w ust. 3 lit. a), niniejszego paragrafu następują z dniem wejścia w życie aktu prawnego zmieniającego przedmiotowe wartości i nie wymaga podpisania aneksu. WYKONAWCA zobowiązany jest do informowania ZAMAWIAJĄCEGO o zmianach wynikających z uregulowań prawnych wskazanych w ust. 3 lit. a), niniejszego paragrafu w formie pisemnej, przynajmniej z siedmiodniowym wyprzedzeniem. W przypadku, gdy termin wejścia w życie aktu prawnego zmieniającego przedmiotowe wartości jest krótszy niż 7 dni od daty jego opublikowania WYKONAWCA zobowiązany jest do informowania ZAMAWIAJĄCEGO o zmianach wynikających z uregulowań prawnych wskazanych w ust. 3 lit. a), niniejszego paragrafu w formie pisemnej niezwłocznie, w każdym jednak razie nie później niż w terminie 3 dni od dnia wejścia w życie aktu prawnego zmieniającego przedmiotową wartość.
4. Wynagrodzenie płatne będzie w okresach miesięcznych, po upływie każdego miesiąca na podstawie faktury wystawionej przez WYKONAWCĘ i zaakceptowanej przez ZAMAWIAJĄCEGO na podstawie zaakceptowanej ewidencji zrealizowanych zgłoszeń.
5. Do cen netto doliczany będzie podatek VAT przewidziany przez obowiązujące przepisy prawa.

6. Płatność będą realizowane przelewem na konto Wykonawcy podane na fakturze z załączoną ewidencją rozliczonych zgłoszeń, w terminie 60 dni od daty wpływu faktury do siedziby Zamawiającego.
7. Bez zgody ZAMAWIAJĄCEGO WYKONAWCA nie może przenieść na osoby trzecie wierzycelności wynikającej z niniejszej umowy.
8. W ramach ryczałtu miesięcznego WYKONAWCA zobowiązuje się świadczenia Usługi opieki serwisowej, modyfikacji i konsultacji systemu Eskulap w wymiarze 40 godzin miesięcznie. W przypadku niewykorzystania w ramach miesięcznego abonamentu wszystkich godzin pozostają one do wykorzystania w kolejnych miesiącach.
9. Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie z tytułu przekroczenia limitu objętego Umową określonego w ust. 8 zgodnie z przyjętą stawką godzinową, za każdą dodatkową godzinę świadczenia usług nieobjętych wynagrodzeniem ryczałtowym.
10. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje czas poświęcony na wykonanie usługi (przeróbka programu, konsultacje, spotkania) jak również, o ile strony uznają to za konieczne dojazd i pobyt w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO.
11. Niewykorzystany w danym miesiącu wymiar dodatkowych godzin świadczenia usług ZAMAWIAJĄCY może wykorzystać w miesiącach kolejnych.
12. W przypadku konieczności instalacji nowej wersji, wchodzącej nowej funkcjonalności programu lub konieczności wprowadzenia nowej konfiguracji/parametryzacji systemu celem osiągnięcia określonej funkcjonalności WYKONAWCA jest zobowiązany do przekazania informacji o zmianach przez portal HD.
13. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nabył lub nabędzie, na podstawie odrębnych zamówień lub umów, inne od stanowiących przedmiot Umowy Aplikacje i okresy gwarancji tych Aplikacji ulegną w trakcie obowiązywania Umowy zakończeniu, będzie zobligowany do zawarcia stosownego aneksu, uwzględniającego nowy zakres świadczonych przez WYKONAWCĘ usług, co w konsekwencji prowadzi do zmiany wynagrodzenia WYKONAWCY. Jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia co do zakresu zmiany wynagrodzenia, może to stanowić podstawę dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, złożonego na piśmie.

## § 6

### [KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach formalno-prawnych jest:  
.....  
.....  
.....  
oraz w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych i HD.....  
.....  
.....
2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach formalno-prawnych Umowy jest/są:  
.....  
.....
3. Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych są: Mirosława Mocydlarz-Adamcewicz, Dariusz Kowalczyk.
4. Grono użytkowników mających uzyskać dostęp do HD zostaje określone w Załączniku nr 2 do Umowy. Osoby wskazane w ust. 3 uzyskują w HD pełne uprawnienia. Pozostali Użytkownicy uzyskują w HD uprawnienia nadane przez WYKONAWCĘ zgodnie z zaleceniem osób wskazanych w ust. 3, lub jeżeli swoich zaleceń nie przekazuje uzyskują uprawnienie minimalne, których zmiana jest możliwa poprzez wysłanie do WYKONAWCY wniosku, o którym mowa w ust. poniżej.
5. Dane umożliwiający uwierzytelnianie Użytkowników w HD zostaną przekazane na przypisane im w Załączniku nr 2 do Umowy konta email w terminie do 7 dni od daty zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania w terminie 7 dni od daty wpłynięcia do WYKONAWCY wniosku o przydzielenie Użytkownikowi dostępu.
6. Zmiany osób, wskazanych w ust. 1, 2 i 3 niniejszego paragrafu nie stanowią zmiany Umowy. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób, wskazanych w ust. 1, 2 i 3 niniejszego paragrafu. ZAMAWIAJĄCY zobligowany jest do powiadamiania WYKONAWCY o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w serwisie HD. Ustala się, że jakiegokolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do WYKONAWCY z konta poczty elektronicznej przypisanego w Załączniku nr 2 osobom wskazanym w ust. 3 powyżej.

## § 7

### [WARUNKI LICENCJI I PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ]



1. WYKONAWCA oświadcza, że posiada, prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli nie przynależą one WYKONAWCY, precyzuje odrębne porozumienie zawarte pomiędzy WYKONAWCĄ a Producentem.
2. Aplikacje, będące przedmiotem Umowy, są chronione prawem autorskim na podstawie przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 880 z późn. zm.), a ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony.
4. WYKONAWCA ma prawo do wstrzymania świadczeń przywdzianych w Umowie, z prawem do jej rozwiązania bez okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym włącznie, jeżeli powźmie uzasadnione podejrzenie, że ZAMAWIAJĄCY wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień udzielonej przez podmiot upoważniony licencji. W przypadku sporu w tym przedmiocie, udowodnienie posiadania uprawnień do eksploatacji Aplikacji lub braku naruszeń udzielonej licencji każdorazowo spoczywa na ZAMAWIAJĄCYM.
5. Zawarcie Umowy pociąga za sobą skutki w postaci udzielenia ZAMAWIAJĄCEMU licencji na korzystanie z Uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w ust. 6 i 7 poniżej w zakresie, w jakim ZAMAWIAJĄCY posiada ważne i nabyte w legalnym obrocie prawnym licencje uprawniające do jego eksploatacji. Jeżeli zakresem usług jest objęte oprogramowanie, którego nie dostarczył WYKONAWCA, ZAMAWIAJĄCY gwarantuje, że wykonanie Umowy nie narusza praw osób trzecich i zobowiązuje się do zwolnienia WYKONAWCY od odpowiedzialności wobec osób trzecich na zasadach art. 392 Kodeksu cywilnego.
6. W ramach udzielonej licencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego dostępnych w tym oprogramowaniu przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
7. W ramach udzielonej licencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Uaktualnień do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub ZAMAWIAJĄCY nabędzie prawo tych Uaktualnień drogą zamówień indywidualnych na podstawie § 8 Umowy.
8. Wszelkie prawa własności intelektualnej (włącznie z prawem do wyrażania zgody na opracowanie) do utworów powstałych w wyniku usług realizowanych przez WYKONAWCĘ na podstawie Umowy, w tym dotyczące wszelkich modyfikacji do Oprogramowania Aplikacyjnego (oraz Dokumentacji), podlegających ochronie prawno-autorskiej, które zostały wykonane w ramach Umowy pozostają własnością WYKONAWCY, a ZAMAWIAJĄCY ma prawo do korzystania z nich na zasadzie niewyłącznej licencji, o której mowa w ust. 5.

## § 8

### [ZAMÓWIENIA INDYWIDUALNE]

1. Jeżeli zakres usług uwzględniony w przedmiocie Umowy nie zaspokoi bieżących potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, może on zwrócić się do WYKONAWCY z indywidualnym zamówieniem doraźnego wykonania usług uzupełniających. 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 zakres usługi Nadzór Eksploatacyjny został wyczerpany, wykonanie przedmiotu Zgłoszenia Serwisowego będzie się wiązało z akceptacją przez ZAMAWIAJĄCEGO faktury VAT wystawionej na warunkach finansowych zaakceptowanych w Zgłoszeniu przez Użytkownika.
3. Strony mogą także określić inny sposób dokonania 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 § 5 ust. 2 Umowy.
4. Realizacja zamówień indywidualnych będzie się odbywała w terminach uzgodnionych przez Strony w Zgłoszeniach Serwisowych.

5. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że WYKONAWCA ma prawo odmówić realizacji Zgłoszenia Serwisowego, dotyczącego zamówień indywidualnych pod warunkiem podania przyczyny.
6. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że produkty powstałe w wyniku zamówień indywidualnych mogą być dowolnie rozpowszechniane przez WYKONAWCĘ (lub Producenta jeżeli były przez niego wykonane) i ZAMAWIAJĄCEMU nie będą z tego tytułu należne żadne korzyści, jak również prawa do tych produktów, o ile Strony nie postanowią inaczej na piśmie pod rygorem nieważności.

## § 9

### [BEZPIECZEŃSTWO]

1. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY, w terminach wspólnie ustalonych przez Strony, dostęp do wszelkich posiadanych informacji uznanych przez WYKONAWCĘ za konieczne dla świadczenia przewidzianych w Umowie usług. WYKONAWCA zapewni poufność otrzymanych od ZAMAWIAJĄCEGO informacji zgodnie z postanowieniami § 11 Umowy. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY również dostęp do informacji i dokumentów związanych z eksploatacją Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do zabezpieczenia wydajnego łącza dostępowego do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości wskazanej w HD (minimalne parametry Infrastruktury), umożliwiającej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY także możliwość instalacji urządzeń lub oprogramowania narzędziowego, umożliwiających bezpieczny szyfrowany dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowione jest serwisowane Oprogramowanie Aplikacyjne, środowisko systemowe, oraz MBD wraz z Bazą danych celem uruchomienia sesji Aplikacji zdalnie.
3. Jeżeli w związku z ust. 2 powyżej oraz polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u ZAMAWIAJĄCEGO konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, procedury te określa Załącznik nr 2 do Umowy.
4. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
5. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
  - a) awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
  - b) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
  - c) nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniami tzw. hakerów),
  - d) działaniami wirusów komputerowych,
  - e) utratą zasilania,
  - f) konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
6. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zachowania określonego w HD (minimalne parametry Infrastruktury): oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania. WYKONAWCA może w każdym przypadku odmówić obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania, bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
7. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że brak wykupionych u producentów oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD usług zapewniających dostęp do jego aktualizacji może uniemożliwić WYKONAWCY realizację niektórych świadczeń powiązanych z tym oprogramowaniem. WYKONAWCA może w każdym przypadku, w którym dostęp do aktualizacji jest nieodzowny do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, odmówić jego realizacji jako niespełniającego warunków Umowy bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
8. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy wymienieni w Załączniku nr 2 do Umowy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
9. WYKONAWCA ma prawo do zablokowania Użytkownikowi lub źródłowemu adresowi IP, z którego nastąpiło połączenie, dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika, zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
10. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego, winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
11. ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one uaktualnienia wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, winien dokonać stosownej modernizacji Infrastruktury najpóźniej w terminie 60 dni od daty publikacji zaktualizowanych wymogów, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.

12. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych WYKONAWCA obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że eksploatacja Aplikacji w wersjach niezaktualizowanych do najnowszych lub na Infrastrukturze nie spełniającej wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, może stanowić powód do odmowy przez WYKONAWCĘ obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych lub obsłużenia tych Zgłoszeń w trybie usług uzupełniających realizowanych za dodatkową odpłatnością.
13. W przypadku nie wywiązywania się przez ZAMAWIAJĄCEGO z zobowiązań wymienionych w niniejszej Umowie, WYKONAWCA ma prawo do przesunięcia, o czas trwania opóźnienia lub przerwy w pracach spowodowanej przez ZAMAWIAJĄCEGO, terminu na wykonanie Usług.
14. ZAMAWIAJĄCY nie będzie podejmował we własnym zakresie, bądź przy pomocy podmiotów innych niż WYKONAWCA i inne upoważnione przez WYKONAWCĘ podmioty, prób napraw i modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego.
15. Usługi, których konieczność wykonania powstała na skutek usiłowania nieuprawnionej modyfikacji lub naprawy przez inne podmioty niż WYKONAWCA oraz inne podmioty upoważnione przez WYKONAWCĘ lub w zakresie zastępczego wykonania - przez ZAMAWIAJĄCEGO, nie są objęte Umową.

## § 10

### [ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Infrastruktury.
2. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane którąkolwiek z następujących okoliczności, a w wypadku ich wystąpienia ZAMAWIAJĄCY nie będzie tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do WYKONAWCY:
  - a) utrata danych,
  - b) brak możliwości odtworzenia utraconych danych,
  - c) utrudnienie w korzystaniu lub całkowita utrata możliwości eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest spowodowana utratą danych,
  - d) zaniechanie ZAMAWIAJĄCEGO w należyтым zabezpieczeniu Infrastruktury,
  - e) zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS,
  - f) zaniechanie ZAMAWIAJĄCEGO w należyтым zabezpieczeniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
  - g) wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej lub wynikające z powodu okoliczności za które wyłącznej odpowiedzialności nie ponosi WYKONAWCA.
3. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie w systemie HD osobom trzecim, przez które rozumie się także niezaewidencjonowanych w roli Użytkowników pracowników ZAMAWIAJĄCEGO. Pobieranie Uaktualnień przez inne osoby niż Użytkownicy, jak również rozpowszechnianie ich poza podmiotem leczniczym ZAMAWIAJĄCEGO stanowi naruszenie własności intelektualnej WYKONAWCY i uprawnia go do zastosowania sankcji przewidzianych w §7 ust. 4 Umowy.
4. Uzgadnia się, że wszelkie wzajemne roszczenia - w tym dotyczące naliczenia kar umownych, mogą być wysuwane przez Stronę w terminie maksymalnie 60 dni, licząc od daty ustania okoliczności stanowiącej podstawę roszczeń, pod groźbą braku możliwości dochodzenia tych roszczeń w przyszłości. Niniejsza klauzula dotyczy także roszczeń wysuwanych po rozwiązaniu Umowy.
5. Odpowiedzialność WYKONAWCY za szkody poniesione przez ZAMAWIAJĄCEGO ograniczona jest do rzeczywistych strat i nie obejmuje utraconych korzyści ZAMAWIAJĄCEGO.
6. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Stron, bez względu na podstawę prawną roszczenia (tj. zarówno z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, jak i z tytułu czynu niedozwolonego), ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia, wypłaconego WYKONAWCY na podstawie Umowy.
7. Powyższe ograniczenie w zakresie odpowiedzialności nie obowiązuje w wypadku powstania szkody w wyniku winy umyślnej którejkolwiek ze Stron.

## § 11

### [ZATRUDNIENIE]

1. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę/Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę konsultantów w zakresie realizacji usług.

2. Każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 3 dni robocze, Wykonawca ma obowiązek przedłożyć do wglądu kopię umowy o pracę zawierającą datę zawarcia, imię i nazwisko pracownika zawartą przez Wykonawcę/Podwykonawcę z Pracownikiem realizującym zamówienie.
3. Nieprzedłożenie przez Wykonawcę kopii umów zawartych przez Wykonawcę lub Podwykonawcę z Pracownikami realizującymi zamówienie w terminie wskazanym przez Zamawiającego, będzie traktowane, jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia Pracowników realizujących zamówienie na podstawie umowy o pracę w zakresie wskazanym przez Zamawiającego i spowoduje naliczenie z tego tytułu kar umownych, o których mowa w § 13 Umowy.

## § 12

### [CZAS OBOWIĄZYWANIA]

1. Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy, tj. na okres od dnia ..... do dnia .....

## § 13

### [KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku 1 do Umowy) będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:
  - a) w wysokości 1000,00zł. (słownie tysiąc złotych) za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach i określonych w załączniku nr 1 do niniejszej umowy,
  - b) w wysokości 1000,00zł. (słownie tysiąc złotych) za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach i określonych w załączniku nr 1 do umowy.
  - c) 20% wartości niewykonanej lub nienależycie wykonanej umowy w sytuacji, gdy ZAMAWIAJĄCY odstąpi od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy
  - d) za naruszenie obowiązku zatrudnienia osób na podstawie umowy o pracę zgodnie z § 11 niniejszej umowy, w wysokości 3000,00zł. (Słownie: trzy tysiące złotych 00/100)
2. ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY:
  - a) odsetki ustawowe za opóźnienie w przypadku niedotrzymania terminów płatności należnego WYKONAWCY wynagrodzenia,
  - b) karę umowną w wysokości miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust.2 Umowy za rozwiązanie Umowy w trybie określonym w §14 ust. 2a Umowy,
  - c) 20% wartości niewykonanej lub nienależycie wykonanej umowy w sytuacji, gdy WYKONAWCA odstąpi od umowy z przyczyn leżących po stronie ZAMAWIAJĄCEGO

## § 14

### [WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez ZAMAWIAJĄCEGO w następujących sytuacjach:
  - a) w przypadku określonym w Art. 145 Ustawy (wyłącznie w przypadku gdy, Umowa została zawarta w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie Ustawy),
  - b) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób naruszy jej istotne postanowienia,
  - c) w przypadku, o którym mowa w § 15 ust. 3 (Siła Wyższa),
  - d) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
2. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez WYKONAWCĘ w następujących sytuacjach:
  - a) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczaniem jakiegokolwiek miesięcznej płatności, o których mowa w § 5 Umowy przekroczy 2 miesiące,
  - b) w przypadku określonym w § 4 ust. 3 Umowy (zmiana parametrów Infrastruktury),
  - c) w przypadku określonym w § 7 ust. 4 Umowy (naruszenie praw autorskich),
  - d) w przypadku określonym w § 15 ust. 3 Umowy (Siła Wyższa).
  - e) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
3. Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze Stron z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:

- a) wycofania się Producenta ze świadczenia usług wsparcia (Konserwacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
  - b) wycofania się Producenta lub/i producenta MBD z wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY,
  - c) w przypadku określonym w § 5 ust. 9 Umowy (wejście w przedmiot Umowy dodatkowych Aplikacji),
  - d) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
4. Rozwiązanie Umowy z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 1 b), c) lub d) lub ust. 2 lit. a) lub d) niniejszego paragrafu może nastąpić po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń lub usunięcia skutków naruszeń, i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu dodatkowego terminu nie krótszego niż 30 dni, w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz wymaga złożenia stosownego oświadczenia lub wypowiedzenia w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać będzie szczegółowe uzasadnienie.

## § 15

### [SIŁA WYŻSZA]

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

## § 16

### [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Z wyłączeniem zmian, których akceptacja następuje bezpośrednio w systemie HelpDesk, pozostałe zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności Ustawy, Kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Żadna ze Stron Umowy nie ma prawa do dokonywania cesji praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.
4. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem i realizacją Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a dopiero w sytuacji braku możliwości dojścia do polubownego porozumienia, spory zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę WYKONAWCY.
5. Umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron.
6. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:

Numer Załącznika	Zawartość Załącznika
1	Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji
2	Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa
3	Umowa przetwarzania danych osobowych w imieniu administratora (powierzenia przetwarzania danych osobowych)
4	Umowa zdalnego dostępu do środowiska informatycznego wielkopolskiego centrum onkologii

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

## Załącznik nr 2 do umowy– Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa

### I. Kontakty

1. Zgodnie z paragrafem § 6 umowy osobami uprawnionymi do dostępu do HD są osoby wpisane poniżej w tabeli, z których osoba wskazana w pierwszym wierszu posiada uprawnienia Certyfikowanego Administratora. Osobom wymienionym w tabeli zostaną przesłane dane umożliwiające uwierzytelnienie w systemie HD na wskazane konta e-mail.

Lp.	Imię	Nazwisko	Konto e-mail	Stanowisko
1.	Mirosława	Mocydlarz-Adamcewicz	mirosława.mocydlarz-adamcewicz@wco.pl	Kierownik Działu Informatyki
2.	Dariusz	Kowalczyk	dariusz.kowalczyk@wco.pl	Z-ca Kierownika Działu Informatyki
3.	Marek	Mojsik	marek.mojsik@wco.pl	Informatyk
4.	Krzysztof	Michalik	krzysztof.michalik@wco.pl	Informatyk
5.	Piotr	Smaga	piotr.smaga@wco.pl	Informatyk
6.	Paweł	Serafin	pawel.serafin@wco.pl	Informatyk
7.	Maciej	Wołoszyn	maciej.woloszyn@wco.pl	Informatyk
8.	Dawid	Grygas	dawid.grygas@wco.pl	Informatyk
9.	Filip	Nowak	filip.nowak@wco.pl	Informatyk

### II. Procedury bezpieczeństwa

1. Strony nie przewidziały szczególnych procedur bezpieczeństwa oprócz określonych w treści umowy.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

## UMOWA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W IMIENIU ADMINISTRATORA (POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH)

zawarta dnia ..... (zwana dalej Umową) pomiędzy

.....  
(dane podmiotu, który mowę zawiera)

zwanym w dalszej części Umowy Podmiotem przetwarzającym, reprezentowanym przez

a

**Wielkopolskim Centrum Onkologii,**.....

(dane podmiotu, który mowę zawiera)

zwanym w dalszej części Umowy Administratorem, reprezentowanym przez

### § 1

#### Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. W związku z zawarciem i realizacją Umowy nr 23/2019 z dnia ..... dotyczącej .....

.....  
<należy podać nr, datę, przedmiot umowy głównej> zawartej przez Strony, Wielkopolskie Centrum Onkologii jako Administrator w rozumieniu art. 4 pkt 7) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE z 4 maja 2016 r. seria L 119) – zwanego dalej RODO przekazuje .....

<nazwa firmy> jako Podmiotowi przetwarzającemu w trybie art. 28 RODO z uwzględnieniem właściwych przepisów ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 186 ze zm., dalej UPP) przetwarzanie w jego imieniu danych osobowych (zwane powierzeniem w dalszej części niniejszej Umowy) na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.

2. Rozpoczęcie przetwarzania danych osobowych nastąpi z dniem ..... i będzie realizowane przez okres obowiązywania Umowy, chyba że Administrator zażąda uzupełnienia środków technicznych lub organizacyjnych stosowanych przez Podmiot przetwarzający zgodnie z postanowieniami niniejszego paragrafu.

3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych zgodnie z niniejszą Umową, RODO oraz innym przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.

4. Podmiot przetwarzający oświadcza, że stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi RODO.

### § 2

#### Zakres i cel przetwarzania danych

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał powierzone na podstawie Umowy dane w celu (nazwa umowy) <określić cel przetwarzania danych osobowych>.

2. Powierzone przez Administratora dane osobowe przetwarzane będą przez Podmiot przetwarzający wyłącznie na polecenie Administratora oraz wyłącznie w celu zawartej i realizowanej Umowy
3. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał powierzone na podstawie niniejszej Umowy:

dane osobowe pacjentów w zakresie takich danych jak:

- nazwisko i imię (imiona),
- data urodzenia,
- oznaczenie płci,
- adres zamieszkania,
- numer PESEL,
- oznaczenie podmiotu udzielającego świadczeń zdrowotnych ze wskazaniem komórki organizacyjnej, w której udzielono świadczeń zdrowotnych,
- opis stanu zdrowia pacjenta lub udzielonych mu świadczeń zdrowotnych,
- obrazy diagnostyczne
- inne informacje lub dane pacjenta, w zakresie niezbędnym do należytego wykonania przedmiotu Umowy, o którym mowa w pkt. 1 Umowy,

celem wykonania na danych operacji niezbędnych do wykonania celu Umowy:

zbieranie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, , rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie

dane osobowe pracowników/personelu w zakresie takich danych jak:

- nazwisko i imię,
- PESEL
- tytuł zawodowy,
- uzyskane specjalizacje,
- nazwa komórki organizacyjnej
- numer prawa wykonywania zawodu,
- login,
- dawki napromieniania,
- informacje o zdolności pracownika do pracy,
- inne informacje lub dane, w zakresie niezbędnym do należytego wykonania przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 pkt. 1 Umowy.

celem wykonania na danych operacji niezbędnych do wykonania celu Umowy:

zbieranie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, , rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie

dane osobowe stażystów w zakresie takich danych jak:

- nazwisko i imię (imiona),
- imiona rodziców,
- datę urodzenia,
- adres miejsca zamieszkania,
- wykształcenie,
- przebieg dotychczasowego zatrudnienia,
- innych danych osobowych osób ubiegających się o zatrudnienie w zakresie niezbędnym do należytego wykonania przedmiotu Umowy, o którym mowa w pkt. 1 Umowy, jeżeli obowiązek ich podania wynika z przepisów prawa lub z wyrażonej zgody osoby na ich przetwarzanie,

celem wykonania na danych operacji niezbędnych do wykonania celu Umowy:

..... <naależy wymienić operacje:  
zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie>

4. Powierzone Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania dane osobowe:

- nie obejmują żadnej z kategorii danych wskazanych w art. 9 RODO,
- obejmują szczególne kategorie danych wskazanych w art. 9 RODO:



dane dotyczące zdrowia pracowników, osób ubiegających się o zatrudnienie, stażystów Administratora

- obejmują dane osobowe dzieci,
- nie obejmują danych osobowych dzieci.

5. Zakres danych osobowych wymienionych w pkt. 3 jest maksymalnym katalogiem danych, które mogą być przetwarzane w związku z realizacją Umowy. W rzeczywistości dane mogą być przekazywane przez Administratora w mniejszym zakresie bez uszczerbku dla postanowień Umowy. Zakres danych może ulec zmianie w przypadku zmiany aktualnie obowiązujących przepisów prawa.

### § 3

#### Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych mu danych osobowych.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, zabezpieczyć je poprzez wdrożenie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa danych odpowiadający ryzyku związanemu z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.
3. Warunkiem rozpoczęcia realizacji usług przez Podmiot przetwarzający w tym rozpoczęcia przetwarzania powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu danych osobowych jest przekazanie Administratorowi jednoznacznego oświadczenia o wdrożeniu środków technicznych i organizacyjnych mających na celu zapewnienie adekwatnego poziomu bezpieczeństwa tych danych z uwzględnieniem zakresu świadczonych przez Podmiot przetwarzający usług. W oświadczeniu przekazanym Administratorowi winny znaleźć się informacje o wdrożeniu:
  - a) pseudonimizacji i szyfrowania danych osobowych;
  - b) zdolności do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania;
  - c) zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
  - d) prowadzeniu regularnego testowania, mierzenia i oceniania skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
4. Wymogi i oświadczenie wynikające z punktu poprzedzającego mogą być uznane za zrealizowane przez Podmiot przetwarzający, jeżeli Administrator zaakceptuje przedłożony przez Administratora Danych:
  - a) zatwierdzony kodeks dobrych praktyk w rozumieniu art. 40 RODO oraz oświadczenie o spełnianiu wymogów wynikających z tego kodeksu,
  - b) certyfikat w rozumieniu art. 42 RODO wydany przez podmiot certyfikujący, kryteria certyfikacji oraz oświadczenie Podmiotu przetwarzającego o dalszej realizacji kryteriów certyfikacji,
  - c) dokument dobrych praktyk wydany przez organ nadzorczy, Europejską Radę Ochrony Danych Osobowych lub inny organ nadzorczy w rozumieniu art. 51 RODO oraz oświadczenie o spełnianiu wymogów wynikających z dobrych praktyk.

W przypadku posiadania przez Podmiot przetwarzający wyżej wymienionych dokumentów w innym języku niż język polski, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do przedłożenia Administratorowi ich przysięgłego tłumaczenia na język polski lub co najmniej ich wersji angielskiej z tłumaczeniem na język polski.

5. Pomimo spełnienia przez Podmiot przetwarzający wymogów, o których mowa w dwóch punktach poprzedzających, Administrator, uwzględniając kryteria przewidziane w art. 32 ust. 1 RODO może zażądać od Podmiotu przetwarzającego, przed przystąpieniem przez Podmiot przetwarzający do przetwarzania danych osobowych, przyjęcia w odpowiednim terminie dodatkowych środków technicznych lub organizacyjnych celem adekwatnego zabezpieczenia powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu danych osobowych. W przypadku złożenia takiego żądania przez Administratora, Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do rozpoczęcia przetwarzania danych i w konsekwencji rozpoczęcia realizacji usług, o których mowa w Umowie do momentu realizacji zgłoszonego żądania.
6. Realizacja niniejszej Umowy przez Podmiot przetwarzający, w tym jeżeli dotyczy przetwarzanie powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu danych osobowych pacjenta winno pozostawać w zgodzie z UPP, w tym:

- a. nie może powodować zakłócenia udzielania świadczeń zdrowotnych przez Administratora, w szczególności w zakresie zapewnienia, bez zbędnej zwłoki, dostępu do danych zawartych w dokumentacji medycznej pacjentów Administratora,
  - b. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do zachowania w tajemnicy informacji związanych z pacjentami WCO uzyskanych w związku z realizacją Umowy. Zobowiązanie to trwa nadal także po śmierci pacjenta.
7. Przed dopuszczeniem do przetwarzania powierzonych danych osobowych, nie później jednak niż w terminie 7 dni od podpisania Umowy, Podmiot przetwarzający jest uprawniony i jednocześnie zobowiązany do:
  - a. udzielenia pisemnych upoważnień i poleceń do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które zostaną przez niego dopuszczone do ich przetwarzania z uwzględnieniem rozwiązań zawartych w niniejszej Umowie,
  - b. przeszkolenia osób uczestniczących w operacjach przetwarzania powierzonych danych w zakresie przestrzegania RODO, innych przepisów Unii lub państw członkowskich o ochronie danych oraz polityk podmiotu przetwarzającego w dziedzinie ochrony danych osobowych, w tym z uprawnieniem do przetwarzania danych osobowych wyłącznie zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy,
  - c. zobowiązania na piśmie do zachowania w tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust 3 lit b RODO, przetwarzanych powierzonych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia, przez osoby, które upoważni do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy powierzonych danych dotyczących pacjenta obowiązuje osobę upoważnioną również po śmierci pacjenta.
8. Fakt wydania upoważnienia przetwarzania danych osobowych Podmiot przetwarzający odnotowuje w prowadzonej przez siebie ewidencji osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych.
9. W przypadku zmiany osób dedykowanych ze strony Podmiotu przetwarzającego do realizacji Umowy, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do uprzedniego przedsięwzięcia w stosunku do tych osób czynności, o których mowa w niniejszej Umowie przed dopuszczeniem ich do przetwarzania powierzonych danych osobowych.
10. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do pomocy Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO.
11. Podmiot przetwarzający uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje pomaga Administratorowi Danych wywiązywać się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
12. Podmiot przetwarzający, w myśl art. 33 ust. 2 RODO, zobowiązany jest bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia naruszenia, zawiadomić Administratora o naruszeniu ochrony danych osobowych, które nastąpiło w Podmiocie przetwarzającym – niezależnie od tego czy naruszenie to skutkowało ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób fizycznych. Zgłoszenie winno zawierać przynajmniej elementy, o których mowa w art. 33 ust. 3 RODO
13. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się prowadzić rejestr kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora dla powierzonych danych, który udostępnia Administratorowi na każde jego żądanie.
14. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do udostępniania danych osobowych osobom trzecim, a każde żądanie udostępnienia danych osobowych skierowane bezpośrednio do Podmiotu przetwarzającego winno być niezwłocznie przekazane Administratorowi, chyba że Podmiot przetwarzający jest obowiązany do udostępnienia danych osobowych na żądanie uprawnionego organu działającego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa
15. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zwrócenia Administratorowi wszelkich danych osobowych powierzonych przez Administratora w ciągu 7 dni roboczych od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do usunięcia wszelkich istniejących kopii w powyższym terminie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazuje przechowywanie tych danych osobowych. W powyższym terminie Podmiot przetwarzający zobowiązany jest również złożyć Administratorowi pisemne oświadczenie o wykonaniu zobowiązania przewidzianego niniejszym punktem.

16. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych określonych w niniejszej Umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego w zakresie dotyczącym wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Administratora.
17. Podmiot przetwarzający, bez zbędnej zwłoki, zobowiązuje się do poinformowania Administratora o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy, w zakresie, w jakim kontrola ta będzie dotyczyć danych osobowych powierzonych przez Administratora

#### § 4

##### Inspektor Ochrony Danych

Podmiot przetwarzający oświadcza, iż ma / nie ma\* powołanego Inspektora Ochrony Danych:

.....  
<wpisać imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej lub numer telefonu kontaktowego>.

#### § 5

##### Prawo do kontroli

1. Administratorowi zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. h) RODO przysługuje prawo do kontroli prawidłowości przetwarzania przez Podmiot przetwarzający powierzonych mu danych osobowych a w szczególności realizacji obowiązku zabezpieczenia tych danych. Administrator realizuje przysługujące mu prawo kontroli poprzez:
  - a) żądanie złożenia pisemnych (również w ramach korespondencji e-mail) i ustnych wyjaśnień:
    - 1) w przypadku żądania pisemnych wyjaśnień Podmiot przetwarzający zobowiązany jest udzielić odpowiedzi Administratorowi nie później niż w terminie 48 godzin od dostarczenia złożenia żądań (dopuszczalna jest korespondencja e-mail),
    - 2) w przypadku żądania ustnych wyjaśnień Podmiot przetwarzający zobowiązany jest natychmiast udzielić odpowiedzi Administratorowi, jeżeli pytanie zostało zadane w trakcie normalnych godzin pracy Podmiotu przetwarzającego w dniu roboczym; w przypadku gdy udzielenie odpowiedzi jest utrudnione z uwagi na wymóg sprawdzenia pewnych okoliczności odpowiedź winna nastąpić pisemnie (dopuszczalna jest korespondencja e-mail) nie później niż w terminie 48 godzin od dostarczenia złożenia żądań,
  - b) żądania dostarczenia poświadczonej kopii lub skanu dokumentacji dotyczącej przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, w szczególności upoważnień do przetwarzania danych osobowych zobowiązania do zachowania w tajemnicy danych osobowych i sposobów zabezpieczeń lub obowiązujących u Podmiotu przetwarzającego polityk ochrony danych w zakresie dotyczącym zabezpieczenia danych przetwarzanych w imieniu Administratora – realizacja niniejszego obowiązku winna nastąpić nie później niż w terminie 48 godzin od dostarczenia złożenia żądań,
  - c) realizację kontroli poprzez inspekcję lokalizacji (przeprowadzanie oględzin urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych służących do przetwarzania danych), w których przetwarzane są powierzone dane osobowe na następujących zasadach:
    - 1) inspekcja może nastąpić za uprzednim co najmniej 7 dniowym pisemnym powiadomieniem (dopuszczalna jest korespondencja e-mail) Podmiotu przetwarzającego o planowanym przeprowadzeniu inspekcji,
    - 2) powiadomienie winno wskazywać osobę lub osoby ze strony Administratora uprawnione do przeprowadzenia inspekcji, dzień roboczy przeprowadzenia inspekcji oraz godzinę rozpoczęcia inspekcji,
    - 3) Podmiot przetwarzający obowiązany jest umożliwić Administratorowi przeprowadzenie inspekcji we wskazanym przez Administratora terminie,
    - 4) Strony dopuszczają przeprowadzenie nie więcej niż jednej inspekcji w okresie 6 miesięcy, chyba że ostatnia inspekcja wykazała naruszenie postanowień zawartej Umowy lub postanowień obowiązujących przepisów prawa.

2. Podmiot przetwarzający ma obowiązek zastosować się do wskazań Administratora mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień lub poprawę stanu bezpieczeństwa danych osobowych. Administrator dopuszcza wniesienie przez Podmiot przetwarzający wniosków dotyczących poprawy bezpieczeństwa. Przekazanie przez Administratora uwag zobowiązuje Podmiot przetwarzający, w terminie 7 dni roboczych od otrzymania zawiadomienia od Administratora, do wskazania Administratorowi sposobu oraz terminu usunięcia uchybień lub poprawy stanu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, przy czym termin ten nie może być jednak dłuższym niż 14 dni roboczych.

## § 6

### Współdziałanie przy kontroli organu nadzorczego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się współdziałać z Administratorem w przypadku wszczęcia przez organ nadzorczy postępowania kontrolnego u Administratora, o ile w zakresie kontroli będą również powierzone dane.
2. Na żądanie Administratora Podmiot przetwarzający stawia się w wyznaczonym na przeprowadzenie kontroli miejscu i czasie.

## § 7

### Dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych i przekazanie danych do państwa trzeciego

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy i wyłącznie po uzyskaniu przez Podmiot przetwarzający każdorazowej zgody Administratora udzielonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Podmiot przetwarzający przekazuje Administratorowi dane podmiotów, którym dane mają zostać powierzone.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest przedstawić projekt Umowy podpowierzenia przetwarzania danych osobowych Administratorowi przed uzyskaniem jego zgody oraz zapewnić, że treść Umowy podpowierzenia przetwarzania danych będzie zabezpieczać interes Administratora co najmniej na takim poziomie, jak niniejsza Umowa. W szczególności Umowa podpowierzenia przetwarzania danych winna zapewniać, że Podwykonawca spełnia te same gwarancje i obowiązki, jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszej Umowie i uprawniać Administratora do bezpośredniego przeprowadzenia pełnej kontroli przetwarzania danych osobowych przez podwykonawcę, któremu Podmiot przetwarzający powierzył dalsze przetwarzanie danych osobowych. Jeżeli podwykonawca nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków, Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność wobec Administratora za takie zachowanie podwykonawcy jak za własne działania lub zaniechania zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy.
3. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

## § 8

### Odpowiedzialność

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią niniejszej Umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody spowodowane przetwarzaniem gdy nie dopełni obowiązków, które RODO nakłada bezpośrednio na Podmiot przetwarzający, lub gdy podmiot działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Administratora lub wbrew tym instrukcjom.
3. Administrator i Podmiot przetwarzający odpowiadają w stosunku do osób zainteresowanych oraz w stosunku do siebie nawzajem w sposób opisany w art. 82 RODO.
4. W przypadku podniesienia jakichkolwiek roszczeń art. 82 RODO wobec Administratora przez osobę zainteresowaną Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do wspierania Administratora przy obronie przed tymi roszczeniami, na ile będzie to możliwe.

5. W przypadku, w którym Administrator zostanie zobowiązany prawomocną decyzją lub prawomocnym wyrokiem właściwego sądu do zapłaty kary pieniężnej, odszkodowania, zadośćuczynienia lub jakiegokolwiek innej kwoty z tytułu naruszenia przepisów dotyczących ochrony danych osobowych lub w związku ze szkodą lub krzywdą wyrządzoną w związku z naruszeniem przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, jeśli takie naruszenie lub szkoda (krzywda) wynikać będą z naruszenia przez Podmiot przetwarzający lub jego Podwykonawcę postanowień Umowy, Podmiot przetwarzający odpowiada względem Administratora w pełnej wysokości, niezależnie od jakichkolwiek ograniczeń odpowiedzialności przewidzianych w Umowie i zobowiązany jest zwrócić Administratorowi wszelkie koszty poniesione przez Administratora, w tym w szczególności zwrócić kwotę wypłaconego odszkodowania, zadośćuczynienia lub kary pieniężnej.

## **§ 9**

### **Zasady zachowania poufności**

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy, w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej, zwanych dalej danymi poufnymi.
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie postanowień niniejszej Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub niniejszej Umowy.
3. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia, aby środki łączności wykorzystywane do odbioru, przekazywania oraz przechowywania danych poufnych gwarantowały zabezpieczenie danych poufnych w tym w szczególności danych osobowych powierzonych do przetwarzania, przed dostępem osób trzecich nieupoważnionych do zapoznania się z ich treścią.

## **§ 10**

### **Rozwiązanie umowy**

1. Administrator może rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Podmiot przetwarzający:
  - a) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie,
  - b) przetwarza powierzone dane osobowe niezgodnie z niniejszą Umową,
  - c) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. Dni robocze na potrzeby niniejszej Umowy oznaczają dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu Cywilnego oraz RODO oraz właściwe przepisy prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
4. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikłych z niniejszej Umowy będzie sąd właściwy dla siedziby powoda.
5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze stron.

---

Administrator  
(podpis i pieczęć)

---

Podmiot przetwarzający  
(podpis i pieczęć)

\* niepotrzebne skreślić

## UMOWA ZDALNEGO DOSTĘPU DO ŚRODOWISKA INFORMATYCZNEGO WIELKOPOLSKIEGO CENTRUM ONKOLOGII

zawarta dnia ..... (zwana dalej Umową) pomiędzy

.....  
(dane podmiotu, który mowę zawiera)

zwaną w dalszej części Umowy Zleceniobiorcą/Wykonawcą, reprezentowaną przez

a

Wielkopolskim Centrum Onkologii,.....  
(dane podmiotu, który mowę zawiera)

zwaną w dalszej części Umowy Zleceniodawcą, reprezentowaną przez

### § 1

1. W związku z zawarciem i realizacją Umowy nr ..... z dnia ..... dotyczącej .

.....  
<należy podać nr, datę, przedmiot umowy głównej> zawartej przez Strony, Wielkopolskie Centrum Onkologii udziela ..... <Zleceniobiorcy/Wykonawcy> - dostępu zdalnego do środowiska informatycznego Zleceniodawcy na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.

Zleceniodawca zezwala na zdalny dostęp Zleceniobiorcy/Wykonawcy do systemu informatycznego o nazwie:

.....  
.....

zgodnie z niniejszymi zasadami:

- a) dostęp jest realizowany tylko dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, którego imienną listę Zleceniobiorca/Wykonawca przedstawia Kierownikowi Działu Informatyki Zleceniodawcy w terminie 7 dni od daty zawarcia Umowy,
- b) każdorazowo przy zmianie personelu Zleceniobiorcy/Wykonawcy dedykowanego do realizacji Umowy, Zleceniobiorca/Wykonawca będzie zobligowany do dostarczenia ewentualnej aktualizacji listy imiennej osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych oraz zdalnego dostępu do tych danych,
- c) dostęp z ..... użyciem ..... szyfrowanego ..... protokołu

.....  
wyłącznie ze stałego(ych) adresu(ów) IP Zleceniobiorcy/Wykonawcy:  
.....  
.....

- d) zestawienie połączenia będzie następowało po uzyskaniu zgody Działu Informatyki Administratora, w celu uzyskania której Podmiot przetwarzający każdorazowo będzie się zwracał w zgłoszeniu serwisowym w systemie HelpDesk lub w przypadku niedostępności serwisu, w postaci elektronicznej na adres mailowy informatycy@wco.pl
- e) zestawienie połączeń będzie następowało w godzinach pracy Działu Informatyki Zleceniodawcy tj. w dni robocze, od godz. 08:00 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 Zleceniodawcy 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 Zleceniodawcy (za wyjątkiem połączeń w trybie ciągłym).

## § 2

### Postanowienia końcowe

- 6. Osobą uprawnioną do reprezentowania Zleceniodawcy w kwestiach dotyczących postanowień Umowy jest Mirosława Mocydlarz-Adamcewicz tel. 61 8 850 678 oraz Dariusz Kowalczyk Tel: 61 8850883.
- 7. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
- 8. Niniejsza umowa obowiązuje na czas trwania umowy o której mowa w § 1 pkt. 1
- 9. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze stron.

---

Zleceniodawca  
(podpis i pieczęć)

---

Zleceniobiorca  
(podpis i pieczęć)