

Znak sprawy: 04/02/2019

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
W TRYBIE
PRZETARGU NIEOGRANICZONEGO O WARTOŚCI SZACUNKOWEJ
PONIŻEJ 221 000 EURO**

**na „Usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu
informatycznego Eskulap oraz Impuls w Zespole Opieki Zdrowotnej we
Włoszczowie – Szpitalu Powiatowym im. Jana Pawła II”**

Włoszczowa dnia 27.02.2019r.

Zatwierdzam

p.o. **DYREKTOR**
Zespołu Opieki Zdrowotnej
we Włoszczowie

Sławomir Sobański
.....

Część I

INFORMACJE OGÓLNE

I. Zamawiający:

Zespół Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpital Powiatowy im Jana Pawła II
ul. Żeromskiego 28, 29-100 Włoszczowa
telefon 041 38 83 828, fax 041 38 83 877
adres e-mail: zaopatrzenie@zozwloszczowa.pl
informatyka@zozwloszczowa.pl
NIP 65618 55908, REGON 000304295
Adres strony internetowej na której umieszczono SIWZ: www.biuletyn.abip.pl/zozwloszczowa
Godziny urzędowania: 07:30-15:05

II. Tryb udzielenia zamówienia:

Zamówienie będzie udzielone w trybie **przetargu nieograniczonego**, zgodnie z art. 6 a ustawy prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 ze zm.) zwaną dalej „ustawą”.

III. Rodzaj zamówienia:

Usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego Eskulap oraz Impuls w Zespole Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitalu Powiatowym im. Jana Pawła II.

IV. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest nadzór autorski wraz z usługami serwisowymi umożliwiającymi bieżącą eksploatację medycznego systemu informatycznego Eskulap oraz systemu finansowo księgowego Impuls – **Kod CPV 72000000-5** (Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia)

Zakres i szczegółowe wymagania techniczne przedmiotu zamówienia zostały określone w załączniku nr 2 stanowiącym integralną część niniejszej SIWZ.

Informacja o wykazie licencji objętych serwisem:

Lp.	Nazwa Aplikacji	Ilość licencji	Objęte usługą konsultacji ([KA], [KT],[KT+], [NIE])
1.	Eskulap – Ruch Chorych	4	NIE
2.	blok izba przyjęć	2	NIE
3.	blok oddział	25	NIE
4.	Eskulap – Kolejki Oczekujących serwer	1	NIE
5.	Eskulap – Rejestracja Poradni	5	NIE
6.	Eskulap – Poradnia	13	NIE
7.	Eskulap –Dokumentacja Medyczna	26	NIE
8.	Eskulap –Zlecenia Medyczne	38	NIE
9.	Eskulap – Rozliczenia z płatnikami	2	[KA]
10.	Eskulap –Gruper	1	[KA]
11.	Eskulap – Kalkulacja kosztów procedur	2	NIE
12.	Eskulap – Rachunek Kosztów Leczenia	2	NIE
13.	Eskulap – Blok operacyjny	1	NIE

14.	Eskulap – Blok porodowy	1	NIE
15.	Eskulap - Laboratorium	1	NIE
16.	Eskulap - Bakteriologia	1	NIE
17.	Eskulap – Pracownia Diagnostyczna	7	NIE
18.	Eskulap – Apteka	2	NIE
19.	Eskulap – Apteczka Oddziałowa	12	NIE
20.	Eskulap – Zakażenia szpitalne	1	NIE
21.	Eskulap - Żywnienie	1	NIE
22.	Eskulap – Administrator	2	NIE
23.	Eskulap - POZ	1	NIE
24.	Eskulap – Poczta	1	NIE
25.	HL7	4	NIE
26.	DICOM	3	NIE
27.	Integrator	1	NIE
28.	PACS	1	NIE
29.	Replikarot Mirage 2000i	1	NIE
30.	eRejestracja	1	NIE
31.	Impuls – FK	łączna ilość licencji 11	NIE
32.	Impuls – Kadry		
33.	Impuls – Płace		
34.	Impuls – Magazyn		
35.	Impuls – Kasa		
36.	Impuls – Środki Trwałe		
37.	Impuls – Remonty		
38.	Impuls – Dystrybucja		
39.	Impuls – eDeklaracje		
40.	Zarządzanie obiegiem dokumentów	15	NIE
41.	Impuls – mobilna inwentaryzacja	1	NIE

V. Opis części zamówienia:

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
2. Przedmiot zamówienia dotyczy nadzoru autorskiego i usług serwisowych nad oprogramowaniem komputerowym stanowiącym jedną funkcjonalno-użytkową całość. Poszczególne moduły oprogramowania muszą być ze sobą kompatybilne. Nie jest możliwe dopuszczenie ofert częściowych na poszczególne moduły, czy też rozdzielanie usług nadzoru od usług serwisowych, a dokonany tak sztuczny podział mógłby skutkować brakiem możliwości zapewnienia prawidłowego funkcjonowania całego systemu komputerowego i brakiem możliwości wyegzekwowania od wykonawców poszczególnych części uwzględnienia reklamacji w tym zakresie.

VI. Informacje o przewidywanych zamówieniach, o których mowa w art. 67 ust 1 pkt 6 i 7 ustawy prawo zamówień publicznych (zamówienia uzupełniające):

Zamawiający przewiduje udzielanie takich zamówień w przypadku rozbudowy infrastruktury i wystąpienia usług doraźnych wyspecyfikowanych w formularzu ofertowym do 10% wartości zamówienia podstawowego.

VII. Opis sposobu przedstawiania ofert:

1. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
2. Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.
3. Zamawiający nie przewiduje zawarcia umowy ramowej.

VIII. Termin realizacji przedmiotu zamówienia:

Zamówienie będzie realizowane przez okres 12 miesięcy od daty zawarcia Umowy.

IX. Warunki udziału Wykonawców w postępowaniu:

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki, o których mowa w art. 22 ust. 1 i 1b, tj.:
 - 1) nie podlegają wykluczeniu,
 - 2) spełniają warunki udziału w postępowaniu, o ile zostały one określone przez Zamawiającego w ogłoszeniu o zamówieniu lub w zaproszeniu do potwierdzenia zainteresowania,
 - 3) zdolności technicznej lub zawodowej.
2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, w stosunku do których brak podstaw do wykluczenia z powodu niespełniania warunków, o których mowa w art. 24 ustawy.
3. Zamawiający dokona oceny spełniania warunków udziału w postępowaniu na podstawie:

- 1) **treści złożonych oświadczeń**

Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji, składa także oświadczenia dotyczące tych podmiotów.

W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, oświadczenie składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu lub kryteriów selekcji oraz brak podstaw wykluczenia.

- 2) **treści złożonych dokumentów**, których Zamawiający wymaga w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, oraz dokumentów wymaganych w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania.

Jeżeli treść złożonych oświadczeń oraz treść złożonych dokumentów potwierdzi, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu i że nie ma podstaw do jego wykluczenia to Zamawiający odnotuje, że Wykonawca - warunki spełnia. W przypadku gdy treść złożonych oświadczeń oraz treść złożonych dokumentów nie potwierdzi, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu lub są podstawy do jego wykluczenia to Zamawiający odnotuje, że Wykonawca – warunków nie spełnia.

4. Wspólny udział Wykonawców

- 1) Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia.
- 2) W przypadku, o którym mowa w ust. 1, Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia Umowy w sprawie zamówienia publicznego.

- 3) Przepisy dotyczące Wykonawcy stosuje się odpowiednio do Wykonawców, o których mowa w ust. 1.
- 4) Jeżeli oferta Wykonawców, o których mowa w ust. 1, została wybrana, Zamawiający może żądać przed zawarciem Umowy w sprawie zamówienia publicznego, Umowy regulującej współpracę tych Wykonawców.

X. Oświadczenia i dokumenty, jakie powinni dostarczyć Wykonawcy w celu potwierdzenia spełnienia warunków wymienionych w punkcie 9 niniejszej SIWZ:

Uwaga:

Zamawiający żąda, aby Wykonawcy złożyli wraz z ofertą wszystkie oświadczenia i dokumenty wymagane w SIWZ.

1. W celu potwierdzenia, że Wykonawca spełnia warunki udziału w postępowaniu również dotyczące zdolności technicznej lub zawodowej, o których mowa w art. 22 ust. 1 i 1 b pkt. 3 Zamawiający żąda następujących dokumentów:

- a) Oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (zał. nr. 3) - tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności;
- b) Wykazu wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku dotyczącego zdolności technicznej lub zawodowej w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których dostawy lub usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te dostawy lub usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego dostawy lub usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie Wykonawcy; w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert albo wniosków o dopuszczenie do udziału w postępowaniu; - **wymagane jest wykazanie minimum jednej usługi tożsamej z zakresem zamówienia.**
- c) **Aktualną autoryzację producenta oprogramowania uprawniającą do świadczenia usług stanowiących przedmiot Umowy.**
- d) **Oświadczenie o dysponowaniu serwisem www o funkcjonalności opisanej poniżej zawierającym jego adres oraz dane umożliwiające autentykację na koncie demonstracyjnym w tym serwisie, tj. zapewniającym:**
 - 1) **wysyłanie zgłoszeń serwisowych błędów oraz konsultacji z zakresu oprogramowania aplikacyjnego,**

- 2) powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,
- 3) dostęp do treści historycznych zgłoszeń serwisowych wysyłanych przez Zamawiającego w okresie ostatnich 12 miesięcy,
- 4) baza wiedzy zawierająca dane co najmniej z 12 miesięcy w zakresie: materiały szkoleniowe dotyczące pracy serwisowanego przez Wykonawcę oprogramowania,
- 5) publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach i automatyczne wysyłanie tych informacji na podane przez zamawiającego skrzynki e-mailowe wybranych pracowników zamawiającego odpowiedzialnych za obsługę Umowy po stronie Zamawiającego
- 6) serwis http lub serwer ftp, na którym zamieszczane są wszelkie uaktualnienia oprogramowania aplikacyjnego w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego oraz instrukcje dla użytkowników,

Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca

w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia.

2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia Wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ustawy, Zamawiający żąda następujących dokumentów.

- a) Oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia (zał. nr. 4) - tylko w formie pisemnej pod rygorem nieważności;
- b) odpisu z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, w celu potwierdzenia braku podstaw wykluczenia na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 1 ustawy;
- c) oświadczenia Wykonawcy o braku wydania wobec niego prawomocnego wyroku sądu lub ostatecznej decyzji administracyjnej o zaleganiu z uiszczaniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne albo - w przypadku wydania takiego wyroku lub decyzji - dokumentów potwierdzających dokonanie płatności tych należności wraz z ewentualnymi odsetkami lub grzywnami lub zawarcie wiążącego porozumienia w sprawie spłat tych należności;
- d) oświadczenia Wykonawcy o braku orzeczenia wobec niego tytułem środka zapobiegawczego zakazu ubiegania się o zamówienia publiczne;
- e) Wykonawca w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy, zobowiązany będzie do przekazania Zamawiającemu oświadczenia o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy. Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania

108

z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia.

Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentów, o których mowa w punkcie 2 (**W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia Wykonawcy z postępowania o udzielenie zamówienia w okolicznościach o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy**) składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające, że:

- a) w zakresie pkt. X ppkt 2 lit b - składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, potwierdzające odpowiednio, że:
 - nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości dokument taki powinien być wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- b) Jeżeli w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania lub miejsce zamieszkania ma osoba, której dokument dotyczy, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w art 24 ust. 1 ustawy, zastępuje się je dokumentem zawierającym odpowiednio oświadczenie Wykonawcy, ze wskazaniem osoby albo osób uprawnionych do jego reprezentacji, lub oświadczenie osoby, której dokument miał dotyczyć, złożone przed notariuszem lub przed organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego właściwym ze względu na siedzibę lub miejsce zamieszkania Wykonawcy lub miejsce zamieszkania tej osoby.
- c) 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.

3. Pozostałe dokumenty wymagane w ofercie Wykonawcy:

1. wypełniony i podpisany formularz ofertowy,
2. wypełniony załącznik nr 2 Zakres świadczenia usług serwisowych
3. pełnomocnictwo określające zakres uprawnień w przypadku gdy Wykonawcę reprezentuje pełnomocnik,
4. zaakceptowany projekt istotnych postanowień Umowy.

XI Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz sposób udzielania wyjaśnień treści SIWZ.

1. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia, informacje oraz pytania kierowane do Zamawiającego są przekazywane z zachowaniem formy pisemnej. Należy je przesłać na adres Zamawiającego lub przesłać faksem, lub na adres poczty elektronicznej podane w punkcie I SIWZ.
2. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Zamawiający jest obowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert – 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. Pytania Wykonawców powinny być formułowane na piśmie i składane na adres: Zespół Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpital Powiatowy im. Jana Pawła II, 29 – 100 Włoszczowa, ul. Żeromskiego 28 lub faxem na nr 041 38 83 877 lub drogą elektroniczną na adres : zaopatrzenie@zozwloszczowa.pl

3. W uzasadnionych przypadkach Zamawiający może w każdym czasie, przed upływem terminu do składania ofert, zmodyfikować treść Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Dokonaną w ten sposób modyfikację przekazuje się niezwłocznie wszystkim Wykonawcom, którym przekazano SIWZ oraz zamieszcza na własnej stronie internetowej, jeżeli SIWZ jest udostępniona na tej stronie.
4. Jeżeli w wyniku zmiany treści SIWZ nieprowadzącej do zmiany ogłoszenia o zamówieniu jest niezbędny dodatkowy czas na wprowadzenie zmian w ofertach, Zamawiający przedłuży termin składania ofert i poinformuje o tym Wykonawców, którym przekazano SIWZ, oraz zamieszcza informację na stronie internetowej, jeżeli SIWZ jest udostępniona na tej stronie.
5. Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania Wykonawców.

Z uwagi na fakt, że Zamawiający dopuszcza możliwość porozumiewania się drogą elektroniczną, to w przypadku gdy Zamawiający lub Wykonawca przekazuje oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje tą drogą, każda ze Stron na żądanie drugiej niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.

UWAGA:

Zamawiający odstępuje od użycia środków komunikacji elektronicznej przy składaniu ofert, z uwagi na potrzebę ochrony informacji, której obecnie nie można zagwarantować w sposób dostateczny przy użyciu środków komunikacji elektronicznej. Składanie ofert zgodnie z opisem w dalszej części SIWZ.

Osoba uprawniona do kontaktów z oferentami:

Piotr Kubik, Beata Turczyn - w zakresie merytorycznym tel. 41 38 838 02

Regina Wolska – Dział Obsługi Administracyjno-Technicznej w sprawach proceduralnych tel. 41 3883837 informacje dotyczące postępowania udzielane są od pn. do pt. w godzinach 9:00 – 14:00.

XII. Opis sposobu przygotowania oferty:

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Zamawiający wymaga, aby oferta zawierała wszystkie oświadczenia i dokumenty wymagane w SIWZ.
3. Oferta musi być sporządzona i złożona z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Oferta wraz z załącznikami musi być czytelna.
5. Oferta wraz z załącznikami musi być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy.
6. Jeżeli osoba/osoby podpisująca ofertę działa na podstawie pełnomocnictwa, to pełnomocnictwo to musi w swej treści jednoznacznie wskazywać uprawnienie do podpisania oferty. Pełnomocnictwo to musi zostać dołączone do oferty i musi być złożone w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.

7. Oferta wraz z załącznikami musi być sporządzona w języku polskim. Każdy dokument składający się na ofertę sporządzony w innym języku niż język polski winien być złożony wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez Wykonawcę.
8. Dokumenty składające się na ofertę mogą być złożone w oryginale lub kserokopii potwierdzonej za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę.
9. Zaleca się, by każda zawierająca jakąkolwiek treść strona oferty była podpisana lub parafowana przez Wykonawcę. Każda poprawka w treści oferty, a w szczególności każde przerobienie, przekreślenie, uzupełnienie, nadpisanie, przesłonięcie korektorem, etc powinny być parafowane przez Wykonawcę.
10. Zaleca się aby strony oferty były trwale ze sobą połączone i kolejno ponumerowane. W treści oferty winna być umieszczona informacja o ilości stron.
11. W przypadku, gdy informacje zawarte w ofercie stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, co, do których Wykonawca zastrzega, że nie mogą być udostępniane innym uczestnikom postępowania, muszą być oznaczone klauzulą:
"Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 2 Ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1637 ze zm.)" i dołączone do oferty, zaleca się, aby były trwale, oddzielnie spięte. Zgodnie z tym przepisem przez tajemnicę przedsiębiorstwa rozumie się informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne przedsiębiorstwa lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane osobom zwykle zajmującym się tym rodzajem informacji albo nie są łatwo dostępne dla takich osób, o ile uprawniony do korzystania z informacji lub rozporządzania nimi podjął, przy zachowaniu należytej staranności, działania w celu utrzymania ich w poufności."
12. Wykonawca ponosi wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty.
13. Złożenie więcej niż jednej oferty lub złożenie oferty zawierającej propozycje alternatywne spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez Wykonawcę.
14. Wykonawca wskaże w ofercie tę część zamówienia, której wykonanie powierzy podwykonawcom.
15. Ofertę wraz z załącznikami i dokumentami należy umieścić w nieprzejrystym zamkniętym opakowaniu, uniemożliwiającym odczytanie jego zawartości bez uszkodzenia tego opakowania.
16. Zamawiający nie wyraża zgody na złożenie oferty w postaci elektronicznej, opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu.
17. Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert, zmienić lub wycofać ofertę.
18. W przypadku złożenia oferty po terminie, Zamawiający niezwłocznie zawiadamia Wykonawcę o złożeniu oferty po terminie oraz zwraca ofertę po upływie terminu do wniesienia odwołania.

XIII Dokumentacja przetargowa

Zawartość dokumentacji przetargowej:

Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia wraz z załącznikami:

Załącznik nr 1 - formularz ofertowy;

Załącznik nr 2 - zakres świadczenia usług serwisowych;

Załącznik nr 3 - wzór oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu;

Załącznik nr 4 - wzór oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia;

Załącznik nr 5 - projekt istotnych postanowień Umowy.

Obowiązek zapoznania się Wykonawców z dokumentacją przetargową:

Wykonawcy winni zapoznać się dokładnie z treścią wszelkich dokumentów przetargowych.

XIV Wadium:

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

XV Zabezpieczenie należytego wykonania umowy:

Zamawiający nie wymaga wnoszenia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.

XVI Kryteria oceny ofert:

1. Do oceny ofert przyjmuje się następujące kryteria:

Cena zamówienia brutto – wartość kryterium - 60 %

Podstawą oceny jest cena zamówienia brutto zaproponowana przez Wykonawcę w formularzu ofertowym (załącznik nr 1 do SIWZ).

Kryterium ceny - (Kc).

$$Kc = \frac{\text{Najniższa łączna cena zamówienia brutto spośród nieodrzuconych ofert}}{\text{łączna cena zamówienia brutto w badanej nieodrzuconej ofercie.}} \times 100 \times 60\%$$

Maksymalna ilość punktów do uzyskania w kryterium „Cena” wynosi – 60 pkt. Zamawiający wyliczy liczbę punktów uzyskanych przez poszczególne oferty w oparciu o ww. wzór z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

W formularzu ofertowym Oferent przedstawi całkowitą wartość netto, podatek VAT oraz wartość brutto. Cena oferty winna zawierać wszelkie koszty związane z dostawą towaru. Jeżeli Wykonawca stosuje rabaty to należy je uwzględnić w cenie oferty.

Kryterium Czas usunięcia awarii (błędu krytycznego) – 40%

Zamawiający wymaga, aby czas usunięcia awarii (błędu krytycznego) był realizowany w następującym terminie nie dłuższym niż:

- W ciągu 48 godzin od zgłoszenia awarii

Wykonawca w formularzu ofertowym może określić krótszy termin usunięcia awarii (błędu krytycznego), za który może uzyskać dodatkowe punkty w przedmiotowym kryterium.

UWAGA:

W przypadku, gdy w kryterium czas usunięcia awarii (błędu krytycznego) Wykonawca zaproponuje krótszy termin realizacji zamówienia, to w ramach kontraktu będzie zobowiązany do realizacji dostaw w zaproponowanym terminie.

Minimalny termin usunięcia awarii (błędu krytycznego), za który można otrzymać maksymalną liczbę punktów wynosi:

- W ciągu 24 godzin od zgłoszenia awarii

Maksymalna ilość uzyskanych punktów w kryterium czas usunięcia awarii (błędu krytycznego) wynosi 40 pkt.

Punkty zostaną przyznane, wg następujących zasad:

W ciągu 24 godzin od zgłoszenia awarii	40 punktów
W ciągu 36 godzin od zgłoszenia awarii	20 punktów
W ciągu 48 godzin od zgłoszenia awarii	0 punktów

Oferta najkorzystniejsza:

Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą łączną liczbę punktów obliczoną na podstawie zsumowania liczby punktów uzyskanych w poszczególnych kryteriach oceny ofert (cena danej części zamówienia + czas usunięcia awarii).

Wszelkie rozliczenia pomiędzy zamawiającym a Wykonawcą dokonywane będą wyłącznie w złotych polskich.

XVII Opis sposobu obliczania i podania ceny

Przez cenę - należy rozumieć cenę w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 9 maja 2014 roku, o informowaniu o cenach towarów i usług (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 178).

Zamawiający wymaga by cena ostateczna oferty była podana w złotych polskich brutto – cyfrowo i słownie z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

Obowiązkiem składającego ofertę jest:

1. Wykonawca uwzględniając wszystkie wymagania, o których mowa w niniejszej Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, powinien w cenie brutto ująć wszelkie koszty niezbędne dla prawidłowego i pełnego wykonania przedmiotu zamówienia oraz uwzględnić inne opłaty i podatki, a także ewentualne upusty i rabaty zastosowane przez Wykonawcę.
2. Cena brutto za realizację zamówienia zostanie przedstawiona w składanej Ofercie z dokładnością do 2 miejsc po przecinku (wzór Formularz ofertowy załącznik nr 1).
3. Ostateczna cena oferty, obejmuje wartość przedmiotu zamówienia wraz z właściwą zgodną z obowiązującymi przepisami prawa stawką podatku VAT – ewentualny błąd w tym zakresie będzie stanowił podstawę do odrzucenia oferty jako zawierającej błąd w obliczeniu ceny – zgodnie z art. 89 ust. 1 pkt. 6 ustawy.
4. Każdy z Wykonawców może zaproponować tylko jedną cenę i nie może jej zmienić.

XVIII Składanie ofert

Opakowanie i oznakowanie ofert:

Ofertę należy złożyć w nieprzejrzywej i zaklejonej kopercie lub opakowaniu.

Kopertę lub opakowanie należy oznaczyć następująco:

Zespół Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpital Powiatowy im. Jana Pawła II, 29 – 100 Włoszczowa, ul. Żeromskiego 28 „Oferta na: Usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego Eskulap oraz Impuls w Zespole Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitalu Powiatowym im. Jana Pawła II”, Znak Sprawy: 04/02/2019 NIE OTWIERAĆ PRZED 08.03. 2019 r. Godz. 10:15.

Koperta lub opakowanie winno zostać opatrzone dokładnym adresem oferenta.

Termin i miejsce składania ofert

Ofertę można złożyć bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego – Sekretariat lub za pomocą poczty. Wybór drogi pocztowej dla przesłania oferty następuje na ryzyko oferenta. Oferent winien we własnym interesie w taki sposób przygotować przesyłkę, aby w maksymalnym stopniu zapobiec jej uszkodzeniu w czasie transportu.

Ofertę należy złożyć nie później niż do dnia 8 marca 2019 roku do godz: 10:00.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminu składania ofert. W takim przypadku wszystkie prawa i obowiązki Zamawiającego i Wykonawców odnoszące się do terminu pierwotnego będą odnosiły się do terminu zmienionego.

Sposób postępowania z ofertami złożonymi po terminie:

Oferty złożone po terminie zwraca się bez otwierania, po upływie terminu przewidzianego na wniesienie protestu.

Oferty zamienne, wycofanie ofert:

W dowolnym momencie przed upływem terminu składania ofert każdy Wykonawca może zmienić lub wycofać swoją ofertę pod warunkiem, że Zamawiający otrzyma pisemne powiadomienie.

Termin związania ofertą:

Wykonawcy pozostają związani złożoną ofertą przez okres **30 dni** od terminu składania ofert.

XIX Otwarcie i ocena ofert

Otwarcie ofert:

Otwarcie złożonych ofert nastąpi w dniu 8 marca 2019 roku o godz. 10:15 w Sali Konferencyjnej, Zespołu Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitala Powiatowego im. Jana Pawła II.

Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający poda kwotę, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia.

Kolejność otwierania ofert:

1. Jako pierwsze będą otwarte oferty przetargowe, co do których stwierdzono, że nie zostały zmienione lub wycofane.
2. W dalszej kolejności zostaną otwarte oferty oznaczone napisem „Oferta zamienna”. Oferty pierwotne względem ofert zamiennych nie będą otwierane.
3. Oferty wycofane nie będą otwierane.

Odczytane zostanie dla każdej z ofert: imię i nazwisko, nazwa (firma) i adres (siedziba) Wykonawcy, którego oferta jest otwierana a także informacje dotyczące ceny.

Na zakończenie części jawnej posiedzenia komisji nastąpi przyjęcie do protokołu ewentualnych uwag osób obecnych przy otwarciu ofert.

Badanie ofert:

1. Wszystkie oferty zostaną dokładnie sprawdzone w zakresie spełniania wymagań zamówienia określonych w niniejszej specyfikacji.
2. W toku badania i oceny ofert zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert. Niedopuszczalne jest prowadzenie między Zamawiającym a Wykonawcą negocjacji dotyczących złożonej oferty oraz jakiegokolwiek zmiany jej treści.
3. Zamawiający poprawia w ofercie:
 - a) oczywiste omyłki pisarskie,
 - b) oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
 - c) inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia, nie powodujące istotnych zmian w treści oferty,
 - niezwłocznie zawiadamiając o tym Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

Odrzucenie oferty

Zamawiający odrzuca ofertę, jeżeli:

- 1) jest niezgodna z ustawą;
- 2) jej treść nie odpowiada treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia, z zastrzeżeniem art. 87 ust. 2 pkt. 3 (ustawy);
- 3) jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
- 4) zawiera rażąco niską cenę lub koszt w stosunku do przedmiotu zamówienia;
 1. Zamawiający w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia zwraca się do Wykonawcy o udzielenie w określonym terminie wyjaśnień dotyczących elementów oferty mających wpływ na wysokość ceny.
 2. Zamawiający odrzuca ofertę Wykonawcy, który nie złożył wyjaśnień lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę w stosunku do przedmiotu zamówienia
- 5) została złożona przez Wykonawcę wykluczonego z udziału w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub niezaproszonego do składania ofert;
- 6) zawiera błędy w obliczeniu ceny lub kosztu;
- 7) Wykonawca w terminie 3 dni od dnia doręczenia zawiadomienia nie zgodził się na poprawienie omyłki, o której mowa w art. 87 ust. 2 pkt 3

KB

- 8) Wykonawca nie wyraził zgody, o której mowa w art. 85 ust. 2, na przedłużenie terminu związania ofertą;
- 9) wadium nie zostało wniesione lub zostało wniesione w sposób nieprawidłowy, jeżeli Zamawiający żądał wniesienia wadium;
- 10) oferta wariantowa nie spełnia minimalnych wymagań określonych przez Zamawiającego;
- 11) jej przyjęcie naruszałoby bezpieczeństwo publiczne lub istotny interes bezpieczeństwa państwa, a tego bezpieczeństwa lub interesu nie można zagwarantować w inny sposób.
- 12) jest nieważna na podstawie odrębnych przepisów.

XX Wybór Wykonawcy i zawarcie umowy

Wybór Wykonawcy:

Zamawiający podpisze Umowę z Wykonawcą, który:

1. Złożył ofertę odpowiadającą wymaganiom określonym w niniejszej specyfikacji.
2. Przedłożył ofertę najkorzystniejszą z punktu widzenia kryteriów przyjętych w niniejszym postępowaniu.

Sytuacje dopuszczające unieważnienie postępowania:

Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania wówczas, gdy:

1. nie złożono żadnej oferty niepodlegającej odrzuceniu (...),
2. cena najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę, którą Zamawiający może przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia, chyba że Zamawiający może zwiększyć tę kwotę do ceny najkorzystniejszej oferty,
3. wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że prowadzenie postępowania lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie publicznym, czego nie można było wcześniej przewidzieć,
4. postępowanie obarczone jest wadą uniemożliwiającą zawarcie ważnej Umowy w sprawie zamówienia publicznego.

O unieważnieniu postępowania o udzielenie zamówienia zawiadomi równocześnie wszystkich Wykonawców, którzy:

- 1) ubiegali się o udzielenie zamówienia – w przypadku unieważnienia postępowania przed upływem terminu składania ofert,
- 2) złożyli oferty – w przypadku unieważnienia postępowania po upływie terminu składania ofert,
 - podając uzasadnienie faktyczne i prawne.

Ogłoszenie wyników postępowania:

1. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadamia Wykonawców, którzy złożyli oferty, o:
 - a) wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę), siedzibę i adres Wykonawcy, którego ofertę wybrano oraz uzasadnienie jej wyboru, a także nazwy (firy), siedziby i adresy Wykonawców, którzy złożyli oferty wraz ze streszczeniem oceny i porównania złożonych ofert zawierającym punktację przyznaną ofertom w każdym kryterium oceny ofert i łączną punktację;
 - b) Wykonawcach, których oferty zostały odrzucone, podając uzasadnienie faktyczne i prawne;

- c) Wykonawcach, którzy zostali wykluczeni z postępowania o udzielenie zamówienia podając uzasadnienie faktyczne i prawne;

Wyniki postępowania zostaną ogłoszone na tablicy ogłoszeń i stronie internetowej www.biuletyn.abip.pl/zozwloszczowa Zespołu Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitala Powiatowego im. Jana Pawła II, 29 – 100 Włoszczowa, ul. Żeromskiego 28. Wszyscy Wykonawcy, którzy złożyli ofertę zostaną poinformowani o wynikach postępowania pocztą elektroniczną oraz pisemnie.

Protokół wraz z załącznikami i oferty składane w trakcie postępowania są jawne i podlegają udostępnieniu w trybie określonym w art. 96 ust. 3 i 5 ustawy.

Zawarcie umowy:

Zamawiający zawiera Umowę w sprawie zamówienia publicznego w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty, nie później jednak niż przed upływem terminu związania ofertą.

XXI Istotne dla Stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawartej Umowy w sprawie zamówienia publicznego.

Projekt istotnych postanowień Umowy stanowi załącznik Nr 5.

XXII Środki ochrony prawnej

Uczestnikom postępowania przysługują środki ochrony prawnej określone w części VI ustawy prawo zamówień publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.).

XXIII KLAUZULA INFORMACYJNA Z ART. 13 RODO

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

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Zespół Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie - Szpital Powiatowy im. Jana Pawła II, ul. Żeromskiego 28, 29-100 Włoszczowa, tel./fax (41) 388 38 37/(041) 388 38 77, e-mail: zaopatrzenie@zozwloszczowa.pl**;

Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego na „**usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego Eskulap oraz Impuls w Zespole Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitalu Powiatowym im. Jana Pawła II**”, Znak Sprawy: **04/02/2019**

- prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 ze zm.), dalej „ustawa Pzp”;

- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
- obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- posiada Pani/Pan:
 - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych **;
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO ***;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Pani/Panu:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

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

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

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

Załączniki do SIWZ:

Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia wraz z załącznikami:

Załącznik nr 1 - formularz ofertowy;

Załącznik nr 2 - Zakres świadczenia usług serwisowych;

Załącznik nr 3 - wzór oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu;

Załącznik nr 4 - wzór oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia;

Załącznik nr 5 - projekt istotnych postanowień Umowy.

Sporządził

Zatwierdził

p.o. **DYREKTOR**
Zespołu Opieki Zarzewotnej
we Włoszczowie
Sławomir Sobieński

KS

.....
Pieczęć Wykonawcy

Zespół Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie,
- Szpital Powiatowy im. Jana Pawła II
ul. Żeromskiego 28, 29-100 Włoszczowa

OFERTA

W związku z ukazaniem się ogłoszenia o postępowaniu na udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego na: „Usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego Eskulap oraz Impuls w Zespole Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitalu Powiatowym im. Jana Pawła II„

Znak sprawy

przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o przedmiocie obejmującym usługi: **[SA] –Serwis Aplikacji, [NA] –Nadzór Autorski, Nadzór Eksploatacyjny [NE] - 24 wizyty w ciągu roku Serwis Motoru Bazy Danych [SBD] oraz, [KA] – Konsultacje w odniesieniu do Aplikacji** zgodnie z pkt. IV SIWZ- oferujemy realizację zamówienia zgodnie z zasadami określonymi w Specyfikacji za:

Lp.	Opłata miesięczna netto	Opłata miesięczna brutto	Cena netto Oferty w stosunku rocznym (12 x opłata miesięczna)	VAT [%]	Cena brutto Oferty w stosunku rocznym (12 x opłata miesięczna)

Wartość brutto za wykonanie całości przedmiotu zamówienia wynosi..... zł

kwota podatku VAT wynosi zł

wartość netto za wykonanie całości przedmiotu zamówienia wynosi..... zł

Czas usunięcia awarii (błędu krytycznego)h

Oświadczamy, że jeżeli Zamawiający wyrazi wolę do rozszerzenia zakresu subskrybowanych w trakcie trwania Umowy usług o zamawiane doraźnie usługi dodatkowe, ich koszt nie będzie wykraczał poza stawki określone w tabeli poniżej:

Przedmiot wyceny	Minimalna ilość jednorazowego zamówienia	Jedn.	Cena		
			Netto	VAT	Brutto
Usługa Konsultanta Eskulap, Impuls w siedzibie Zamawiającego ^(1,2)	4	Godzina			
Usługa Konsultanta Eskulap, Impuls ^(1,2)	0,5	Godzina			
Usługa Programistyczna ^(1,2) (np. wykonanie dodatkowych raportów lub Upgrade)	1	Godzina			
Usługa Konsultanta MBD ^(1,2) (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi)	3	Godzina			
Konsultacja telefoniczna ^(1,2,3) (Świadczona na zasadach przewidzianych w	1	Kwadrans			

usłudze [KT])					
Dojazd (Naliczany w obie strony)	Nd.	Kilometr			
Nocleg	Nd.	Doba			

Oświadczamy, że jeżeli Zamawiający będzie zmuszony do zamówienia usług dodatkowych, których realizacja będzie następowała poza godzinami pracy Serwisu, ich koszt nie będzie wykraczał poza stawki określone poniżej:

- (1) – Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni robocze (dotyczy także usług nocnych) - % stawki godzinowej
- (2) – Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni wolne i święta -% stawki godzinowej

Oświadczamy, że:

1. Zapoznaliśmy się dokładnie z dokumentami przetargowymi.
2. Pozostajemy związani niniejszą ofertą przez 30 dni licząc od dnia, w którym upłynął termin składania ofert.
3. Akceptujemy 60 dniowy termin płatności od dnia doręczenia prawidłowo wystawionej faktury.
4. W przypadku wyboru naszej oferty zobowiązujemy się do zawarcia Umowy na wymienionych warunkach, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
5. Pod groźbą odpowiedzialności karnej załączone do Oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny, aktualny na dzień otwarcia ofert (art. 233K.K.).
6. Do oferty załączamy dokumenty, wymagane w specyfikacji.
7. Oświadczamy, iż wybranie naszej oferty jako najkorzystniejszej **nie wiąże/wiąże*** się dla Zamawiającego z poniesieniem żadnych dodatkowych kosztów podwyższających cenę oferty, w szczególności wynikających z powstania obowiązku podatkowego, o którym mowa w art. 91 ust. 3a ustawy Pzp.....
8. „Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO¹⁾ wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.” ***

*** 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 – przekreśla treść oświadczenia.

9. Czy Wykonawca jest mikroprzedsiębiorstwem bądź małym lub średnim przedsiębiorstwem **TAK/NIE***.....

*** - niepotrzebne skreślić**

NIP **REGON** **KRS**

Osoby uprawnione do podpisywania umów:

.....

Nazwa banku i numer konta dla celów płatności

.....

.....

(podpis osoby upoważnionej do sporządzenia ofert

(pieczęć firmy)

ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

(Zamawiający wymaga uzupełnienia informacji w punkcie III w kolumnie „Procedura realizacji usługi” poprzez opis procedur realizacji usług zgodnie ze standardem przyjętym przez Wykonawcę)

Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

1. Subskrybowany przez Zamawiającego pakiet usług został określony w Załączniku nr 2 do Umowy.

[UŻYTKOWNICY]

2. Wraz z podpisaniem Umowy Wykonawca otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę pod adresem Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie HD odpowiednie uprawnienia adekwatne od pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.
3. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
4. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych Zamawiającego – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta.
5. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

6. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
7. W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - błąd Aplikacji,
 - awaria,
 - zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
 - zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
 - zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
 - zapotrzebowanie zacytowania Umowy z NFZ,
 - zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
 - zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
 - zapotrzebowanie na usługę odpłatną,
 - zapytanie handlowe.
8. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.

9. Każde zgłoszenie serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
10. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla subskrybowanego przez Zamawiającego wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”.
11. W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do systemu Help Desk Użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej obsługiwane przez pracowników Wykonawcy.
12. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy, obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
 - przyjęte,
 - anulowane,
 - odrzucone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - usterka programistyczna,
 - zakończone,
 - zamknięte.

Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Warunki pracy serwisu			Uwagi
		Minimum /Maksimum	Proponowane	Uwagi Wykonawcy	
	Godziny pracy Serwisu	min. 8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰			Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	max. 4h*			Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu. *- Dla usługi [KT+] czas reakcji wynosi 25% wskazanych wartości
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	max. 7 dni			Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	max. 10 dni			Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Awarii	max. 48 h			Czas liczony w godzinach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	max. 30 dni			Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	max. 10 dni			Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez Zamawiającego nie obejmuje Konsultacji).

Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.	
2	Nadzór Autorski [NA]	Usługa realizowana przez Autora Oprogramowania Aplikacyjnego za pośrednictwem Wykonawcy. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającemu oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Autor gwarantuje: – prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora, – wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń, – 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.	

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
3	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia Zamawiającemu przez Wykonawcę Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych Aplikacji przez Zamawiającego w Załączniku nr 1 do Umowy.	
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 siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych: – Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, – Instalowanie Upgrade, Update Aplikacji, – 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, 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.	
9	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych.	

.....
(miejsce i data)

.....
(podpis i pieczęć)

Zamawiający:

Zespół Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie –
Szpital Powiatowy im. Jana Pawła II
ul. Żeromskiego 28
29-100 Włoszczowa

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),

DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego Eskulap oraz Impuls w Zespole Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitalu Powiatowym im. Jana Pawła II prowadzonego przez Zespół Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpital Powiatowy im. Jana Pawła II oświadczam, co następuje:

INFORMACJA DOTYCZĄCA WYKONAWCY:

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez zamawiającego w SIWZ

..... (miejscowość), dnia r.

.....

(podpis)



INFORMACJA W ZWIĄZKU Z POLEGANIEM NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW:

Oświadczam, że w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, określonych przez zamawiającego w SIWZ polegam na zasobach następującego/ych podmiotu/ów:

.....
.....,

w następującym zakresie:

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

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:

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

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)



Zamawiający:

Zespół Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie-
Szpital Powiatowy im. Jana Pawła II
ul. Żeromskiego 28
29-100 Włoszczowa

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),

DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego Eskulap oraz Impuls w Zespole Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitalu Powiatowym im. Jana Pawła II, oświadczam, co następuje:

OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY:

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

..... (miejscowość), dnia r.

.....



(podpis)

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

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODMIOTU, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, 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 podlega/ją wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:

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

..... (miejscowość), dnia r.

.....
(podpis)



ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY

Nr

zawarta we Włoszczowie, w dniu pomiędzy:

Zespołem Opieki Zdrowotnej we Włoszczowie – Szpitalem Powiatowym im. Jana Pawła II, ul. Żeromskiego 28 działającym jako Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym w Kielcach pod numerem KRS 0000057160, NIP 656-18-55-908, REGON 000304295, zwanym w dalszej części Umowy „Zamawiającym” reprezentowanym przez:

-;
- przy kontrasygnacie,

a

Firmą

..... z siedzibą w
..... wpisaną do rejestru przedsiębiorców
prowadzonego przez
..... pod numerem KRS:
....., NIP: ,
REGON: , kapitał zakładowy zł.

reprezentowaną przez:

.....
.....

zwaną dalej **Wykonawcą**

§ 1

[PREAMBUŁA]

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków, na jakich Wykonawca będzie świadczył usługi serwisowe oraz usługi związane z konserwacją i aktualizacją 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.
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 ze 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, wybuchy lub wypadki transportowe oraz awarie prądu i zasilania.
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. **Licencja** - tytuł prawny, w oparciu o który ZAMAWIAJĄCY eksploatuje Aplikacje wyszczególnione w Załączniku nr 1.
8. **Producent** – określony w Załączniku nr 1 do Umowy podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
9. **Motor bazy danych (MBD)** – program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
10. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.
11. **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.
12. **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
 1. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
 2. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
 3. błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
 4. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
 5. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
 6. wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych,
 7. nieautoryzowana przez WYKONAWCĘ zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
 8. użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
 9. działanie wirusa komputerowego,
 10. wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
 11. niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez WYKONAWCĘ,
 12. wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne,
 13. wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, web service, inne),
 14. działanie Siły Wyższej,
 15. niewykonanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
 16. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),

17. niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez WYKONAWCĘ,
18. użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej.

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

13. **Konsultacja** – Usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
14. **Awaria (błąd krytyczny)** – 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.
15. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
16. **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.
17. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.
18. **Help Desk (HD)** – Serwis internetowy udostępniony przez Wykonawcę pod adresem [www.....](#) dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji oraz publikowania informacji i procedur dotyczących eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz MBD.
19. **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
20. **Czas Reakcji** – okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do zmiany jego statusu na zarejestrowane.
21. **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.
22. **Certyfikowany Administrator** – Użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie: HIS lub/i ERP lub/i BI, który jest uprawniony ze Strony ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom.
23. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
24. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
25. **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 oraz usług związanych z konserwacją i aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego, a także świadczenia dotyczące Motoru bazy danych.
2. Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do Umowy.

3. Specyfikację usług uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 3 do Umowy.
5. Zamawiający w trakcie obowiązywania Umowy może wystąpić o zmianę świadczonego przez Wykonawcę zakresu usług w przypadku rozbudowy infrastruktury i wystąpienia usług doraźnych wyspecyfikowanych w formularzu ofertowym. Zmiana zakresu usług może implikować zmianę warunków finansowych Umowy i wymaga zawarcia przedmiotowego aneksu.
6. Wykonawca zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy z najwyższą starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności Zamawiającego.

§ 4

[INFRASTRUKTURA]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia parametry minimalne określone w HD w tym w szczególności, że dysponuje wydajnym łączem dostępowym do sieci Internet o przepustowości gwarantującej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację.
2. Zamawiający jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia Wykonawcy o wszelkich zmianach w Infrastrukturze mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów.
3. Jeżeli zmiany, o których mowa w niniejszym paragrafie spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych Umową Wykonawca może żądać zmiany warunków Umowy. Zmiany takie poprzedzone negocjacjami pomiędzy stronami zostaną wprowadzone do Umowy w formie aneksu lub jeżeli Strony nie dojdą do porozumienia mogą stać się podstawą dla Wykonawcy do rozwiązania Umowy.

§ 5

[WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług składających się na przedmiot Umowy, niezależnie od ilości i rodzaju faktycznie przez Wykonawcę obsługiwanych zgłoszeń serwisowych, Zamawiający zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania Wykonawcy wynagrodzenia ustalonego zgodnie z niniejszym paragrafem.
2. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi00 zł (słownie: złotych) netto + stawka podatku VAT obowiązująca w dniu wystawienia faktury.
3. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w ust. 2 płatne będzie za dany miesiąc z dołu na podstawie faktury.
4. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze w terminie 60 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury.
5. Za dzień zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Wykonawca nie może przenieść wierzytelności na osobę trzecią bez zgody Zamawiającego oraz podmiotu tworzącego Zamawiającego wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Wyklucza się stosowanie przez strony umowy konstrukcji prawnej, o której mowa w art. 518 Kodeksu Cywilnego (w szczególności Wykonawca nie może zawrzeć umowy poręczenia z podmiotem trzecim) oraz wszelkich innych konstrukcji prawnych skutkujących zmianą podmiotową po stronie wierzyciela.
8. Naruszenie zakazu określonego w ust. 6 i 7, skutkować będzie dla Wykonawcy obowiązkiem zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości scedowanego/spełnionego przez osobę trzecią świadczenia.

§ 6

[KONTAKTY]

1. Osobą/-ami uprawnioną/-ymi do reprezentowania Wykonawcy w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest/są.....
2. Osobą uprawnioną do reprezentowania Zamawiającego w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p.....



3. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących Umowy.
4. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD zostaną przekazane na konto email wskazane w Załączniku nr 5 do Umowy.

§ 7

[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 2018 r. poz. 1191 z późn. zm.), a ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego precyzuje Licencja.
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. Jeżeli zakresem usług objęte są Aplikacje, których Producentem nie jest WYKONAWCA, gwarantuje on ZAMAWIAJĄCEMU, że wykonanie Umowy nie narusza praw osób trzecich i zobowiązuje się do zwolnienia ZAMAWIAJĄCEGO od odpowiedzialności wobec osób trzecich na zasadach art. 392 Kodeksu cywilnego.
4. Korzystanie przez ZAMAWIAJĄCEGO z Uaktualnień i Rozwinięć jest legalne w oparciu o nabyte Licencje. W ramach Licencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania Uaktualnień, wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego dostępnych w nim przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
5. W ramach udzielonej Licencji ZAMAWIAJĄCY ma prawo do otrzymywania Rozwinięć, wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Rozwinięć do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub ZAMAWIAJĄCY nabędzie odpłatnie prawo tych Rozwinięć drogą indywidualnych zamówień.
6. Wszelkie prawa własności intelektualnej, włącznie z prawem do opracowań do utworów powstałych w wyniku usług przewidzianych Umową, w szczególności Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji pozostają własnością WYKONAWCY. ZAMAWIAJĄCY posiada tytuł do wykorzystania Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji w oparciu o niewyłączne Licencje. Wykorzystanie niektórych z Rozwinięć oraz towarzyszącej im Dokumentacji może wymagać nabycia odrębnych licencji odpłatnie, drogą indywidualnych zamówień.
7. WYKONAWCA ma prawo do implementacji w Oprogramowaniu Aplikacyjnym i uruchomienia na Infrastrukturze narzędzi inwentaryzujących i udostępniających WYKONAWCY informacje o ilości i sposobie wykorzystania Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO.

§ 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 Rozwinięć zmieniających 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 poprzez umniejszenie puli tych godzin o ich odpowiednią ilość wskazaną w Zgłoszeniu Serwisowym,

b) Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje usługi Nadzoru Eksploatacyjnego lub jej zakres został wyczerpany, wykonanie przedmiotu Zgłoszenia Serwisowego będzie wiązało się z akceptacją przez ZAMAWIAJĄCEGO faktury VAT wystawionej na warunkach finansowych zaakceptowanych w Zgłoszeniu przez Użytkownika, wynikających ze stawek zamieszczonych w Cenniku usług uzupełniających, zawartych w Załączniku nr 4 do Umowy.

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 na zasadach przewidzianych w usłudze Ewaluacja [EW] w terminach uzgodnionych przez Strony w Zgłoszeniach Serwisowych.

5. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że WYKONAWCA ma prawo odmówić realizacji Zgłoszenia Serwisowego, dotyczącego zamówień indywidualnych bez podania przyczyny.

6. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że Rozwinięcia 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 Infrastruktury, w szczególności 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 5 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:

- awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
- nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
- nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniami tzw. hakerów),
- działaniami wirusów komputerowych,
- utratą zasilania,
- 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 5 do Umowy oraz zgłoszeni w trakcie realizacji Umowy. ZAMAWIAJĄCY 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 niespełniającej 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 niewywiązywania się przez ZAMAWIAJĄCEGO ze 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, jego Podwykonawcy 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, jego Podwykonawcy oraz inne podmioty upoważnione przez WYKONAWCĘ lub w zakresie zastępczego wykonania - przez ZAMAWIAJĄCEGO, nie są objęte Umową.

§ 10

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Infrastruktury.

2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane którąkolwiek z następujących okoliczności, chyba że są one następstwem jego działań lub zaniechań:

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 należytym zabezpieczeniu Infrastruktury
- e) zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS,
- f) zaniechanie Zamawiającego, w należytym zabezpieczeniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
- g) wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej.

§ 11

[ZACHOWANIE POUFNOŚĆ]

1. Zgodnie z art. 139 ust. 3 Ustawy, Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jednolity: Dz. U. z 2018, poz. 1330 z późn. zm.). Postanowienie obowiązuje wyłącznie w przypadku gdy, Umowa została zawarta w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie Ustawy, w pozostałych przypadkach treść Umowy jest poufna i nie może zostać ujawniona osobom trzecim.
2. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji pozyskanych w trakcie realizacji Umowy, które są tajemnicą przedsiębiorstwa w tym poufnymi informacjami handlowymi lub jako takie traktowane są przez drugą Stronę. W szczególności za dane takie uznaje się: dane osobowe pacjentów, dane osobowe pracowników ZAMAWIAJĄCEGO, dane finansowe ZAMAWIAJĄCEGO oraz jego kontrahentów.
3. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że dołoży wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w treści Zgłoszeń Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia ZAMAWIAJĄCY będzie zamieszczał informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczy Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.
4. ZAMAWIAJĄCY, jako Administrator danych osobowych (zwany w dalszej części także „Administratorem”), powierza WYKONAWCY w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.
5. WYKONAWCA zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
6. WYKONAWCA będzie przetwarzał powierzone dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora. Strony zgodnie uznają Zgłoszenie Serwisowe za spełniające przesłanki polecenia przetwarzania.
7. WYKONAWCA oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.
8. WYKONAWCA będzie przetwarzał, powierzone dane: zwykłe oraz szczególnych kategorii* ze zbiorów ZAMAWIAJĄCEGO, dotyczące pacjentów i/lub* pracowników ZAMAWIAJĄCEGO, w postaci m.in.: imion i nazwisk, adresu zamieszkania i zameldowania, nr telefonu, adresu email, nr PESEL, miejsca urodzenia, płci, stanu cywilnego, wykształcenia, zawodu, danych kontaktowych do opiekuna, stanu zdrowia, miejsca zatrudnienia, inne:..... *(niewłaściwe skreślić)
9. Powierzone przez ZAMAWIAJĄCEGO dane osobowe będą przetwarzane przez WYKONAWCĘ wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
10. WYKONAWCA zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
11. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - dołożenia należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych;

KB

- nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej Umowy ;
- zapewnienia zachowania w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust. 3 pkt. b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zarówno w trakcie jej obowiązywania, jak i po jej ustaniu;
- przekazania ZAMAWIAJĄCEMU listy osób dedykowanych do realizacji Umowy, dla których niezbędne będzie udzielenie zdalnego dostępu do bazy oraz powiadomienia ZAMAWIAJĄCEGO o każdej zmianie tejże listy celem nadania/odebrania dostępu do bazy danych ZAMAWIAJĄCEGO;
- zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”);
- do zachowania w tajemnicy danych poufnych i oświadcza, że nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy;
- WYKONAWCA po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem, w zależności od decyzji ZAMAWIAJĄCEGO, usuwa lub zwraca Administratorowi wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych;
- pomagania, w miarę możliwości, Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.

12. WYKONAWCA odpowiedzialny jest za:

- udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy lub Rozporządzenia, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym;
- niezwłoczne poinformowanie Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez WYKONAWCĘ danych osobowych określonych w Umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do WYKONAWCY, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

13. ZAMAWIAJĄCY zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez WYKONAWCĘ przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Umowy i Rozporządzenia.

14. ZAMAWIAJĄCY realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy WYKONAWCY, tj. 8:00 do 15:00, z minimum 7 dniowym jego uprzedzeniem.

15. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jako audytor nie zostanie wyznaczony podmiot prowadzący pośrednio lub bezpośrednio działalność konkurencyjną w stosunku do działań WYKONAWCY.

16. ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się do przekazania WYKONAWCY raportu z przeprowadzonej kontroli wraz z ewentualnymi poleceniami w zakresie poprawy bezpieczeństwa i zmiany zastosowanych środków organizacyjnych i technicznych ochrony danych osobowych w terminie 3 dni roboczych, a WYKONAWCA zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych, nie dłuższym niż 14 dni. ZAMAWIAJĄCY dopuszcza wniesienie przez WYKONAWCĘ wniosków i uwag dotyczących wydanych przez ZAMAWIAJĄCEGO poleceń w zakresie poprawy bezpieczeństwa.

17. WYKONAWCA niezwłocznie informuje ZAMAWIAJĄCEGO, jeżeli jego zdaniem wydane mu przez ZAMAWIAJĄCEGO polecenie, o którym mowa w ust. 16, stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.

18. WYKONAWCA udostępnia ZAMAWIAJĄCEMU wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

19. WYKONAWCA może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO. Podwykonawca, winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na WYKONAWCĘ w niniejszej Umowie.

20. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie ZAMAWIAJĄCEGO chyba, że obowiązek taki nakłada na WYKONAWCĘ prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje Zamawiającego w formie pisemnej o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

21. WYKONAWCA ponosi pełną odpowiedzialność wobec ZAMAWIAJĄCEGO za nie wywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy, o którym mowa w ust. 19, obowiązków ochrony danych.

22. WYKONAWCA po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Administratorowi w ciągu 48 h od jego stwierdzenia na adres wskazany w ust. 24.

23. WYKONAWCA oświadcza, że ma powołanego Inspektora Ochrony Danych. Dane kontaktowe w kwestiach ochrony danych:

24. Dane kontaktowe w kwestiach ochrony danych:.....

25. Strony zgodnie postanawiają, iż w przypadku zawarcia w toku trwania Umowy odrębnego porozumienia w zakresie zasad i warunków przetwarzania danych osobowych dotyczących tego samego zakresu i celu, w sytuacji rozbieżnych postanowień pierwszeństwo będą miały zapisy porozumienia dot. powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 12

[PODWYKONAWCY]

1. Strony postanawiają, że Wykonawca będzie świadczył usługi stanowiące przedmiot Umowy własnymi siłami z zastrzeżeniem w ust. 2 poniżej.

2. W szczególnych wypadkach, po uzyskaniu – pod rygorem nieważności - pisemnej zgody Zamawiającego, Wykonawca może powierzyć wykonanie usług stanowiących przedmiot Umowy Producentowi. W takiej sytuacji Wykonawca za Producenta ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

§ 13

[CZAS OBOWIĄZYWANIA]

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

§ 14

[KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną:

a) w wysokości 1% miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w §5 ust.2 Umowy za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę postanowień Umowy, za każdy dzień opóźnienia w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach.

b) w wysokości 5‰ miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w §5 ust.2 Umowy za każdy przypadek niewykonania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę postanowień Umowy, za każdą godzinę opóźnienia w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach.

2. Zamawiający wypłaci Wykonawcy odsetki ustawowe w przypadku niedotrzymania terminów płatności.

3. Jeśli rzeczywista szkoda przekroczy wartość kary umownej Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy odszkodowania przekraczającego karę umowną na zasadach ogólnych określonych przepisami kodeksu cywilnego do wysokości faktycznie poniesionej szkody.

4. Kary będą płatne w terminie 7 dni od otrzymania stosownej noty obciążeniowej, na rachunek bankowy wskazany w jej treści.

§ 15

[SIŁA WYŻSZA]

1. W przypadku, gdy siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych 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, pod rygorem utraty prawa do powoływania się na siłę wyższą.
3. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze Stron Umowy wywiązanie się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 30 dni, Strony Umowy mogą rozwiązać Umowę w całości lub w części. W przypadku rozwiązania Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione i postanowione przez obie Strony Umowy.

§ 16

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Z wyłączeniem zmian, których akceptacja następuje bezpośrednio w systemie Help Desk, 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. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem i realizacją Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a dopiero w sytuacji braku możliwości dojścia do polubownego porozumienia, spory zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę ZAMAWIAJĄCEGO.
4. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:

Numer Załącznika	Zawartość
1	Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi oraz ich Producentów
2	Specyfikacja usług
3	Zakres świadczonych usług
4	Cennik usług uzupełniających
5	Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa

Zamawiający

Wykonawca

Załącznik nr 1 do umowy - Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi oraz ich Producentów

1. Wykaz Producentów:

- Nexus Polska Sp. z o.o. z siedzibą Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, zwana dalej Nexus Polska,
- Biuro Projektowania Systemów Cyfrowych S.A. z siedzibą przy Alei Walentego Roździeńskiego 188h, 40-203 Katowice, zwane dalej BPSC,
- 4TECH s.c. Paweł Jakubik, Piotr Czołnik, Michał Gronkowski z siedzibą w Warszawie, ul. Sosnkowskiego 17, 02-495 Warszawa, zwany dalej 4TECH.

2. Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie:

Lp	Nazwa Aplikacji	Producent	Ilość licencji	Przedmiot i rodzaj licencji	Objęte usługą konsultacji ([KA], [KT],[KT+], NIE)
1.	Eskulap – Ruch Chorych	Nexus Polska	4		NIE
2.	blok izba przyjęć	Nexus Polska	2		NIE
3.	blok oddział	Nexus Polska	25		NIE
4.	Eskulap – Kolejki Oczekujących	Nexus Polska	1		NIE
5.	Eskulap – Rejestracja Poradni	Nexus Polska	5		NIE
6.	Eskulap – Poradnia	Nexus Polska	13		NIE
7.	Eskulap –Dokumentacja Medyczna	Nexus Polska	26		NIE
8.	Eskulap –Zlecenia Medyczne	Nexus Polska	38		NIE
9.	Eskulap – Rozliczenia z płatnikami	Nexus Polska	2		[KA]
10.	Eskulap –Gruper	Nexus Polska	1		[KA]
11.	Eskulap – Kalkulacja kosztów procedur	Nexus Polska	2		NIE
12.	Eskulap – Rachunek Kosztów Leczenia	Nexus Polska	2		NIE
13.	Eskulap – Blok operacyjny	Nexus Polska	1		NIE
14.	Eskulap – Blok porodowy	Nexus Polska	1		NIE



15.	Eskulap - Laboratorium	Nexus Polska	1		NIE
16.	Eskulap - Bakteriologia	Nexus Polska	1		NIE
17.	Eskulap – Pracownia Diagnostyczna	Nexus Polska	7		NIE
18.	Eskulap – Apteka	Nexus Polska	2		NIE
19.	Eskulap – Apteczka Oddziałowa	Nexus Polska	12		NIE
20.	Eskulap – Zakażenia szpitalne	Nexus Polska	1		NIE
21.	Eskulap - Żywnienie	Nexus Polska	1		NIE
22.	Eskulap – Administrator	Nexus Polska	2		NIE
23.	Eskulap - POZ	Nexus Polska	1		NIE
24.	Eskulap – Poczta	Nexus Polska	1		NIE
25.	HL7	Nexus Polska	4		NIE
26.	DICOM	Nexus Polska	3		NIE
27.	Integrator	Nexus Polska	1		NIE
28.	PACS	Nexus Polska	1		NIE
29.	Replikarot Mirage 2000i	Nexus Polska	1		NIE
30.	eRejestracja	Nexus Polska	1		NIE
31.	Impuls – FK	BPSC	łączna ilość licencji 11		NIE
32.	Impuls – Kadry	BPSC			
33.	Impuls – Płace	BPSC			
34.	Impuls – Magazyn	BPSC			
35.	Impuls – Kasa	BPSC			
36.	Impuls – Środki Trwałe	BPSC			
37.	Impuls – Remonty	BPSC			

38.	Impuls – Dystrybucja	BPSC			
39.	Impuls – eDeklaracje	BPSC			
40.	Zarządzanie obiegiem dokumentów	BPSC	15		NIE
41.	Impuls – mobilna inwentaryzacja	BPSC	1		NIE

Wykonawca	Zamawiający
------------------	--------------------



Załącznik Nr 2 do umowy – Specyfikacja usług

Przedmiot Umowy stanowią usługi oznaczone znakiem „T” w kolumnie „deklaracje” ZAMAWIAJĄCEGO”.

Wariant pracy serwisu	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO	Wartości standardowe
Standard	T	T
Plus	N	N
Basic	N	N

Usługi obligatoryjne

Nazwa usługi	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO	Wartości standardowe
Serwis Aplikacji [SA]	T	T
Konserwacja [KS]	N	T

Usługi opcjonalne

Nazwa usługi	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO	Wartości standardowe
Konsultacje [KA]	T	T
Konsultacje Telefoniczne [KT]	N	N
Nadzór Eksploatacyjny [NE]* ¹	T - 24 w ciągu roku	N
Ewaluacja [EW]	N	N
Zarządzanie Umowami NFZ [NFZ]* ²	N	N
Aktualizacja Aplikacji [AA] * ²	N	N
Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+] * ²	N	N
Serwis Motoru BD [SBD] * ²	T	N

*1 – w przypadku wyboru usługi w kolumnie „deklaracje ZAMAWIAJĄCEGO” należy także wskazać pożądaną liczbę wizyt konsultanta w okresie trwania umowy.

*2 – usługa dostępna wyłącznie dla ZAMAWIAJĄCYCH posiadających stabilne oraz wydajne łącze z Internetem.

Wykonawca

Zamawiający

Załącznik Nr 3 do umowy – Zakres świadczonych usług

(dokument tożsamy z załącznikiem nr 2 do SIWZ)



Załącznik nr 4 do umowy- Cennik usług uzupełniających

Przedmiot wyceny	Minimalna ilość jednorazowego zamówienia	Jednostka	Cena w zł		
			Netto	VAT	Brutto
Usługa Konsultanta w siedzibie Zamawiającego ^(1,2)	4	Godzina			
Usługa Konsultanta ^(1,2)	0,5	Godzina			
Usługa Programistyczna ^(1,2) (np. wykonanie dodatkowych raportów lub Upgrade)	1	Godzina			
Usługa Konsultanta MBD ^(1,2) (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi)	3	Godzina			
Konsultacja telefoniczna ^(1,2,3)	1	Kwadrans			
Dojazd (Naliczany w obie strony)	Nd.	Kilometr			
Nocleg	Nd.	Doba			

(1) - DOPŁATA Z TYTUŁU REALIZACJI USŁUGI POZA GODZINAMI PRACY SERWISU W DNI ROBOCZE (DOTYCZY TAKŻE USŁUG NOCNYCH) – 50% CENY.

(2) - DOPŁATA Z TYTUŁU REALIZACJI USŁUGI POZA GODZINAMI PRACY SERWISU W DNI WOLNE I ŚWIĘTA – 100% CENY.

(3) - Świadczona po niniejszych cenach wyłącznie w odniesieniu do Aplikacji, dla których ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę Konsultacji.

Wykonawca

Zamawiający



Załącznik nr 5 do umowy – Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa

I. Kontakty

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 nformatyka@zozwloszczowa.pl

Lp.	Imię	Nazwisko	Konto e-mail	Stanowisko
1.				Certyfikowany Administrator
2.				
3.				
4.				
5.				

II. Procedury bezpieczeństwa

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

Zamawiający

Wykonawca