

NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO:

**SZPITAL WOJEWÓDZKI  
IM. MIKOŁAJA KOPERNIKA  
UL. T. CHAŁUBIŃSKIEGO 7  
75 – 581 KOSZALIN**

NIP 669-10-44-410  
REGON 330006292  
BDO 000008455  
BANK BOŚ O/Koszalin nr: 35 1540 1043 2001 8101 3130 0001

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH  
WARUNKÓW ZAMÓWIENIA  
(SIWZ)**

TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA:

**PRZETARG NIEOGRANICZONY  
o wartości mniejszej niż 221 000 EURO**

TYTUŁ POSTĘPOWANIA:

**USŁUGA SERWISOWA WRAZ Z NADZOREM AUTORSKIM  
ZINTEGROWANEGO SZPITALNEGO SYSTEMU  
INFORMATYCZNEGO ESKULAP, ENOVA I PLANOWANIE PRACY**

NUMER POSTĘPOWANIA: TP.382.139.2019 EK

PODSTAWA PRAWNA: Ustawa z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U.2019.1843), zwana dalej ustawą Pzp

Zatwierdził, dnia 11.12.2019

*z up.* **DYREKTORA**  
Szpitala Wojewódzkiego w Koszalinie  
*M. Sikora*  
mgr *Magniliana Sikora*  
Z-ca Dyrektora ds. Techniczno-Administracyjnych

**DZIAŁ I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. Przedmiotem postępowania jest udzielenie zamówienia w zakresie świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi serwisowej wraz z nadzorem autorskim zintegrowanego szpitalnego systemu informatycznego Eskulap, Enova i Planowanie Pracy.
2. Przedmiotem postępowania jest określenie warunków, na jakich Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim, zapewniając bieżącą eksploatację systemów informatycznych:
  - Eskulap, firmy Nexus Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań,
  - Enova, firmy Soneta Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wadowicka 8A, 30-415 Kraków,
  - Planowanie Pracy, firmy Nexar z siedzibą w Dolsku, ul. Stanisława Taczaka 1, 63-140 Dolsk znajdujących się w posiadaniu Zamawiającego.
3. W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca realizować będzie usługi serwisowe w postaci: usuwanie awarii, usuwanie błędów aplikacji, konsultacje, nadzór autorski, serwis motoru bazy danych, dostęp do aktualizacji systemu.
4. Przedmiot zamówienia – usługi serwisowe i usługi nadzoru autorskiego - realizowany będzie zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, na zasadach i warunkach określonych w umowie (załącznik nr 2 do SIWZ) i załącznikach do umowy:
  - Załącznik nr 1 do umowy - Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi;
  - Załącznik nr 2 do umowy - Specyfikacja usług serwisowych i usług nadzoru autorskiego oraz szczegółowe zasady ich realizacji;
5. Wykonawca zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot zamówienia ze szczególną starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności Zamawiającego.
6. Zamawiający przewiduje możliwość zwiększenia zamówienia na zasadach prawa opcji w zakresie ilości godzin serwisowych (wsparcia technicznego). Zamawiający przysługuje prawo do skorzystania z prawa opcji w przypadku wykorzystania limitu godzin świadczenia usług serwisowych objętych ryczałtem. Maksymalnie w ramach prawa opcji Zamawiający może zwiększyć ilość godzin serwisowych do 700 godzin. Wykonawca winien w ofercie wskazać wysokość stawek wg których rozliczane będą wykonane usługi w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji. Prawo opcji nie stanowi jednak dla Zamawiającego obowiązku, z którego Wykonawcy przysługiwałoby roszczenie wobec Zamawiającego.
7. Nazwa i kody dotyczące przedmiotu zamówienia określone we Wspólnym Słowniku Zamówień publicznych (CPV):
  - 72267000-4 - Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania,
  - 72250000-2 - Usługi w zakresie konserwacji i wsparcia systemów.

**DZIAŁ II. CZĘŚCI ZAMÓWIENIA**

Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.

**DZIAŁ III. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

12 miesięcy od daty podpisania umowy.

**DZIAŁ IV. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się wykonawcy, którzy wykonali lub wykonują należycie, w okresie ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie min. 2 usługi serwisowe i wsparcie techniczne zintegrowanego systemu informatycznego Szpitala w części HIS (medycznej) oraz ERP (administracyjnej) o wartości min. 500 000,00 zł brutto każda.

W przypadku gdy wartość usługi zostanie wyrażona w innej walucie niż PLN, to zostanie ona przeliczona na PLN zgodnie z tabelą kursów walut obcych NBP obowiązującą w dniu ogłoszenia przetargu.

**DZIAŁ V. PODSTAWY WYKLUCZENIA**

1. Z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się wykonawcę, który nie wykazał spełnienia warunków udziału w postępowaniu lub nie wykazał braku podstaw wykluczenia, tj.:
  - 1) wykonawcę będącego osobą fizyczną, którego prawomocnie skazano za przestępstwo:
    - a) o którym mowa w art. 165a, art. 181-188, art. 189a, art. 218-221, art. 228-230a, art. 250a, art. 258 lub art. 270-309 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (Dz. U. poz. 553, z późn. zm.) lub art. 46 lub art. 48 ustawy z dnia 25 czerwca 2010 r. o sporcie (Dz. U. z 2016 r. poz. 176),

- b) o charakterze terrorystycznym, o którym mowa w art. 115 § 20 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny,
  - c) skarbowe,
  - d) o którym mowa w art. 9 lub art. 10 ustawy z dnia 15 czerwca 2012 r. o skutkach powierzania wykonywania pracy cudzoziemcom przebywającym wbrew przepisom na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. poz. 769);
- 2) wykonawcę, jeżeli urzędującego członka jego organu zarządzającego lub nadzorczego, wspólnika spółki w spółce jawnej lub partnerskiej albo komplementariusza w spółce komandytowej lub komandytowo-akcyjnej lub prokurenta prawomocnie skazano za przestępstwo, o którym mowa w pkt 1;
  - 3) wykonawcę, wobec którego wydano prawomocny wyrok sądu lub ostateczną decyzję administracyjną o zaleganiu z uiszczeniem podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, chyba że wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności;
  - 4) wykonawcę, który w wyniku zamierzonego działania lub rażącego niedbalstwa wprowadził zamawiającego w błąd przy przedstawieniu informacji, że nie podlega wykluczeniu, spełnia warunki udziału w postępowaniu lub obiektywne i niedyskryminacyjne kryteria, zwane dalej "kryteriami selekcji", lub który zataił te informacje lub nie jest w stanie przedstawić wymaganych dokumentów;
  - 5) wykonawcę, który w wyniku lekkomyślności lub niedbalstwa przedstawił informacje wprowadzające w błąd Zamawiającego, mogące mieć istotny wpływ na decyzje podejmowane przez Zamawiającego w postępowaniu o udzielenie zamówienia;
  - 6) wykonawcę, który bezprawnie wpływał lub próbował wpłynąć na czynności Zamawiającego lub pozyskać informacje poufne, mogące dać mu przewagę w postępowaniu o udzielenie zamówienia;
  - 7) wykonawcę, który brał udział w przygotowaniu postępowania o udzielenie zamówienia lub którego pracownik, a także osoba wykonująca pracę na podstawie umowy zlecenia, o dzieło, agencyjnej lub innej umowy o świadczenie usług, brał udział w przygotowaniu takiego postępowania, chyba że spowodowane tym zakłócenie konkurencji może być wyeliminowane w inny sposób niż przez wykluczenie wykonawcy z udziału w postępowaniu;
  - 8) wykonawcę, który z innymi wykonawcami zawarł porozumienie mające na celu zakłócenie konkurencji między wykonawcami w postępowaniu o udzielenie zamówienia, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych;
  - 9) wykonawcę będącego podmiotem zbiorowym, wobec którego sąd orzekł zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne na podstawie ustawy z dnia 28 października 2002 r. o odpowiedzialności podmiotów zbiorowych za czyny zabronione pod groźbą kary (Dz. U. z 2015 r. poz. 1212, 1844 i 1855 oraz z 2016 r. poz. 437 i 544);
  - 10) wykonawcę, wobec którego orzeczono tytułem środka zapobiegawczego zakaz ubiegania się o zamówienia publiczne;
  - 11) wykonawców, którzy należąc do tej samej grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184, 1618 i 1634), złożyli odrębne oferty lub oferty częściowe, chyba że wykazą, że istniejące między nimi powiązania nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia;
  - 12) który naruszył obowiązki dotyczące płatności podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, co zamawiający jest w stanie wykazać za pomocą stosownych środków dowodowych, z wyjątkiem przypadku, o którym mowa w art. 24 ust. 1 pkt 15 ustawy Pzp, chyba że wykonawca dokonał płatności należnych podatków, opłat lub składek na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne wraz z odsetkami lub grzywnami lub zawarł wiążące porozumienie w sprawie spłaty tych należności.

<b>DZIAŁ VI. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, POTWIERDZAJĄCYCH SPEŁNIANIE WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ BRAK PODSTAW WYKLUCZENIA</b>
---

1. W celu dokonania wstępnej oceny ofert w przedmiotowym postępowaniu, Wykonawca wraz z ofertą składa:
  - 1) formularz oferty – [Załącznik nr 1 do SIWZ](#);
  - 2) oświadczenie wykonawcy składane na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy Pzp dotyczące przesłanek wykluczenia z postępowania – [Załącznik nr 3 do SIWZ](#);
  - 3) oświadczenie wykonawcy składane na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy Pzp dotyczące spełniania warunków udziału w postępowaniu – [Załącznik nr 4 do SIWZ](#).
2. W celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca na wezwanie Zamawiającego przedstawi następujące dokumenty:

Wykaz usług serwisowych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych, w okresie ostatnich 3 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 usługi zostały wykonane, oraz

załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego dostawy 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.

3. Dokumenty składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem. Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie pisemnej.
4. Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii dokumentów, o których mowa w rozporządzeniu, innych niż oświadczenia, wyłącznie wtedy, gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
5. W przypadku powzięcia uzasadnionych wątpliwości przez Zamawiającego, co do prawdziwości oświadczeń potwierdzającego brak podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia lub potwierdzających spełniania warunków udziału w postępowaniu, Zamawiający może na każdym etapie postępowania wezwać wykonawców do złożenia wszystkich lub niektórych oświadczeń lub dokumentów potwierdzających, że nie podlegają wykluczeniu, spełniają warunki udziału w postępowaniu, a jeżeli zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że złożone uprzednio oświadczenia lub dokumenty nie są już aktualne, do złożenia aktualnych oświadczeń lub dokumentów
6. Zamawiający w niniejszym postępowaniu na podstawie art. 24aa zastosuje „procedurę odwróconą” t.j. najpierw dokona oceny ofert, a następnie zbada, czy wykonawca, którego oferta została oceniona jako najkorzystniejsza, nie podlega wykluczeniu oraz spełnia warunki udziału w postępowaniu.

#### DZIAŁ VII. INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI

1. Niniejsze postępowanie prowadzone jest w języku polskim.
2. Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje zamawiający i wykonawcy przekazują faksem lub pocztą elektroniczną.

#### DZIAŁ VIII. OSOBY UPRAWNIONE DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI

Osoba upoważniona ze strony Zamawiającego do kontaktowania się z wykonawcami:

[Ewelina Kopaczewska inspektor ds. zamówień publicznych](#)  
tel.: 94 34-88-109; fax.: 94 34-88-103; e-mail: [ewelina@swk.med.pl](mailto:ewelina@swk.med.pl)

#### UWAGA:

Czas pracy Działu Zamówień Publicznych: od poniedziałku do piątku w godzinach 7.25-15.00

#### DZIAŁ IX. WADIUM

Wykonawca przystępując do przetargu nie wnosi wadium.

#### DZIAŁ X. OKRES ZWIĄZANIA OFERTĄ

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

#### DZIAŁ XI. OPIS PRZYGOTOWANIA OFERTY

1. Przygotowanie oferty:
  - 1) Oferta musi być sporządzona w języku polskim, pismem czytelnym.
  - 2) Dokumenty sporządzone w języku obcym należy złożyć wraz z tłumaczeniem na język polski, poświadczonym przez wykonawcę.
  - 3) Koszty związane z przygotowaniem oferty ponosi składający ofertę.
  - 4) Wykonawca może złożyć w prowadzonym postępowaniu wyłącznie jedną ofertę.
  - 5) Oferta oraz wszystkie załączniki wymagają podpisu osób uprawnionych do reprezentowania firmy w obrocie gospodarczym, zgodnie z aktem rejestracyjnym, wymaganiami ustawowymi oraz innymi przepisami prawa.
  - 6) Jeżeli oferta i załączniki zostaną podpisane przez upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy, należy

dołączyć właściwe umocowanie prawne.

- 7) Zamawiający nie jest podmiotem wykonującym zadania z zakresu administracji publicznej i nie wymaga dokonania opłaty skarbowej, związanej z udzielonym pełnomocnictwem osoby do reprezentowania Wykonawcy.
- 8) Oferta powinna zawierać wszystkie wymagane dokumenty, oświadczenia i załączniki, o których mowa w treści niniejszej SIWZ.
- 9) Dokumenty powinny być sporządzone zgodnie z zaleceniami oraz przedstawionymi przez Zamawiającego wzorcami - załącznikami, a w szczególności zawierać wszystkie informacje oraz dane.
- 10) Poprawki w ofercie muszą być naniesione czytelnie oraz opatrzone podpisem osoby podpisującej ofertę.
- 11) Zaleca się aby wszystkie strony oferty były ponumerowane oraz spięte (zszyte) w sposób trwały, zapobiegający możliwości dekompletacji zawartości oferty.

## 2. Oferta wspólna

- 1) W przypadku, kiedy ofertę składa kilka podmiotów, oferta musi spełniać następujące warunki:
  - a) Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego.
  - b) Oferta winna być podpisana przez ustanowionego pełnomocnika.
  - c) Upoważnienie do pełnienia funkcji pełnomocnika wymaga podpisu prawnie upoważnionych przedstawicieli każdego z partnerów - należy załączyć je do oferty.
  - d) Podmioty występujące wspólnie ponoszą solidarną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań.
  - e) Jeżeli oferta wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia publicznego zostanie wybrana, Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych wykonawców.

## 3. Inne wymagania dotyczące przygotowania oferty

Ofertę należy złożyć w nieprzejrystym opakowaniu / zamkniętej kopercie w siedzibie Zamawiającego oraz opisać według poniższego wzoru:

„NAZWA WYKONAWCY  
NR POSTĘPOWANIA: TP.382.139.2019 EK

OFERTA NA ....

SZPITAL WOJEWÓDZKI IM. MIKOŁAJA KOPERNIKA  
UL. T. CHAŁUBIŃSKIEGO 7, 75-581 KOSZALIN  
DZIAŁ ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH”

NIE OTWIERAĆ PRZED .....(TERMIN OTWARCIA OFERT).....

## DZIAŁ XII. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Oferty należy składać w siedzibie Zamawiającego w Dziale Zamówień Publicznych do dnia 19.12.2019 r. do godz. 10.00
2. Otwarcie ofert nastąpi w dniu 19.12.2019 r. o godz. 10.15 w siedzibie Zamawiającego. Bezpośrednio przed otwarciem ofert Zamawiający przekaże zebrany wykonawcom informację o wysokości kwoty, jaką zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia. Otwarcie ofert jest jawne i nastąpi bezpośrednio po odczytaniu ww. informacji. Po otwarciu ofert przekazane zostaną następujące informacje: nazwa i siedziba wykonawcy, którego oferta jest otwierana, cena, a także termin wykonania zamówienia, okres gwarancji, warunki płatności.

## DZIAŁ XIII. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

1. Cena oferty musi uwzględniać wszystkie zobowiązania, musi być podana w PLN, z wyodrębnieniem należnego podatku VAT.
2. Cena podana w ofercie powinna obejmować wszystkie koszty i składniki związane z wykonaniem zamówienia.
3. Cena może być tylko jedna.
4. Cena (cena brutto) = ilość x cena jednostkowa netto + wartość VAT

DZIAŁ XIV. KRYTERIA OCENY OFERTY
----------------------------------

1. Przy wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający będzie kierował się następującymi kryteriami:

- |                                     |       |
|-------------------------------------|-------|
| 1) cena brutto oferty               | - 60% |
| 2) czas usunięcia awarii krytycznej | - 20% |
| 3) czas reakcji serwisu             | - 20% |

Maksymalna liczba punktów w kryterium równa jest określonej wadze kryterium w %.

2. Powyższym kryteriom Zamawiający przypisał następujące znaczenie:

1) **Cena (C)** - maksymalnie 60 pkt

Kryterium „cena” będzie rozpatrywane na podstawie ceny całkowitej brutto podanej przez wykonawcę w ofercie. Sposób przyznania punktów:

$$C = \frac{C_{\min}}{C_{\text{badana}}} \times W_{\text{kryt}}$$

C – punktacja w kryterium Cena

$W_{\text{kryt}}$  – waga kryterium – 60

$C_{\min}$  – najniższa cena spośród złożonych, ważnych ofert

$C_{\text{badana}}$  – cena badanej oferty

– Maksymalna ilość punktów według kryterium „cena” to 60 punktów.

2) **Czas usunięcia awarii krytycznej (UA)** - maksymalnie 20 pkt

Kryterium „czas usunięcia awarii krytycznej” będzie rozpatrywane na podstawie czasu podanego przez wykonawcę w ofercie. Sposób przyznania punktów:

$$UA = \frac{UA_{\min}}{UA_{\text{badana}}} \times W_{\text{kryt}}$$

UA – punktacja w kryterium czas usunięcia awarii krytycznej

$W_{\text{kryt}}$  – waga kryterium – 20

$UA_{\min}$  – najniższy zaproponowany czas spośród złożonych, ważnych ofert

$UA_{\text{badana}}$  – zaproponowany czas badanej oferty

– Maksymalna ilość punktów według kryterium „czas usunięcia awarii krytycznej” to 20 punktów.

– Wykonawca może zaoferować Zamawiającemu usunięcie awarii w czasie od 1 godzin do 8 godzin, licząc od momentu upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy.

– Maksymalny czas usunięcia awarii wynosi 8 godzin, licząc od momentu upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy.

– W przypadku zadeklarowania przez Wykonawcę czasu usunięcia awarii krytycznej dłuższego niż 8 godzin skutkować będzie odrzuceniem oferty na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy Pzp (treść oferty nie odpowiada specyfikacji istotnych warunków zamówienia).

– Brak informacji o wyborze czasu usunięcia awarii w Formularzu ofertowym oznacza, że Wykonawca zaoferował maksymalny 8 godzinny czas usunięcia awarii.

3) **Czas reakcji serwisu (S)** - maksymalnie 20 pkt

Kryterium „czas reakcji serwisu” będzie rozpatrywane na podstawie czasu podanego przez wykonawcę w ofercie. Sposób przyznania punktów:

$$S = \frac{S_{\min}}{S_{\text{badana}}} \times W_{\text{kryt}}$$

S – punktacja w kryterium czas reakcji serwisu

$W_{kryt}$  – waga kryterium – 20

$S_{min}$  – najniższy zaproponowany czas spośród złożonych, ważnych ofert

$S_{badana}$  – zaproponowany czas badanej oferty

- Maksymalna ilość punktów według kryterium „czas reakcji serwisu” to 20 punktów.
- Wykonawca może zaoferować Zamawiającemu reakcję serwisu w czasie: od 1 godzin do 6 godzin, licząc od momentu zgłoszenia.
- Maksymalny czas reakcji serwisu gwarancyjnego wynosi 6 h.
- Jeżeli wykonawca wskaże czas reakcji serwisu dłuższy niż 6h oferta zostanie odrzucona na podstawie art. 89 ust. 1 pkt 2 ustawy Pzp. (treść oferty nie odpowiada specyfikacji istotnych warunków zamówienia).
- Jeżeli Wykonawca nie wskaże żadnego czasu reakcji serwisu gwarancyjnego do porównania i oceny ofert Zamawiający przyjmie najdłuższy przewidziany czas tj. 6 h i taki czas zostanie przyjęty do umowy jako zadeklarowany przez Wykonawcę.

3. Za najkorzystniejszą uznana zostanie oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów (O), będącą sumą punktów przyznanych w poszczególnych kryteriach i obliczonych wg poniższego wzoru:

$$O = C + UA + S$$

Gdzie:

O – suma punktów przyznana wykonawcy

C – ilość punktów przyznanych w kryterium „cena”

UA – ilość punktów przyznanych w kryterium „czas usunięcia awarii krytycznej”

S – ilość punktów przyznanych w kryterium „czas reakcji serwisu”

4. Jeżeli nie będzie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, Zamawiający spośród tych ofert wybierze ofertę z najniższą ceną, a jeżeli zostaną złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w wyznaczonym terminie ofert dodatkowych.

#### DZIAŁ XV. ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

Zamawiający nie wymaga wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

#### DZIAŁ XVI. WARUNKI UMOWY

1. Zamawiający podpisze umowę z wykonawcą, który przedłoży najkorzystniejszą ofertę z punktu widzenia kryteriów przyjętych w niniejszej SIWZ.
2. Umowa zawarta zostanie z uwzględnieniem postanowień wynikających z treści niniejszej SIWZ oraz danych zawartych w ofercie.
3. Postanowienia umowy zawarto w projekcie umowy, który stanowi [Załącznik nr 3 do SIWZ](#).

#### DZIAŁ XVII. INFORMACJA O MOŻLIWOŚCI ZMIANY POSTANOWIEŃ UMOWY

1. Dopuszcza się zmiany przywołanych w Umowie ustaw oraz rozporządzeń, w przypadku uchwalenia nowych ustaw lub rozporządzeń mających odpowiednie zastosowanie (zmiany przepisów prawa bądź wymogów szczególnych dotyczących przedmiotu Umowy).
2. Dopuszcza się zmiany wynikające z aktualizacji rozwiązań z uwagi na postęp technologiczny.
3. Dopuszcza się zmiany stawki VAT wynikającej ze zmiany właściwych przepisów - w takim przypadku wartość miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto zostanie powiększona o podatek VAT naliczony wg stawki obowiązującej w chwili powstania obowiązku podatkowego.

#### DZIAŁ XVIII. ŚRODKI OCHRONY PRAWNEJ

1. Odwołanie
  - 1) Odwołanie przysługuje wyłącznie od niezgodnej z przepisami ustawy czynności zamawiającego podjętej w postępowaniu o udzielenie zamówienia lub zaniechania czynności, do której zamawiający jest zobowiązany na podstawie ustawy.
  - 2) Odwołanie przysługuje wyłącznie wobec czynności:
    - a) wyboru trybu negocjacji bez ogłoszenia, zamówienia z wolnej ręki lub zapytania o cenę;
    - b) określenia warunków udziału w postępowaniu;
    - c) wykluczenia odwołującego z postępowania o udzielenie zamówienia;

- d) odrzucenia oferty odwołującego;
  - e) opisu przedmiotu zamówienia;
  - f) wyboru najkorzystniejszej oferty.
- 3) Odwołanie powinno wskazywać czynność lub zaniechanie czynności zamawiającego, której zarzuca się niezgodność z przepisami ustawy, zawierać zwięzłe przedstawienie zarzutów, określać żądanie oraz wskazywać okoliczności faktyczne i prawne uzasadniające wniesienie odwołania.
  - 4) Odwołanie wnosi się do Prezesa Izby w formie pisemnej w postaci papierowej albo w postaci elektronicznej, opatrzone odpowiednio własnoręcznym podpisem albo kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
  - 5) Odwołujący przesyła kopię odwołania zamawiającemu przed upływem terminu do wniesienia odwołania w taki sposób, aby mógł on zapoznać się z jego treścią przed upływem tego terminu. Domniemywa się, iż zamawiający mógł zapoznać się z treścią odwołania przed upływem terminu do jego wniesienia, jeżeli przesłanie jego kopii nastąpiło przed upływem terminu do jego wniesienia przy użyciu środków komunikacji elektronicznej.
  - 6) Wykonawca może w terminie przewidzianym do wniesienia odwołania poinformować zamawiającego o niezgodnej z przepisami ustawy czynności podjętej przez niego lub zaniechaniu czynności, do której jest on zobowiązany na podstawie ustawy, na które nie przysługuje odwołanie na podstawie art. 180 ust. 2 ustawy.
  - 7) W przypadku uznania zasadności przekazanej informacji zamawiający powtarza czynność albo dokonuje czynności zaniechanej, informując o tym wykonawców w sposób przewidziany w ustawie dla tej czynności.
  - 8) Na czynności, o których mowa w pkt 6, nie przysługuje odwołanie, z zastrzeżeniem art. 180 ust. 2 ustawy Pzp.
  - 9) Odwołanie wnosi się w terminie 5 dni od dnia przesłania informacji o czynności zamawiającego stanowiącej podstawę jego wniesienia – jeżeli zostały przesłane w sposób określony w art. 180 ust. 5 ustawy Pzp zdanie drugie albo w terminie 10 dni – jeżeli przesłane w inny sposób.
  - 10) Odwołanie wobec treści ogłoszenia o zamówieniu a także wobec postanowień SIWZ, wnosi się w terminie 5 dni od dnia zamieszczenia ogłoszenia w Biuletynie Zamówień Publicznych lub zamieszczenia SIWZ na stronie internetowej.
  - 11) Odwołanie wobec czynności innych niż określone w pkt 8 i 9 wnosi się w terminie 5 dni od dnia, w którym powzięto lub przy zachowaniu należytej staranności można było powziąć wiadomość o okolicznościach stanowiących podstawę jego wniesienia.
2. Skarga do sądu
- 1) Na orzeczenie Izby stronom oraz uczestnikom postępowania odwoławczego przysługuje skarga do sądu.
  - 2) W postępowaniu toczącym się wskutek wniesienia skargi stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego o apelacji, jeżeli przepisy niniejszego rozdziału nie stanowią inaczej.
  - 3) Skargę wnosi się do sądu okręgowego właściwego dla siedziby albo miejsca zamieszkania Zamawiającego.
  - 4) Skargę wnosi się za pośrednictwem Prezesa Izby w terminie 7 dni od dnia doręczenia orzeczenia Izby, przesyłając jednocześnie jej odpis przeciwnikowi skargi. Złożenie skargi w placówce pocztowej operatora publicznego jest równoznaczne z jej wniesieniem.
  - 5) Prezes Izby przekazuje skargę wraz z aktami postępowania odwoławczego właściwemu sądowi w terminie 7 dni od dnia jej otrzymania.
  - 6) W terminie 21 dni od dnia wydania orzeczenia skargę może wnieść także Prezes Urzędu. Prezes Urzędu może także przystąpić do toczącego się postępowania.
  - 7) Do czynności podejmowanych przez Prezesa Urzędu stosuje się odpowiednio przepisy ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego o prokuratorze.
  - 8) Skarga powinna czynić zadość wymaganiom przewidzianym dla pisma procesowego oraz zawierać oznaczenie zaskarżonego orzeczenia, przytoczenie zarzutów, zwięzłe ich uzasadnienie, wskazanie dowodów, a także wniosek o uchylenie orzeczenia lub o zmianę orzeczenia w całości lub w części.
  - 9) W postępowaniu toczącym się na skutek wniesienia skargi nie można rozszerzyć żądania odwołania ani występować z nowymi żądaniami.
  - 10) Sąd na posiedzeniu niejawnym odrzuca skargę wniesioną po upływie terminu lub niedopuszczalną z innych przyczyn, jak również skargę, której braków strona nie uzupełniła w terminie.
3. Szczegółowe informacje na temat środków ochrony prawnej znajdują się w ustawie Prawo zamówień publicznych w Dziale VI.

#### DZIAŁ XIX. INFORMACJA I DOSTĘP DO DANYCH OSOBOWYCH

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:

- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Szpital Wojewódzki im. Mikołaja Kopernika, ul. T. Chałubińskiego 7, 75 – 581 Koszalin;
- 2) inspektorem ochrony danych osobowych w Szpitalu Wojewódzkim im. Mikołaja Kopernika jest Pani Anna Kobusińska, adres e-mail: [sekretariat@swk.med.pl](mailto:sekretariat@swk.med.pl), telefon: 94 34 88 545;
- 3) 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 „usługę serwisową wraz z nadzorem autorskim zintegrowanego szpitalnego systemu informatycznego Eskulap, Enova i Planowanie Pracy.
- 4) prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego;
- 5) 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 Pzp;
- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, przez okres 5 lat kalendarzowych od dnia zakończenia realizacji umowy;
- 7) obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- 8) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- 9) posiada Pani/Pan:
  - a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
  - b) na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych;
  - c) 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;
  - d) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- 10) nie przysługuje Pani/Panu:
  - a) w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - c) 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.

## DZIAŁ XX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

### 1. Zasady udostępniania dokumentów

- 1) Protokół wraz z załącznikami jest jawny. Załączniki do protokołu udostępnia się po dokonaniu wyboru najkorzystniejszej oferty lub unieważnieniu postępowania.
- 2) Udostępnienie protokołu zainteresowanym odbywać się będzie wg poniższych zasad:
  - a) udostępnienie protokołu w siedzibie Zamawiającego:
    - Zamawiający udostępnia protokół wraz z załącznikami po złożeniu pisemnego wniosku;
    - Zamawiający udostępnia protokół wraz z załącznikami w miejscu oraz czasie przez niego wskazanym;
    - bez zgody Zamawiającego, wnioskodawca w trakcie wglądu do protokołu lub załączników nie może samodzielnie kopiować lub utrzymywać za pomocą urządzeń lub środków technicznych służących do utrwalania obrazu treści złożonych ofert,
  - b) przesłanie kopii protokołu:
    - Zamawiający przesyła protokół lub załączniki w wersji papierowej lub elektronicznej zgodnie z wyborem wnioskodawcy po złożeniu pisemnego wniosku;
    - cena kopii 1 strony wersji papierowej wynosi 79 gr brutto;
    - jeżeli przesłanie kopii protokołu lub załączników zgodnie z wyborem wnioskodawcy jest z przyczyn technicznych znacząco utrudnione, w szczególności z uwagi na ilość żądanych do przesłania dokumentów, zamawiający informuje o tym wnioskodawcę i wskazuje sposób, w jaki mogą być one udostępnione.

### 2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy ustawy Pzp oraz Kodeksu Cywilnego.

## DZIAŁ XXI. ZAŁĄCZNIKI

1. Formularz oferty.
2. Projekt umowy.
3. Oświadczenie wykonawcy składane na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy Pzp dotyczące przesłanek

- wykluczenia z postępowania.
4. Oświadczenie wykonawcy składane na podstawie art. 25a ust. 1 ustawy Pzp dotyczące spełniania warunków udziału w postępowaniu.

## FORMULARZ OFERTY

## 1. Dane Wykonawcy:

Nazwa i adres Wykonawcy:	.....
Województwo:	.....
KRS lub inny organ rejestrowy:	.....
Wielkość przedsiębiorstwa	1. mikroprzedsiębiorstwo; 2. małe przedsiębiorstwo; 3. średnie przedsiębiorstwo; 4. żadne z powyższych. (właściwie podkreślić)
Osoby upoważniona do kontaktu	Imię i nazwisko .....; Tel./fax ..... Adres e-mail:.....
Nr rachunku bankowego:	.....

## 2. Oferuję usługę, zgodnie z wymogami zawartymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia:

USŁUGI SERWISOWE WRAZ Z NADZOREM AUTORSKIM ZINTEGROWANEGO SZPITALNEGO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO ESKULAP, ENOVA I PLANOWANIE PRACY								
Lp	Przedmiot zamówienia	Jednostka miary	Ilość	Cena jedn. netto/ 1 miesiąc	VAT w (%)	Cena jedn. brutto/ 1 miesiąc	Cena netto	Cena brutto
1.	Usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim zintegrowanego szpitalnego systemu informatycznego eskulap, enova i planowanie pracy ( w tym 720 godzin)	miesiąc	12					
2	Dodatkowe godziny usługi serwisowej	godzina	700					
RAZEM								
Czas usunięcia awarii krytycznej- UA.....godzin								
czas reakcji serwisu- S.....godzin								

## 3. Oświadczam, że:

- 1) akceptuję w całości wszystkie warunki zawarte w SIWZ;
- 2) składam ofertę na wykonanie przedmiotu zamówienia w zakresie określonym w SIWZ, zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia i wzorem umowy;
- 3) cena zawiera wszystkie koszty, jakie ponosi Zamawiający w przypadku wyboru niniejszej oferty;
- 4) akceptuję warunki płatności określone przez Zamawiającego w SIWZ przedmiotowego postępowania;
- 5) jestem związany/a niniejszą ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert;
- 6) przewiduję/nie przewiduję powierzenie podwykonawcom ..... realizacji zamówienia w części .....

- 7) zapoznałem/am się z postanowieniami umowy, określonymi w SIWZ i zobowiązuję się, w przypadku wyboru mojej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w SIWZ, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego;
- 8) wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO<sup>1)</sup> wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.\*
- 9) ofertę niniejszą składamy na \_\_\_\_\_ kolejno ponumerowanych stronach.

..... (miejscowość), dnia ..... r.

.....

(podpis)

<sup>1)</sup> rozporządzenie 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).

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

## ZAŁĄCZNIK NR 2 DO SIWZ

**PROJEKT UMOWY NR ... .TP.382.139.2019 EK**  
zamówienie w trybie przetargu nieograniczonego art. 39 ustawy Prawo zamówień publicznych

Umowa zawarta w dniu ..... roku w Koszalinie, pomiędzy:

Szpitałem Wojewódzkim im. Mikołaja Kopernika

ul. T. Chałubińskiego 7, 75 – 581 Koszalin

NIP: 669-10-44-410, REGON: 330006292, KRS: 0000006505, BDO: 000008455

reprezentowanym przez Magdalenę Sikorę - Zastępcę Dyrektora ds. Techniczno-Administracyjnych działającą na mocy upoważnienia Dyrektora z dnia 01.09.2009 r.

zwanym dalej *Zamawiającym*

a

.....

.....

NIP: ....., REGON: ....., KRS: .....

reprezentowanym przez: .....

zwanym dalej *Wykonawcą*

### § 1 [PREAMBUŁA]

Przedmiotem Umowy jest określenie warunków, na jakich Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim zapewniające bieżącą eksploatację Zintegrowanego systemów informatycznych będącego w posiadaniu Zamawiającego tj.:

- 1) Eskulap, firmy Nexus Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań,
- 2) Enova, firmy Soneta Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wadowicka 8A, 30-415 Kraków,
- 3) Planowanie Pracy, firmy Nexar z siedzibą w Dolsku, ul. Stanisława Taczaka 1, 63-140 Dolsk

### § 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 niniejszego dokumentu wraz z jego załącznikami.
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 (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843).
4. **Siła Wyższa** – Wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, wywołane siłami przyrody i przyczynami zewnętrznymi, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, pożary lub inne klęski żywiołowe, wybuchy lub wypadki transportowe.
5. **Aplikacja (moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dn. 4 lutego 1994r.
6. **Oprogramowanie** – ogół programów (Aplikacji), działających w ramach zintegrowanego systemu informatycznego tj. ESKULAP, ENOVA i PLANOWANIE PRACY. Wykaz modułów (aplikacji) wchodzących w skład całego Oprogramowania stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszej Umowy.
7. **Producent** – podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
8. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
9. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.
10. **Infrastruktura** – stanowiące elementy systemu teleinformatycznego Zamawiającego: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące.
11. **Uaktualnienie** – zmiana zakresu funkcjonalnego Aplikacji, oznaczająca przynajmniej jedną z poniższych sytuacji:
  - a) wyeliminowanie Błędów Aplikacji,
  - b) usprawnienie dotychczasowych mechanizmów,
  - c) poszerzenie funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
  - d) dodanie nowych mechanizmów,
  - e) zmiany estetyczne i formalne.Uaktualnienie Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego Uaktualnienia opublikowanego przez producenta.

12. **Błąd Aplikacji** – oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
- a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem
  - b) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
  - c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
  - d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
  - e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
  - f) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych, takich jak: dyskiety, taśmy do streamerów, CD-ROMy,
  - g) nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
  - h) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
  - i) działanie wirusa komputerowego,
  - j) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
  - k) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
  - l) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie,
  - m) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki lab., interfejsy HL7, inne),
  - n) działanie Siły Wyższej,
  - o) niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych przez Wykonawcę Uaktualnień Aplikacji
  - p) brak zgłoszenia niepomysłnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
  - q) niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
  - r) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.
13. **Konsultacja** – Usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
14. **Awaria (błąd krytyczny)** – Oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
15. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego, wymaga ingerencji Producenta.
16. **Help Desk (HD)** – narzędzie udostępnione przez Wykonawcę pod adresem ..... dedykowane do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych oraz publikowania informacji o Oprogramowaniu Aplikacyjnym oraz MBD
17. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w narzędziu HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD o wystąpieniu Awarii lub Błędu albo innego rodzaju powiadomienie wymienione w Załączniku nr 2 do umowy, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie. Zgłoszenia dokonują wyznaczeni przez Zamawiającego pracownicy Zamawiającego, których lista zostanie przekazana Wykonawcy wraz z adresami poczty elektronicznej
18. **Użytkownik** – zadeklarowana w narzędziu HD osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
19. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
20. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
21. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych.
22. **Usługi serwisowe** – realizowane przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi: usuwanie awarii, usuwanie błędów aplikacji, konsultacje, serwis motoru bazy danych.
23. **Nadzór autorski (zwany również konserwacją)** – usługa zapewniająca Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego oprogramowania, jak również dostosowanie oprogramowania do zmian będących efektem nowelizacji obowiązujących aktów normatywnych lub propozycji Zamawiającego albo Wykonawcy.

24. **Upgrade** – oznacza nowelizację Oprogramowania, identyfikowaną przez zmianę pierwszego członu numeru wersji. Oznakowana w ten sposób wersja zawiera zasadnicze zmiany funkcjonalne i technologiczne oraz zmiany formy prezentacji danych i sposobu obsługi czynności operatorskich.
25. **Update** – oznacza nowelizację Oprogramowania, identyfikowaną przez zmianę trzeciego członu numeru lub drugiego i trzeciego członu numeru wersji. Oznakowane w ten sposób wydanie zawiera zmiany polegające na ograniczonej modyfikacji formy prezentacji danych lub sposobu obsługi czynności operatorskich, ewentualnie także modyfikacje zakresu funkcjonalnego. Zmiana drugiego członu numeru wersji oznacza dokonaną zmianę struktury baz danych.
26. **Konsultacja** – usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
27. **Nadzór eksploatacyjny** – usługi świadczone w ramach godzin 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:
  - a) konsultacje z zakresu administracji i użytkownika Aplikacji,
  - b) instalowanie Uaktualnień,
  - c) szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
  - d) rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,
  - e) tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, dostosowanie oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego odnosi się do zakresu funkcjonalnego oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji.
  - f) tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez Zamawiającego oraz modyfikacje istniejących wydruków,
  - g) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych,
  - h) pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, Ministerstwa Skarbu, KIR, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, ZUS, US, itp.),
  - i) dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej Zamawiającego (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),
  - j) doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego Zamawiającego.
28. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy.
29. **Gwarancja** - usługi świadczone nie wliczane w godziny serwisowe mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnione poniżej prace:
  - a) instalowanie Uaktualnień,
  - b) szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
  - c) usuwanie usterek powstałych w wyniku przeprowadzonych Uaktualnień,
  - d) modyfikacja aplikacji, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia MZ itp.).

### § 3 [PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych oraz nadzoru autorskiego (konserwacji) i nadzoru eksploatacyjnego dla Oprogramowania.
2. Wykaz Aplikacji (modułów) wchodzących w skład Oprogramowania objętych usługami przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Specyfikację usług, uwzględnionych w przedmiocie Umowy wraz z warunkami ich realizacji określa Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy ze szczególną starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności Zamawiającego.
5. Wykonawca oświadcza, że:
  - a) dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania przedmiotu Umowy, a także wiedzą i doświadczeniem pozwalającym na należyte zrealizowanie przedmiotu Umowy,
  - b) znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej umożliwiającej prawidłową realizację przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca Zobowiązuje się realizować Umowę zgodnie z jej postanowieniami oraz:
  - a) Ofertą Wykonawcy,

- b) Specyfikacją istotnych Warunków Zamówienia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego – Nr postępowania: TP.382.139.2019 EK
7. Usługi wykonane na rzecz Zamawiającego winny zostać każdorazowo zaewidencjonowane w odpowiednim protokole przygotowanym przez Wykonawcę. Protokół podpisany przez przedstawicieli Stron (Serwisanta i Użytkownika, na rzecz którego prace zostały wykonane) powinien zawierać wykaz prac wykonanych w ramach świadczenia opieki serwisowej oraz faktyczną ilość godzin wykonywania usługi oraz załączony do Faktury. Zamawiający dopuszcza aby prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej wraz z ilością roboczogodzin były ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy (w przypadku zamawiającego - adekwatnie do osób zgłaszających – Kierownik Działu Ekonomiczno – Księgowego, Kierownik Działu Personalnego, Kierownik Działu Rozliczeń i Statystyki Medycznej, Kierownik Działu Informatyki).
  8. Limit godzin ustala się na 720 godzin w trakcie trwania umowy.
  9. Po wykorzystaniu limitu godzin serwisowych zamawiający może skorzystać z godzin płatnych wg aktualnej stawki wykonawcy wynikającej z oferty.
  10. W przypadku wykorzystania limitu obu limitów godzinowych przed upływem 12 miesięcy od daty zawarcia umowy, umowa w zakresie świadczenia usługi serwisowej do oprogramowania objętego niniejszym postępowaniem wygasa.

#### § 4 [INFRASTRUKTURA]

1. Zamawiający oświadcza, że posiada Infrastrukturę niezbędną do realizacji Umowy.
2. Zamawiający jest zobligowany każdorazowo do pisemnego powiadomienia Wykonawcy o wszelkich zmianach w Infrastrukturze, mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów oraz świadczenie usług wskazanych w niniejszej Umowie w terminie 14 dni od ich powstania.

#### § 5 [WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług, składających się na przedmiot Umowy, niezależnie od ilości i rodzaju faktycznie przez Wykonawcę obsłużonych 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 wynosi ..... zł netto powiększone o stawkę podatku VAT obowiązującą w dniu zawarcia umowy ..... % tj. ....zł brutto (słownie: .....zł brutto).
3. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy wynosi ..... **zł brutto** (słownie: ..... zł) .
4. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w ust. 2 niniejszego paragrafu płatne będzie za dany miesiąc z dołu, na podstawie faktury wystawionej każdorazowo w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca, w którym usługi były świadczone. Faktura wystawiona przez Wykonawcę
5. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze w terminie 60 dni od daty doręczenia faktury.
6. Za datę zapłaty wynagrodzenia Strony przyjmują datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Zmiana wierzyciela dokonana bez zgody podmiotu tworzącego Zamawiającego jest nieważna.
8. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji usługi serwisowe rozliczane będą wg następujących stawek:
  - 1) Stawka brutto za jedną roboczogodzinę świadczenia usług „zdalnie” ..... zł słownie ..... zł

#### § 6 [KONTAKTY]

1. Osobami odpowiedzialnymi za realizację umowy ze strony Wykonawcy jest ..... tel. .... e-mail .....
2. Osobami odpowiedzialnymi za realizację umowy ze strony Zamawiającego będą:
  - 1) W zakresie administrowania systemami - Izabela Przybysz tel. 94 34 88 100 e-mail ip[at]swk.med.pl;
  - 2) W zakresie rozliczeń, statystyki, sprawozdawczości – Grzegorz Olszak tel. 94 34 88 453 e-mail grzegorz.olszak[at]swk.med.pl;
  - 3) W zakresie systemu Kadrowo-Płacowego – Joanna Szewczyk-Malinowska tel. 94 34 88 207 e-mail joanna.szewczyk[at]swk.med.pl;
  - 4) W zakresie systemu Finansowo-Księgowego – Mirosława Witkowska tel. 94 34 88 274 e-mail mirosława.witkowska[at]swk.med.pl;
3. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących Umowy.
4. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w narzędziu HD zostaną przekazane na konto e-mail osoby uprawnionej, wskazanej w ust. 2.



**§ 7 [WARUNKI LICENCJI I PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ]**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada, prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego precyzuje odrębne porozumienie zawarte pomiędzy Wykonawcą a Producentem. Wykonawca oświadcza, że wszelkie zmiany Oprogramowania (Upgrade i Update) nie będą obciążone prawami osób trzecich i będzie dysponował tymi prawami w zakresie umożliwiającym przeniesienie na Zamawiającego praw autorskich w zakresie opisanym w niniejszym paragrafie.
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 2018r. poz.1191 ze zm.), a Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. Zamawiający ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony.
4. Zawarcie Umowy pociąga za sobą skutki w postaci udzielenia Zamawiającemu sublicencji na korzystanie z Uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w ust. 5 i 6 poniżej w zakresie, w jakim Zamawiający posiada ważne i nabyte w legalnym obrocie prawnym licencje. Jeżeli zakresem usług jest objęte oprogramowanie, którego nie dostarczył Wykonawca, Zamawiający gwarantuje, że wykonanie Umowy nie narusza praw osób trzecich i zobowiązuje się do zwolnienia Wykonawcy od odpowiedzialności wobec osób trzecich na zasadach art. 392 Kodeksu cywilnego.
5. W ramach udzielonej sublicencji Wykonawca ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian legislacyjnych.
6. W ramach udzielonej sublicencji Wykonawca ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Uaktualnień do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub Zamawiający nabędzie prawo tych Uaktualnień drogą zamówień indywidualnych na podstawie § 8 Umowy.
7. Wszelkie prawa własności intelektualnej (włącznie z prawem do wyrażania zgody na opracowanie) do utworów powstałych w wyniku usług realizowanych przez Wykonawcę na podstawie Umowy, w tym dotyczące wszelkich Modyfikacji do Oprogramowania Aplikacyjnego, podlegających ochronie prawno autorskiej (oraz do związanej z nimi Dokumentacji), które zostały wykonane w ramach Umowy pozostają własnością Wykonawcy, a Zamawiający ma prawo do korzystania z nich na zasadzie niewyłączonej sublicencji, o której mowa w ust. 4.

**§ 8 [BEZPIECZEŃSTWO]**

1. Zamawiający zapewni Wykonawcy, w terminach wspólnie ustalonych przez Strony, dostęp do wszelkich posiadanych informacji merytorycznie związanych ze świadczeniem usług w ramach Umowy, a uznanych przez Strony za konieczne dla świadczenia tych usług. Wykonawca zapewni poufność otrzymanych od Zamawiającego informacji zgodnie z postanowieniami § 10 Umowy.
2. Zamawiający zobowiązany jest umożliwić Wykonawcy instalację narzędzi umożliwiających zdalny szyfrowany dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych jak i uruchomienie sesji Aplikacji zdalnie. Jeżeli w związku z polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u Zamawiającego konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, Zamawiający udostępni Wykonawcy procedury dostępu do IT.
3. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania postanowień Polityki bezpieczeństwa funkcjonującej u Zamawiającego, a w szczególności do zapewnienia, aby jego działania nie naruszyły poufności, integralności oraz dostępności danych zapisanych w systemach informatycznych Zamawiającego.
4. Zamawiający jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
5. Zamawiający jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
  - a) awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
  - b) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
  - c) nieautoryzowanym zdaniem dostępem osób trzecich (włamaniem tzw. hakerów),
  - d) działaniami wirusów komputerowych,
  - e) utratą zasilania,
  - f) konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
6. Zamawiający jest zobligowany do zachowania określonego przez producenta oprogramowania Eskulap, Enova oraz Planowanie Pracy oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania.
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 jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.

8. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w narzędziu HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
9. Zamawiający zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w narzędziu HD. Strony ustalają, że jakiegokolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do Wykonawcy z konta poczty elektronicznej wskazanego przez Zamawiającego, oraz, że jest to jednocześnie konto, na które zwrotnie Wykonawca będzie przekazywał dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD.
10. Wykonawca ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika, zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
11. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego (Upgrade i Update), winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania opisane w Załączniku nr 2 do Umowy. Wykonawca zapewnia, że każdy Użytkownik będzie otrzymywał na swój adres poczty elektronicznej bieżącą informację o wprowadzonych przez Wykonawcę zmianach w Zgłoszeniach serwisowych dokonanych przez tego Użytkownika,
12. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia wszelkich danych osobowych uzyskanych od Zamawiającego z systemu informatycznego (programów, urządzeń, narzędzi, nośników, itp.), w ciągu 7 dni od dnia zakończenia realizacji Umowy.
13. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia danych osobowych uzyskanych od Zamawiającego w celu usunięcia Awarii lub Błędu w ciągu 7 dni od usunięcia Awarii lub Błędu.

#### **§ 9 [ODPOWIEDZIALNOŚĆ]**

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Zamawiającego w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie się w narzędziu HD osobom trzecim, w szczególności spowodowane nieuprawnionym pobieraniem i rozpowszechnianiem przez te osoby Uaktualnień w nim zamieszczanych.
2. W przypadku powstania po stronie Zamawiającego szkody w wyniku działania lub zaniechania z wyłącznej winy Wykonawcy, Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie naprawić wszelkie szkody (w tym również szkody związane z odtworzeniem danych lub związanych z niemożnością korzystania z danych) i przywrócić stabilną pracę Oprogramowania oraz Motoru bazy danych w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy. W takich przypadkach Wykonawca nie może żądać dodatkowego wynagrodzenia. W przypadku braku możliwości uruchomienia Oprogramowania bądź Motoru Bazy Danych do funkcjonalności sprzed powstania szkody lub Awarii, Wykonawca zostanie obciążony kosztami wykonania tego zadania przez podmioty trzecie.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem lub niemożnością korzystania z danych, Oprogramowania lub innych produktów Zamawiającego, jeżeli szkody te powstały wskutek niezgodnego z postanowieniami niniejszej umowy działania lub zaniechania Zamawiającego.

#### **§ 10 [ZACHOWANIE POUFNOŚCI]**

1. Zgodnie z art. 139 ust. 3 Ustawy Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1330 z późn. zm.).
2. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji pozyskanych w trakcie realizacji Umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami handlowymi lub, że jako takie traktowane są przez drugą Stronę. W szczególności za dane takie uznaje się: dane osobowe pacjentów, dane osobowe pracowników Zamawiającego, dane finansowe Zamawiającego oraz jego kontrahentów.
3. Wykonawca zobowiązany jest do podpisania z Zamawiającym umowy o powierzeniu danych osobowych.

#### **§ 11 [PODWYKONAWCY]**

1. Strony postanawiają, że WYKONAWCA będzie świadczył usługi stanowiące przedmiot Umowy własnymi siłami / przy udziale Podwykonawców (*niepotrzebne skreślić*).
2. W przypadku świadczenia usługi przy udziale Podwykonawców, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za podwykonawcę jak za własne działania lub zaniechania.

#### **§ 12 [CZAS OBOWIĄZYWANIA]**

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

**§ 13 [KARY UMOWNE]**

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 2 do Umowy) będących przedmiotem Umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną:
  - a) w wysokości 0,5% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach;
  - b) w wysokości 0,1% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach;
  - c) w wysokości 5% wartości umowy brutto określonej w § 5 ust. 3 Umowy w przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
  - d) w wysokości 2% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień pracy pracownika Zamawiającego z Błędami, wynikającymi z przeprowadzonych Update i Upgrade zdefiniowanych odpowiednio w § 2 pkt 25 i 26 Umowy. Naliczanie kar rozpoczyna się od dnia zgłoszenia Wykonawcy wystąpienia Błędu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy;
2. Zamawiający nie naliczy kar umownych, o których mowa w ust. 1, jeśli Wykonawca wykaże, że zwłoka lub opóźnienie lub zdarzenie uzasadniające naliczenie kary wynika z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub Siły Wyższej.
3. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych przewidzianych w Umowie z wynagrodzenia Wykonawcy.
4. W przypadku, gdy wysokość kary umownej nie pokryje wysokości szkody poniesionej przez Zamawiającego, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem, że wysokość tego odszkodowania nie będzie wyższa niż dwukrotność łączna wartość niniejszej umowy określona w § 5 ust. 3.

**§ 14 [WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]**

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w następujących sytuacjach:
  - a) w przypadku określonym w w Art. 145 Ustawy;
  - b) w przypadku, w którym Wykonawca realizuje usługi objęte przedmiotem Umowy w sposób nienależyty lub w inny sposób naruszy jej postanowienia. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zmiany sposobu wykonania Umowy i wyznaczy mu w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Zamawiający może w terminie 30 dni odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym z konsekwencjami wymienionymi w § 13 ust. 1 pkt c) i § 13 ust. 3 Umowy. Strony uznają, że taka sytuacja ma miejsce w szczególności w momencie, gdy łączna wartość naliczonych kar umownych wskazanych w § 13 ust. 1 przekroczy 200% wartości miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto;
  - c) w przypadku uprawomocnienia się postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego wobec Wykonawcy;
  - d) w przypadku, gdy Zamawiający będzie zamierzał dokonać wymiany systemu informatycznego i Oprogramowanie nie będzie już wykorzystywane przez Zamawiającego w prowadzonej działalności leczniczej; w takim przypadku Zamawiający może odstąpić od umowy najwcześniej na 3 miesiące przed przewidywaną datą uruchomienia innego systemu informatycznego niż Oprogramowanie bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania na rzecz Wykonawcy;
  - e) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
2. Odstąpienie od Umowy z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 1 powyżej musi zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać szczegółowe uzasadnienie.
3. Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 1 nastąpi ze skutkiem na przyszłość, w szczególności z zachowaniem prawa Zamawiającego do żądania zapłaty przez Wykonawcę zastrzeżonych w Umowie kar umownych oraz z zachowaniem postanowień Umowy dotyczących odpowiedzialności Wykonawcy za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części przedmiotu Umowy i nie ma prawa żądać żadnych dalszych wynagrodzeń ani też wysuwać roszczeń odszkodowawczych wobec Zamawiającego.
5. W przypadku uzyskania przez Zamawiającego informacji o utracie lub ograniczeniu zdolności świadczenia przez Wykonawcę przedmiotu Umowy, a w szczególności o utracie lub ograniczeniu uprawnień, o których mowa w § 7 ust. 1 Umowy, Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia.

**§ 15 [SIŁA WYŻSZA]**

1. W przypadku, gdy Siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań umownych którejkolwiek ze Stron Umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków.
2. W przypadku, gdy którakolwiek ze Stron nie jest w stanie wywiązać się ze swych zobowiązań Umownych w związku z okolicznościami Siły wyższej, druga Strona musi być o tym poinformowana w formie pisemnej w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności.

3. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze Stron Umowy wywiązanie się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 14 dni, Strony Umowy mogą rozwiązać Umowę w całości lub w części. W przypadku rozwiązania Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione na piśmie przez obie Strony Umowy.

#### **§ 16 [ZMIANY UMOWY]**

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.
2. Zakazuje się istotnych zmian postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, za wyjątkiem zmian, o których mowa w ust. 3 poniżej.
3. Zmiany umowy mogą dotyczyć:
  - a) zmiany przywołanych w Umowie ustaw oraz rozporządzeń, w przypadku uchwalenia nowych ustaw lub rozporządzeń mających odpowiednie zastosowanie (zmiany przepisów prawa bądź wymogów szczególnych dotyczących przedmiotu Umowy),
  - b) zmiany wynikające z aktualizacji rozwiązań z uwagi na postęp technologiczny,
  - c) w przypadku zmiany stawki VAT wynikającej ze zmiany właściwych przepisów - w takim przypadku wartość miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto zostanie powiększona o podatek VAT naliczony wg stawki obowiązującej w chwili powstania obowiązku podatkowego;
  - d) zawieszenia realizacji umowy lub rozwiązania umowy - w związku z wystąpieniem okoliczności niezależnych od Stron umowy, np. wystąpienia siły wyższej, ogłoszenia upadłości Wykonawcy, utraty przez Wykonawcę autoryzacji producentów uprawniających do świadczenia usług stanowiących przedmiot umowy, sytuacji określonej w § 14 ust. 5 Umowy;
  - e) zmiana po którejkolwiek ze stron osób odpowiedzialnych za realizację umowy lub osób uprawnionych do wprowadzania Zgłoszeń Serwisowych;
4. Zamawiający dopuszcza możliwość zmian umowy określonych w art. 144 ustawy Pzp.

#### **§ 16 [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. 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.
2. 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.
3. Za wyjątkiem oświadczeń, dla których strony przewidziały w Umowie inną formę, wszelkie pozostałe oświadczenia Stron Umowy będą składane na piśmie pod rygorem nieważności listem poleconym lub za potwierdzeniem ich złożenia, na następujące adresy:
  - 1) Zamawiający: .....
  - 2) Wykonawca: .....
4. W przypadku zmiany adresu wskazanego w ust. 3 Strona, której zmiana dotyczy jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie drugiej strony w formie pisemnej, pod rygorem uznania skuteczności doręczenia na ostatni adres wskazany przez Stronę.
5. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
6. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:
  - Załącznik Nr 1 do umowy - Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi;
  - Załącznik Nr 2 do umowy - Specyfikacja usług serwisowych i usług nadzoru autorskiego oraz szczegółowe zasady ich realizacji;

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**

### Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi

1. Wykaz producentów oraz systemów do których wymaga się świadczenia usług serwisowych oraz nadzoru autorskiego (konserwacji) i nadzoru eksploatacyjnego:
  - Eskulap, firmy Nexus Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań,
  - Enova, firmy Soneta Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wadowicka 8A, 30-415 Kraków,
  - Planowanie Pracy, firmy Nexar z siedzibą w Dolsku, ul. Stanisława Taczaka 1, 63-140 Dolsk
2. Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie:

Eskulap – eWyniki
Eskulap – eRejestracja
Eskulap – Powiadomienia
Eskulap – Powiadomienia - Operator
Eskulap – Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Generacja dokumentów i podpis elektroniczny w Eskulap)
Eskulap – Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Archiwum dokumentów cyfrowych)
Eskulap – Autoryzacja w LDAP
Eskulap – Pracownia Cytostatyków – Loża
Eskulap – DICOM
Eskulap – HL7
Eskulap – Gruper
Eskulap – Synchronizator wersji
Eskulap – Izba Przyjęć
Eskulap – Oddział
Eskulap – Biuro Przyjęć, Statystyka
Eskulap – Kolejki Oczekujących
Eskulap – Rejestracja Poradni
Eskulap – Poradnia
Eskulap – Gabinet
Eskulap – Rozliczenia z Płatnikami
Eskulap – Panel Lekarski w Poradni
Eskulap – Dokumentacja Medyczna
Eskulap – Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna
Eskulap – Blok Operacyjny
Eskulap – Blok Porodowy
Eskulap – Ordynacja lekarska
Eskulap – Zlecenia Medyczne
Eskulap – Pracownia Diagnostyczna
Eskulap – Zakład Histopatologii
Eskulap – Apteka
Eskulap – Apteczka Oddziałowa
Eskulap – Pracownia Cytostatyków
Eskulap – Zakażenia Szpitalne
Eskulap – Transport
Eskulap – Rehabilitacja
Eskulap – Kalkulacja Kosztów Procedur
Eskulap – Rachunek Kosztów Leczenia
Eskulap – Dyrekcja
Eskulap – Administrator
Eskulap – Poczta
Eskulap NT
Eskulap – Panel Lekarski
Eskulap – Statystyka medyczna
Eskulap – Bakteriologia

---

---

Nexar – Planowanie Pracy
Enova – Kadry Płace
Enova – Księga Handlowa
Enova – Księga Inwentarzowa
Enova – Handel
Enova – Serwis
Enova – Projekty
Enova – Opis analityczny aktywacja
Enova – Pulpit Pracownika
Enova – Pulpit Kierownika
Enova – Analizy MS Excel
Enova – Elektroniczne Wyciągi Bankowe
Enova – Zarządzanie Odzieżą Roboczą (wyposażenie pracownika)
Enova – Czas Pracy (Import z XML)
Enova – Gospodarka Materiałowa i Żywieniowa
Enova – Szkolenia

---

---

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**

**Specyfikacja usług serwisowych i usług nadzoru autorskiego (konserwacji) oraz szczegółowe zasady ich realizacji – w zakresie Zintegrowanego systemu obejmującego oprogramowanie medyczne ESKULAP**

1. Serwis w narzędziu „Help Desk”, oznacza, że ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w narzędziu HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w narzędziu HD lub w przypadku braku dostępności narzędzia HD z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „HD”. Wykonawca jest zobowiązany przyznania poszczególnym Użytkownikom Zamawiającego – według jego wskazania - prawa do ewidencji lub/i edycji zgłoszeń serwisowych.
3. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku w dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
4. Wymagany **czas reakcji serwisu Wykonawcy** na zgłoszenie serwisowe: max. 6 godzin od momentu zaewidencjonowania w narzędziu HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie max. 6 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.
5. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług:
  - Awaria Błąd aplikacji
  - Konsultacje
  - Nadzór autorski (konserwacja)
  - Serwis motoru bazy danych
  - Zapytanie Handlowe Nowa Funkcjonalność
  - Nadzoru Eksploatacyjny
  - Wada aplikacji/usterka programistyczna
  - Gwarancja
6. Dostęp do aktualizacji
  - a) dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem użytkownika
  - b) czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta,
  - c) w przypadkach awarii lub prac konserwacyjnych serwera FTP trwających powyżej 24 godzin, wykonawca jest zobligowany do dostarczenia aktualizacji na nośniku optycznym lub pamięci USB w terminie do 48 godzin od momentu otrzymania informacji o niedostępności usługi z w/w przyczyn, w dni robocze w godzinach pracy serwisu
  - d) każdy zestaw/paczka aktualizacji musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
  - e) czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający wynosi nie później niż 10 dni przed wejściem w życie przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni,
  - f) gwarancja zgodności wstecz zgromadzonych w systemie danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
  - g) Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności systemu oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach, na które ma realny wpływ
  - h) w przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w systemie po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów w terminie 3 dni od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym ustalonym i po akceptacji obu stron,
  - i) w przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej korzystanie z systemu po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków awarii w terminie 8h od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie,
7. Aktualizacje muszą zapewnić:
  - a) utrzymanie systemu w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu;
  - b) obsługę drukarek atramentowych, fiskalnych, laserowych i drukarek etykiet;
  - c) zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;
  - d) obsługę wydruków w formatach A3, A4, A5, DL, recepta, z możliwością zapisu wydruku do pliku;

- e) monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją systemu, przechowując informacje o użytkowniku obsługującym zdarzenie;
- f) stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów systemu po przeprowadzeniu aktualizacji.
- g) Gwarancja zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi dla systemów medycznych.
8. Zakres usług serwisu:
- a) Konsultacje i pomoc serwisowa w zakresie modyfikacji/konfiguracji systemu.
- b) Pomoc w eksploatacji produktu.
- c) Działania programistyczne i wdrożeniowe.
- d) Pomoc w administrowaniu systemem medycznym i innymi systemami powiązаныmi w sposób pośredni i bezpośredni z systemem medycznym m.in. pod kątem funkcjonujących integracji i usług wymiany danych.
- e) Świadczenie serwisu w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie za pomocą dostępnych narzędzi dostępu zdalnego.
- f) Utrzymywanie oprogramowania w zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi dla systemów poprzez:
- stałe monitorowanie funkcjonowania oprogramowania w miejscach jego instalacji a w jego wyniku prowadzenie rejestru zgłaszanych przez klientów błędów aplikacji oraz poprawy i ewentualnego dodania elementów funkcjonalnych;
  - analizę zmian ustawowych związanych bezpośrednio z systemem ochrony zdrowia i dostosowywanie do nich systemu;
  - analizę zmian ustawowych związanych z aspektami pośrednio (system ubezpieczeń, finansów, czy administracji publicznej) dotyczącymi systemu ochrony zdrowia i dostosowywanie do nich systemu.

#### Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:

Zasady realizacji usług serwisowych i nadzoru autorskiego (konserwacji)

Lp.	Rodzaj świadczonych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego
1	Błąd aplikacji	czas usunięcia – max. 7 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji.
2	Awaria	czas usunięcia – ... h (zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)	Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.
3	Konsultacja	czas wykonania max.10 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy.
4	Nadzór autorski (konserwacja)	czas realizacji pojedynczej zmiany max. 5 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Autora oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego systemu. Czas liczony od dnia ogłoszenia znowelizowanych przepisów prawnych. Uwaga! w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na dwa dni robocze przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.



5	Serwis motoru bazy danych	czas wykonania max. 10 dni roboczych	Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy; czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu
6	Nadzór eksploatacyjny	limit do 720 godzin	Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy.
7	Wada aplikacji	czas wykonania max.30 dni kalendarzowych	czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu
8	Gwarancja	Czas wykonania max. 10 dni od daty ukazania się nowej wersji systemu	czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu

Czas reakcji serwisu liczony jest w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania zgłoszenia serwisowego w rejestrze zgłoszeń HelpDesk do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w godzinach pracy serwisu.

### Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:

#### 1. Błąd aplikacji

- 1.1. Czas usunięcia błędu aplikacji: max do 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia błędu aplikacji i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 1.2. Po usunięciu błędu aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
- 1.3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia błędu aplikacji i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia błędu aplikacji

#### 2. Awaria

- 2.1. Czas usunięcia awarii - 6 godzin (zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy) od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 2.2. Po usunięciu awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
- 2.3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.

#### 3. Konsultacja

- 3.1. Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:
  - 1) wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,
  - 2) wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w narzędziu HD.
  - 3) udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.
- 3.2. Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone. Po upływie 7 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zrealizowane, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie „zamykane”. Zmiana ta podyktowana jest udostępnionym przez Wykonawcę HD.

#### 4. Nadzór autorski (konserwacja)

- 4.1. W ramach usługi Nadzoru Autorskiego (konserwacji) świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
  - 1) prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,
  - 2) wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji oprogramowania przez producenta oprogramowania, a w szczególności:

- 3) dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
- 4) wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.

#### 4.2. Warunki realizowania usługi:

4.2.1. Wszelkie zmiany w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 4.1 ppkt 2, powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu najpóźniej na pięć dni roboczych przed wejściem w życie zmian opisanych w pkt 4.1 ppkt 2. lub w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na dwa dni robocze przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.

4.2.2. Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 4.1, Wykonawca udostępnia Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.

- 4.3. Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 4.1, powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności.
- 4.4. Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

### 5. Zasady serwisu motoru bazy danych

5.1 Naprawa motoru bazy danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:

- kompilacja obiektów bazy danych,
- przeliczanie statystyk bazy danych,
- dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
- rekonfiguracja parametrów bazy danych,
- identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.

5.2 prace Wykonawcy dotyczące w/w napraw motoru baz danych oraz wgrzywania poprawek, ewentualnych uaktualnień producenta, konserwacji baz danych testów przywracania z backup-u baz danych będzie wykonywane jedynie w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta systemu oraz rozliczne w ramach pakietu godzin przeznaczonych na nadzór eksploatacyjny.

5.3 Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 7 dni od terminu wykonania usługi i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usługi

### 6. Nadzór Eksploatacyjny

6.1. Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:

- 1) wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
- 2) połączenia zdalne.

6.2 Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada pobyt Konsultanta nie krócej niż 5 godzin w siedzibie Zamawiającego.

6.3 Zgłoszenie Wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.

6.4 W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin Wizyty Serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie Wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu. Dojazd do siedziby Zamawiającego zostaje wliczony w godziny pracy Serwisu przeznaczone na Nadzór Eksploatacyjny.

6.5 Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.

6.6 Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przestać Zamawiającemu na piśmie/pocztą elektroniczną /w portalu serwisowym do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Nadzór Eksploatacyjny tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu Rozliczenia czasu trwania usługi.

- 6.7 Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin, a protokół b będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
- 6.8 Nadzór Eksploatacyjny wykorzystany zostanie przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.

#### **7. Wada aplikacji/usterka programistyczna**

- 7.1 Czas usunięcia Wady aplikacji /usterki programistycznej to max do 30 dni kalendarzowych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia Wady aplikacji/usterki programistycznej i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 7.2 Po usunięciu wady aplikacji/usterki programistycznej i wykonaniu testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone a wada aplikacji/ usterki programistycznej uważana jest za rozwiązana.
- 7.3 Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 14 dni od terminu usunięcia Wada aplikacji/usterka programistyczna i wykonania testu oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Wady aplikacji/usterki programistycznej.

**WYKONAWCA**

**ZAMAWIAJĄCY**

## ZAŁĄCZNIK NR 3 DO SIWZ

**Zamawiający:**

Szpital Wojewódzki im. M. Kopernika  
ul. T. Chałubińskiego 7  
75-581 Koszalin

**Wykonawca:**

.....

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

reprezentowany przez:

.....

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

**Oświadczenie wykonawcy**

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

**DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. Usługa serwisowa wraz z nadzorem autorskim zintegrowanego szpitalnego systemu informatycznego Eskulap, Enova i Planowanie Pracy (nazwa postępowania), prowadzonego przez Szpital Wojewódzki im. M. Kopernika, ul. T. Chałubińskiego 7 w Koszalinie, oświadczam, co następuje:

**OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE WYKONAWCY:**

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

[UWAGA: zastosować tylko wtedy, gdy zamawiający przewidział wykluczenie wykonawcy z postępowania na podstawie ww. przepisu]

2. Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 5 pkt 8 ustawy Pzp.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. .... ustawy Pzp (podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24 ust. 1 pkt 13-14, 16-20 lub art. 24 ust. 5 ustawy Pzp). Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24 ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze:

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

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

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

Oświadczam, że 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.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

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

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, będący/e podwykonawcą/ami:  
..... (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG), nie podlega/ą wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

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

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

## ZAŁĄCZNIK NR 4 DO SIWZ

**Zamawiający:**

Szpital Wojewódzki im. M. Kopernika  
ul. T. Chałubińskiego 7  
75-581 Koszalin

**Wykonawca:**

.....

.....

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

reprezentowany przez:

.....

.....

(imię, nazwisko, stanowisko/podstawa do reprezentacji)

**Oświadczenie wykonawcy**

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

**DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU**

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn. ....  
..... (nazwa postępowania), prowadzonego przez Szpital Wojewódzki im. M.  
Kopernika, ul. T. Chałubińskiego 7 w Koszalinie, oświadczam, co następuje:

**INFORMACJA DOTYCZĄCA WYKONAWCY:**

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

..... (miejsce), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**INFORMACJA W ZWIĄZKU Z POLEGANIEM NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW:**

Oświadczam, że w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, określonych przez  
zamawiającego w ..... (wskazać dokument i właściwą jednostkę  
redakcyjną dokumentu, w której określono warunki udziału w postępowaniu), polegam na zasobach następującego/ych  
podmiotu/ów: .....

.....  
w ..... następującym ..... zakresie:

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

..... (miejsce), dnia ..... r.

.....  
(podpis)

**OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODANYCH INFORMACJI:**

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

..... (miejsowość), dnia ..... r.

.....

(podpis)