



SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA (SIWZ) Postępowanie nr 08/PN/2017

z dnia: 25-08-2017r. , ze zmianami z dnia 31-08-2017	
I. Nazwa (firma) oraz adres Zamawiającego	SZPITALA TCZEWSKIE SPÓŁKA AKCYJNA UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW. TEL./FAX 58.777.66.73 www.szpitaletczewskiesa.pl
II. Tryb udzielenia zamówienia	PRZETARG NIEOGRANICZONY o wartości szacunkowej zamówienia poniżej progów ustalonych na podstawie art. 11 ust. 8 Prawa Zamówień Publicznych Zgodnie z art. 39 - 46 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 Prawo Zamówień Publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm) wraz z przepisami wykonawczymi do ustawy PROCEDURA O KTÓREJ MOWA W ART. 24aa, ust. 1 ustawy Pzp
III. Opis przedmiotu zamówienia	Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A. Nazewnictwo wg. Kodów CPV: Usługi w zakresie konserwacji i naprawy oprogramowania _____ CPV 72.26.70.00-4 Zamawiający nie dopuszcza podzielenia zamówienia na części Przedmiot zamówienia i jego zakres został szczegółowo opisany w załączniku nr 3 do SIWZ
IV. Termin wykonania zamówienia	12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.
V. Warunki udziału w postępowaniu	<p>1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu oraz spełniają warunki udziału w postępowaniu i wymagania określone w niniejszej SIWZ.</p> <p>2. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają następujące warunki:</p> <p>2.1. Sytuacja ekonomiczna lub finansowa O udzielenie zamówienia publicznego mogą ubiegać się wykonawcy, którzy spełniają warunki, dotyczące sytuacji ekonomicznej lub finansowej. Zamawiający nie określa żadnego warunku w tym zakresie</p> <p>2.2. Zdolność techniczna lub zawodowa O udzielenie zamówienia publicznego mogą ubiegać się wykonawcy, którzy spełniają warunki, dotyczące zdolności technicznej lub zawodowej i wykażą, się: a) prawidłowym wykonaniem, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywaniem, usług w zakresie odpowiadającemu przedmiotowi niniejszego postępowania (minimum 1 usługa) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, b) dysponowaniem osobami odpowiedzialnymi za świadczenie usług, które to osoby posiadają kwalifikacje zawodowe, uprawnienia, doświadczenie i wykształcenie niezbędne do wykonania niniejszego zamówienia i które posiadają certyfikaty/świadectwa wystawione przez Autora oprogramowania aplikacyjnego Eskulap, świadczące o umiejętności administrowania poszczególnymi modułami aplikacji Eskulap i Impuls.</p> <p>2.3. Kompetencje lub uprawnienia do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów O udzielenie zamówienia publicznego mogą ubiegać się wykonawcy, którzy spełniają warunki, dotyczące posiadania kompetencji lub uprawnień do prowadzenia określonej działalności zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów. Zamawiający nie określa żadnego warunku w tym zakresie</p>
VI. Podstawy wykluczenia Wykonawcy z postępowania	<p>1. Zamawiający wykluczy z postępowania o udzielenie zamówienia wykonawcę na podstawie przepisów art. 24 ust.1 pkt 12-23 ustawy Pzp.</p> <p>2. Wykluczenie Wykonawcy nastąpi w przypadkach, o których mowa w art. 24 ust. 7 ustawy Pzp.</p> <p>3. Nie przewiduje się wykluczenia Wykonawcy w przypadkach, o których mowa w art. 24 ust. 5 ustawy Pzp.</p>

	<p>4. Wykonawca, który podlega wykluczeniu na podstawie art. 24 ust. 1 pkt 13 i 14 oraz 16–20 lub ust. 5 ustawy Pzp, może przedstawić dowody na to, że podjęte przez niego środki są wystarczające do wykazania jego rzetelności, w szczególności udowodnić naprawienie szkody wyrządzonej przestępstwem lub przestępstwem skarbowym, zadośćuczynienie pieniężne za doznaną krzywdę lub naprawienie szkody, wyczerpujące wyjaśnienie stanu faktycznego oraz współpracę z organami ścigania oraz podjęcie konkretnych środków technicznych, organizacyjnych i kadrowych, które są odpowiednie dla zapobiegania dalszym przestępstwom lub przestępstwom skarbowym lub nieprawidłowemu postępowaniu Wykonawcy. Przepisu zdania pierwszego nie stosuje się, jeżeli wobec Wykonawcy, będącego podmiotem zbiorowym, orzeczono prawomocnym wyrokiem sądu zakaz ubiegania się o udzielenie zamówienia oraz nie upłynął określony w tym wyroku okres obowiązywania tego zakazu. Wykonawca nie podlega wykluczeniu, jeżeli Zamawiający, uwzględniając wagę i szczególne okoliczności czynu Wykonawcy, uzna przedstawione dowody za wystarczające.</p> <p>5. Zamawiający może wykluczyć Wykonawcę na każdym etapie postępowania, ofertę Wykonawcy wykluczonego uznaje się za odrzuconą.</p>
<p>VII. Wykaz oświadczeń lub dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia</p>	<p>1</p> <p><u>1.1 Do oferty, w celu wstępnego wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstaw wykluczenia, Wykonawca zobowiązany jest dołączyć aktualne na dzień składania ofert:</u></p> <p>1.1.1. Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu, stanowiące załącznik nr 2 do SIWZ – Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu.</p> <p>1.2. Wykonawca, w terminie 3 dni od dnia zamieszczenia na stronie internetowej informacji, o której mowa w art. 86 ust. 5 ustawy Pzp, przekazuje Zamawiającemu oświadczenie o przynależności lub braku przynależności do tej samej grupy kapitałowej, o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Pzp, według wzoru stanowiącego. – załącznik nr 5 do SIWZ – Oświadczenie w sprawie przynależności do grupy kapitałowej Wraz ze złożeniem oświadczenia, Wykonawca może przedstawić dowody, że powiązania z innym Wykonawcą nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w postępowaniu o udzielenie zamówienia. Oświadczenie w sprawie przynależności do grupy kapitałowej wnosi się w oryginale. Oświadczenie wraz z ewentualnymi dokumentami, o których mowa w niniejszym punkcie należy złożyć za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830), osobiście lub za pośrednictwem poczty.</p> <p>1.3. Zamawiający przed udzieleniem zamówienia, może wezwać Wykonawcę, którego oferta została najwyżej oceniona, do złożenia w wyznaczonym, nie krótszym niż 5 dni, terminie, aktualnych na dzień złożenia oświadczeń lub dokumentów, potwierdzających okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp.</p> <p>1.3.1. Wykaz dokumentów i oświadczeń składanych na wezwanie Zamawiającego na potwierdzenie okoliczności, o których mowa w art. 25 ust. 1 ustawy Pzp:</p> <p><u>a) W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu, należy przedłożyć:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - wykaz, zgodnie ze wzorem w załączniku nr 7 do SIWZ, wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych usług w zakresie odpowiadającemu przedmiotowi niniejszego postępowania (minimum 1 usługa), w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeśli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i odbiorców (podmiotów) na rzecz których usługi te były wykonywane, oraz załączeniem dowodów wydanych nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert (np. referencje) określających, czy zostały one wykonane lub są wykonywane należycie. - wykaz osób, zgodnie ze wzorem w załączniku nr 8 do SIWZ, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji niniejszego zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania niniejszego zamówienia, które posiadają certyfikaty/świadectwa wystawione przez Autora oprogramowania aplikacyjnego Eskulap, świadczące o umiejętności administrowania poszczególnymi modułami aplikacji Eskulap i Impuls. Wykaz powinien zawierać także zakresu wykonywanych przez te osoby czynności oraz informację o podstawie dysponowania tymi osobami. <p><u>b) W celu potwierdzenia, że oferowane dostawy, usługi lub roboty budowlane odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego, należy przedłożyć:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zamawiający nie wymaga dodatkowych dokumentów ani oświadczeń. <p><u>c) W celu potwierdzenia braku podstaw do wykluczenia należy przedłożyć:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Zamawiający nie wymaga dodatkowych dokumentów ani oświadczeń. <p>1.3.2. Jeżeli jest to niezbędne do zapewnienia odpowiedniego przebiegu postępowania o udzielenie zamówienia, 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.</p>

1.3.3 Wykonawca nie jest obowiązany do złożenia oświadczeń lub dokumentów potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw do wykluczenia, jeżeli Zamawiający posiada aktualne oświadczenia lub dokumenty dotyczące tego Wykonawcy, lub może je uzyskać za pomocą bezpłatnych i ogólnodostępnych baz danych, w szczególności rejestrów publicznych w rozumieniu ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2014 r. poz. 1114 oraz z 2016 r. poz. 352).

W takiej sytuacji Wykonawca zobligowany jest do pisemnego wskazania Zamawiającemu oświadczeń lub dokumentów, które znajdują się w jego posiadaniu, z podaniem sygnatury postępowania, w którym wymagane dokumenty lub oświadczenia były składane, lub do wskazania dostępności oświadczeń lub dokumentów w formie elektronicznej pod określonymi adresami internetowymi ogólnodostępnych i bezpłatnych baz danych. Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedstawienia tłumaczenia na język polski wskazanych przez Wykonawcę i pobranych samodzielnie przez Zamawiającego dokumentów.

1.3.4. Inne dokumenty składane obligatoryjnie przez **Wykonawcę wraz z ofertą**:

a) Wypełniony i podpisany Formularz ofertowo - cenowy stanowiący załącznik nr 1 do SIWZ

b) Podpisany szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowiący załącznik nr 3 do SIWZ

1.4. Oświadczenia, dotyczące Wykonawcy i innych podmiotów, na których zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp oraz dotyczące Podwykonawców, składane są w oryginale. Dokumenty, inne niż oświadczenia, składane są w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem.

Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio Wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega Wykonawca, Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo Podwykonawca, w zakresie dokumentów, które dotyczą każdego z nich.

Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie pisemnej lub w formie elektronicznej.

1.5. W przypadku gdy złożona kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości, Zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii.

1.6. Jeżeli z uzasadnionej przyczyny Wykonawca nie może przedstawić dokumentów dotyczących sytuacji finansowej i ekonomicznej wymaganych przez Zamawiającego, może przedstawić inny dokument, który w wystarczający sposób potwierdza spełnianie opisanego przez Zamawiającego warunku.

1.7. Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

2. INFORMACJA DLA WYKONAWCÓW POLEGAJĄCYCH NA ZASOBACH INNYCH PODMIOTÓW, NA ZASADACH OKREŚLONYCH W ART. 22A USTAWY PZP

2.1. Wykonawca może w celu potwierdzenia spełnienia warunków udziału w postępowaniu, w stosownych sytuacjach oraz w odniesieniu do konkretnego zamówienia, lub jego części, polegać na zdolnościach technicznych lub zawodowych lub sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków prawnych.

2.2. Wykonawca, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów, musi udowodnić Zamawiającemu, że realizując zamówienie, będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych podmiotów, w szczególności przedstawiając w tym celu, **wraz z ofertą zobowiązanie tych podmiotów (dla każdego podmiotu oddzielnie) do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia według wzoru stanowiącego**. – załącznik nr 6 do SIWZ – **Zobowiązanie innych podmiotów do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów.**

W celu oceny, czy Wykonawca polegając na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp, będzie dysponował niezbędnymi zasobami w stopniu umożliwiającym należyte wykonanie zamówienia publicznego oraz oceny, czy stosunek łączący Wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do ich zasobów, Zamawiający może żądać dokumentów, które określają w szczególności:

- 1) zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu;
- 2) sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
- 3) zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego;
- 4) czy podmiot, na zdolnościach którego Wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje roboty budowlane lub usługi, których wskazane zdolności dotyczą.

2.3. Zamawiający oceni, czy udostępniane Wykonawcy przez inne podmioty zdolności techniczne lub zawodowe lub ich sytuacja finansowa lub ekonomiczna, pozwalają na wykazanie przez Wykonawcę spełniania warunków udziału w postępowaniu oraz zbada czy nie zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, a których mowa w **części VI** niniejszej SIWZ.

2.4. Wykonawca, który polega na sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, odpowiada solidarnie z podmiotem, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów, za szkodę poniesioną przez Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

	<p>2.5. Wykonawca, który powołuje się na zasoby innych podmiotów, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia oraz spełniania, w zakresie, w jakim powołuje się na ich zasoby, warunków udziału w postępowaniu, składa także wraz z ofertą wypełniony dokument " Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu", o którym mowa w cz. VII, pkt. 1.1.1. SIWZ, dla każdego z tych podmiotów.</p> <p>2.6. Zamawiający żąda od Wykonawcy, który polega na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp, przedstawienia w odniesieniu do tych podmiotów dokumentów wymienionych w cz. VII, pkt. 1.3.1., ppkt. c) SIWZ</p> <p>2.7. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuacja ekonomiczna lub finansowa, podmiotu, na którego zdolnościach polega Wykonawca, nie potwierdzają spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tego podmiotu podstawy wykluczenia, Zamawiający zażąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:</p> <p>a) zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub</p> <p>b) zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuację finansową lub ekonomiczną, o których mowa w cz. VII, pkt. 2.1. SIWZ</p>
<p>VIII. Informacja o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami oraz przekazywania oświadczeń lub dokumentów, jeśli Zamawiający w sytuacjach określonych w art. 10c – 10e pzp, przewiduje inny sposób porozumiewania się niż przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z wykonawcami</p>	<p>1. W niniejszym postępowaniu komunikacja między Zamawiającym a Wykonawcami odbywa się za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830), osobiście, za pośrednictwem posłańca, faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2013 r. poz. 1422, z 2015 r. poz. 1844 oraz z 2016 r. poz. 147 i 615), tj.:</p> <p>a) pisemnie, na adres Zamawiającego: SZPITALA TCZEWSKIE S.A., ul. 30 Stycznia 57/58, 83-110 Tczew.</p> <p>b) faksem na numer: 58-531-38-30.</p> <p>c) drogą elektroniczną na adres: dombrowski.robort@szpitaletczewskiesa.pl (preferowane)</p> <p>Zamawiający może zastrzec jeden z powyższych sposobów porozumiewania się w toku prowadzonego postępowania, który zdaniem Zamawiającego będzie wystarczający do sprawnego przeprowadzenia danej procedury lub jej części.</p> <p><u>Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej, za pośrednictwem operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2012 r. poz. 1529 oraz z 2015 r. poz. 1830), osobiście lub za pośrednictwem posłańca</u></p> <p>2. Jeżeli Zamawiający lub Wykonawca przekazują oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje za pośrednictwem faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, każda ze stron na żądanie drugiej strony niezwłocznie potwierdza fakt ich otrzymania.</p> <p>Pismo, które należy złożyć w oryginale, może być każdorazowo poprzedzone faksem (58) 531-38-30 lub zostać wysłane drogą elektroniczną (preferowana droga elektroniczna), a jego oryginał niezwłocznie przekazany w formie pisemnej.</p> <p>Korespondencja przesłana do Zamawiającego za pomocą faksu lub przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, po godzinie 14.30 zostanie zarejestrowana w następnym dniu pracy Zamawiającego i uznana za wniesioną w dniu jej zarejestrowania.</p> <p>3. Wykonawca może zwracać się do Zamawiającego na piśmie o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia. Zamawiający jest zobowiązany udzielić wyjaśnień niezwłocznie, jednak nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert. Stosowne pismo można przesłać jedynie faksem lub drogą elektroniczną (preferowane – wersja edytowalna).</p> <p>Zamawiający udzieli wyjaśnień, pod warunkiem, że wniosek o wyjaśnienie treści SIWZ wpłynął do Zamawiającego nie później niż do końca dnia, w którym upływa połowa wyznaczonego terminu składania ofert. Odpowiedzi zostaną umieszczone jedynie na stronie www Zamawiającego (zgodnie z punktem 4 poniżej).</p> <p>4. Zamawiający wszelkie informacje, m.in. treść zapytań i odpowiedzi, zmiany SIWZ, informacje o wyborze najkorzystniejszych ofert, do których umieszczenia na stronie internetowej jest zobowiązany, publikuje na stronie www.szpitaletczewskiesa.pl, w zakładce „przetargi”</p> <p><u>Umieszczone przez Zamawiającego informacje stają się automatycznie integralną częścią SIWZ. Wszelkie informacje i wprowadzone przez Zamawiającego zmiany są wiążące dla Wykonawcy, jeśli zostały przekazane przed terminem przewidzianym do złożenia ofert. Wykonawca jest zobligowany do bieżącego zapoznania się z informacjami, o których mowa, umieszczanymi na stronie internetowej Zamawiającego.</u></p> <p>5. Jeśli Zamawiający przekazuje Wykonawcy jakiegokolwiek informacje, w tym te, o których mowa w pkt. 4, powyżej (nie dotyczy informacji do których przekazania Zamawiający jest zobowiązany przed terminem otwarcia ofert), drogą faksową lub elektroniczną (mail), przyjmuje się, że Wykonawca zapoznał się z treścią korespondencji w chwili wysłania jej przez Zamawiającego – Zamawiający co do zasady nie będzie żądał potwierdzenia otrzymania wiadomości. W tym celu Wykonawcy, w formularzu ofertowo – cenowym stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej SIWZ, mają obowiązek podać aktualne, działające numery faksów lub aktualny adres e-mail.</p> <p>6. Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania wszystkich Wykonawców.</p>

	<p>7. Osoby uprawnione do porozumiewania się z wykonawcami: Robert Dombrowski – Pełnomocnik ds. Zamówień Publicznych, Jakości i Administracji dombrowski.robert@szpitaletczewskiesa.pl</p>
IX. Wymagania dotyczące wadium	ZAMAWIAJĄCY NIE WYMAGA WNIESIENIA WADIUM
X. Termin związania ofertą	<p>1. Termin związania ofertą wynosi 30 dni licząc od upływu terminu składania ofert</p> <p>2. W przypadku wniesienia odwołania po upływie terminu składania ofert bieg terminu związania ofertą ulega zawieszeniu do czasu ogłoszenia przez Krajową Izbę Odwoławczą orzeczenia.</p> <p>3. Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.</p>
XI. Opis sposobu przygotowania ofert	<p>1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę</p> <p>2. Ofertę wraz ze wszystkimi załącznikami stanowiącymi integralną jej część, należy sporządzić zgodnie z niniejszą specyfikacją istotnych warunków zamówienia i przepisami Ustawy Prawo Zamówień Publicznych, na formularzu ofertowo – cenowym, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej SIWZ i podpisać. Za podpisanie uznaje się przynajmniej własnoręczny podpis osoby upoważnionej.</p> <p>W przypadku, gdy upoważnienie do reprezentowania Wykonawcy osoby, która podpisała ofertę, nie wynika z właściwego wypisu z rejestru sądowego lub wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, oferta powinna zawierać również dokument potwierdzający to upoważnienie, np. odpowiednie pełnomocnictwo. Pełnomocnictwo może mieć następujące formy: oryginał lub kopia poświadczona notarialnie.</p> <p>3. Ofertę należy sporządzić w języku polskim, z zachowaniem formy pisemnej. Oferta musi być napisana w sposób czytelny i zrozumiały, komputerowo lub nieścieralnym atramentem.</p> <p>4. Kopie dokumentów muszą zostać przez Wykonawcę poświadczone za zgodność z oryginałem, zgodnie z zasadami opisanymi w cz. VII, pkt 1.4. niniejszej SIWZ</p> <p>5. Załączniki do SIWZ, które wymagane są jako wypełnione wzory dokumentów należy sporządzić wg załączonych do specyfikacji istotnych warunków zamówienia wzorów z podaniem co najmniej wszystkich wymienionych w nich danych.</p> <p>6. Wszystkie strony oferty zawierające treść powinny zostać podpisane / zparafowane przez Wykonawcę lub osobę/y przez niego upoważnioną/e do składania oferty w niniejszym postępowaniu, zgodnie z wymogami niniejszej SIWZ, z zastrzeżeniem, iż ofertę sporządzaną na formularzu ofertowo – cenowym należy bezwzględnie podpisać, nie zaś parafować. Wykonawca we własnym interesie powinien ponumerować strony oferty, aby dokonać jej prawidłowego zabezpieczenia. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z nieponumerowania lub nieprawidłowego ponumerowania stron oferty przez Wykonawcę.</p> <p>7. Wszystkie miejsca w dokumentach oferty, w których Wykonawca po napisaniu naniósł zmiany, muszą zostać podpisane przez osobę, o której mowa powyżej, w pkt. 6</p> <p>8. Informacje zawarte w ofercie, stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, muszą być oznaczone klauzulą: „Dokument stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji” i wydzielone w formie odrębnego załącznika. Należy również określić strony oferty, na których znajdują się zastrzeżone informacje w sposób nie budzący wątpliwości. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za skutki powstałe w wyniku nieprawidłowego oznaczenia stron oferty zawierających zastrzeżone informacje i nie wydzielenia ich w formie odrębnego załącznika. Wykonawca nie może zastrzec informacji i dokumentów, których jawność wynika z innych aktów prawnych, w tym m.in. z zapisu art.86 ust.4 ustawy Prawo Zamówień Publicznych.</p> <p>9. Zamawiający informuje, iż zgodnie z art. 96 ust. 3 ustawy Prawo Zamówień Publicznych oferty składane w postępowaniu o zamówienie publiczne są jawne i podlegają udostępnieniu od chwili ich otwarcia, z wyjątkiem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeśli Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, zastrzegł, że nie mogą one być udostępniane.</p> <p>10. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia wynikające z nienależytego oznakowania oferty lub niedostarczenia jej w wymaganym terminie.</p> <p>11. Koszty opracowania i dostarczenia oferty oraz uczestnictwa w przetargu obciążają wyłącznie Wykonawcę, za wyjątkiem sytuacji opisanych w niniejszej SIWZ, w tym zakresie.</p> <p>12. UWAGA: Wykonawcy z wymaganą reprezentacją łączną powinni przyjąć, że w każdym przypadku, gdy w specyfikacji istotnych warunków zamówienia jest mowa o osobie uprawnionej do reprezentowania Wykonawcy, chodzi o osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy.</p> <p>13. Ofertę wraz z wymaganymi oświadczeniami i dokumentami należy umieścić w zamkniętym opakowaniu, uniemożliwiającym odczytanie jego zawartości bez uszkodzenia tego opakowania. Opakowanie winno być oznaczone nazwą (firmą) i adresem Wykonawcy, zaadresowane do Zamawiającego na adres:</p> <p style="text-align: center;">SZPITAL TczeWSKIE SPÓŁKA AKCYJNA UL. 30 STYCZANIA 57/58, 83-110 TCZEW oraz opisane:</p> <p style="text-align: center;">„Przetarg nieograniczony 08/PN/2017</p> <p style="text-align: center;">Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A.</p>

	<p style="text-align: center;">Nie otwierać przed dniem 04-09-2017r. 08-09-2017r. do godziny 11:15”</p> <p style="text-align: center;"><u>UWAGA: Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za przypadkowe otwarcie oferty niezabezpieczonej w powyższy sposób</u></p> <p>14. Opakowanie poza oznakowaniem jak wyżej, musi zawierać nazwę i adres Wykonawcy, aby w przypadku złożenia oferty po terminie przewidzianym do składania ofert zwrócić taką ofertę Wykonawcy - bez otwierania</p> <p>15. Wykonawca może wprowadzić zmiany w złożonej ofercie lub ją wycofać, pod warunkiem, że uczyni to przed terminem składania ofert. Zarówno zmiana jak i wycofanie oferty wymagają zachowania formy pisemnej.</p> <p>16. Zmiany dotyczące treści oferty powinny być przygotowane, opakowane i zaadresowane w ten sam sposób, co oferta. Dodatkowo opakowanie, w którym jest przekazywana zmieniona oferta należy opatrzyć napisem „ZMIANA”.</p> <p>17. Powiadomienie o wycofaniu oferty powinno być zaadresowane w ten sam sposób, co oferta. Powiadomienie to należy opatrzyć napisem „WYCOFANIE”.</p> <p>18. UWAGA: ilekroć w SIWZ pojawi się nazwa własna danego produktu / producenta, oznacza to, że dopuszcza się także produkt / rozwiązanie równoważne.</p> <p>19. Ilekroć na którymkolwiek etapie postępowania o udzielenie zamówienia publicznego i w jakimkolwiek dokumencie pojawi się nazwa „SIWZ” lub jej rozszerzenie tj.: „Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia” należy przyjąć, że chodzi także o wszystkie załączniki wskazane w SIWZ, niezbędne do sporządzenia oferty przez Wykonawcę.</p> <p>20. W stosunku do spółki cywilnej (jeśli dotyczy): Zamawiający na zasadzie art. 25 ustawy Pzp, żąda przedłożenia w ofercie umowy spółki cywilnej lub innego dokumentu, jako niezbędnego do przeprowadzenia postępowania, wskazującego na sposób reprezentowania spółki. Jeżeli złożenie oferty i podpisanie umowy w sprawie zamówienia publicznego przekracza zakres czynności zwykłych spółki, a z treści umowy spółki lub innego dokumentu, o którym mowa powyżej, nie wynika stosowne umocowanie danego wspólnika lub wspólników, dla ważności oferty wymagane jest jej podpisanie przez wszystkich wspólników albo wspólnika umocowanego w drodze odrębnej uchwały wspólników, stanowiącej załącznik do umowy spółki cywilnej bądź też przez pełnomocnika.</p> <p>21. Zamawiający na prośbę Wykonawcy, w celu usprawnienia procesu składania ofert, może przesłać edytowalną wersję załączników do SIWZ.</p>
<p>XII. Miejsce oraz termin składania i otwarcia ofert</p>	<p>1. Ofertę należy złożyć w siedzibie Zamawiającego tj: SZPITALA TCZEWSKIE SPÓŁKA AKCYJNA, UL. 30 STYCZNIA 57/58. 83-110 TCZEW w SEKRETARIACIE – pok. Nr 3 - I piętro, budynek G, w dniach od poniedziałku do piątku, w godz. od 8.00 do 15.00 - do dnia 04-09-2017r. 08-09-2017r. do godz. 11.00</p> <p>2. Otwarcie ofert nastąpi w dniu 04-09-2017r. 08-09-2017r. o godz. 11.15 w siedzibie Zamawiającego j.w. w pok. nr 17 - ZAMÓWIENIA PUBLICZNE, I piętro, budynek G.</p>
<p>XIII. Opis sposobu obliczania ceny</p>	<p>1. Cena oferty musi zostać określona z uwzględnieniem wszystkich kosztów, które poniesie Wykonawca w związku z należytą oraz zgodną z obowiązującymi przepisami realizacją zamówienia. W ofercie Wykonawca zobowiązany jest podać cenę za wykonanie całego przedmiotu zamówienia.</p> <p>2. Wartość oferty musi być podana w złotych polskich (PLN) brutto i netto, w zaokrągleniu do dwóch miejsc po przecinku. Wszystkie zaokrąglenia należy wykonywać do dwóch miejsc po przecinku.</p> <p>3. Cena określona w ofercie musi być skalkulowana w sposób jednoznaczny, bez podziału na wartości zależne od wielkości zamówienia, zawierająca min. koszty: - ceny przedmiotu zamówienia; - ubezpieczenia i transportu do miejsca dostawy, a także rozładunku i wniesienia; - opłat pośrednich; - należności celnych (cło, podatek graniczny); - podatku VAT i akcyzy; W cenie należy uwzględnić wszystkie wymagania określone w niniejszej SIWZ.</p> <p>4. Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług, który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego (w załączniku nr 1 do niniejszej SIWZ), czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.</p> <p>5. Cena oferty stanowi wartość umowy i będzie niezmienna w toku realizacji całej umowy, z zastrzeżeniem sytuacji, o których mowa w cz. XVII. SIWZ</p>
<p>XIV. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem wag tych kryteriów i sposobu oceny ofert, a jeśli przypisanie wagi nie jest możliwe z obiektywnych przyczyn, Zamawiający</p>	<p>1. KRYTERIA WYBORU NAJKORZYSTNIEJSZEJ OFERTY</p> <p>Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający kierować się będzie następującymi kryteriami:</p>

wskazuje kryteria oceny ofert w kolejności od najważniejszego do najmniej ważnego	Cena (brutto)	90%				
	Wariant pracy serwisu	10%				
	RAZEM	100%				
<p>Punktacja. Sposób wyliczenia sumarycznej liczby przyznanych punktów.</p> <p>A. Cena (brutto) Oferty będą oceniane na podstawie ceny podanej w formularzu ofertowo - cenowym i obliczane wg poniższego wzoru:</p> <p>Pc1 = 100 pkt x (Cn / Co) x 90 %</p> <p>Pc1 – liczba punktów przyznanych rozpatrywanej ofercie Cn- najniższa zaoferowana cena Co- cena rozpatrywanej oferty</p> <p>B. Wariant pracy serwisu. Oferty będą oceniane z uwzględnieniem zaznaczenia odpowiedniej opcji wariantu pracy serwisu w formularzu ofertowo - cenowym</p> <table border="1" data-bbox="715 779 1353 857"> <thead> <tr> <th>Wariant Pracy Serwisu</th> <th>Punktacja</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Wariant „PLUS”</td> <td>100 pkt</td> </tr> </tbody> </table> <p>i obliczane wg poniższego wzoru:</p> <p>Pc2 = 100 pkt x 10 %</p> <p>Pc2 – liczba punktów przyznanych rozpatrywanej ofercie</p> <p>Łączna ilość punktów przyznana ocenianej ofercie. Łączna ilość punktów przyznana ocenianej ofercie wyliczona będzie wg następującego wzoru: P = Pc1 + Pc2</p> <p>Zamawiający uzna za najkorzystniejszą ofertę tę, która uzyska najwyższą liczbę punktów uzyskanych w wyniku zsumowania punktów w kryterium „cena” i kryterium „wariant pracy serwisu”.</p> <p>UWAGA: W przypadku ofert o równym wskaźniku łącznej wartości punktowej, o wyborze najkorzystniejszej oferty decydować będzie wskaźnik dotyczący ceny, a w przypadku równości obu wskaźników wartości punktowej Zamawiający zwróci się do Wykonawców o złożenie ofert dodatkowych.</p> <p>2. Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego oferta: - odpowiada wymaganiom określonym w ustawie Prawo Zamówień Publicznych, - odpowiada wszystkim wymaganiom zawartym w SIWZ, - uzyska najwyższą wartość oceny punktowej.</p> <p>3. Oferty będą oceniane w odniesieniu do kryterium najniższej ceny oraz wariantu pracy serwisu, a oferta wypełniająca w najwyższym stopniu wymagania kryteriów, otrzyma największą ilość punktów. Maksymalna ilość punktów jakie może uzyskać złożona oferta to 100.</p> <p>4. Pozostałym Wykonawcom, spełniającym wymagania kryterialne przypisana zostanie odpowiednio mniejsza liczba punktów.</p> <p>5. Wynik działania zostanie zaokrąglony do dwóch miejsc po przecinku.</p> <p>6. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawcy pisemnych wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty oraz wezwać do uzupełnienia dokumentów i oświadczeń.</p> <p>7. Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia aukcji elektronicznej.</p> <p>8. Oferta zostanie odrzucona w przypadkach określonych w art. 89 ustawy PZP.</p>			Wariant Pracy Serwisu	Punktacja	Wariant „PLUS”	100 pkt
Wariant Pracy Serwisu	Punktacja					
Wariant „PLUS”	100 pkt					
XV. Informacja o formalnościach, jakie powinny zostać dopełnione po wyborze oferty w celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego	<p>1. Zamawiający udzieli zamówienia Wykonawcy, którego oferta odpowiada wszystkim wymaganiom określonym w niniejszej SIWZ i została oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane w niej kryteria oceny ofert.</p> <p>2. Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający poinformuje wszystkich Wykonawców o wynikach postępowania zgodnie z art. 92 ust. 1 ustawy Pzp i udostępni na stronie internetowej www.szpitaleczewskiesa.pl, w zakładce „przetargi” informacje, o których mowa w art. 92 ust 2 ustawy Pzp oraz w miejscu publicznie dostępnym w swojej siedzibie – tablica ogłoszeń.</p> <p>3. Zamawiający zawrze umowę w sprawie zamówienia publicznego, w terminie i na zasadach określonych w art. 94 ust. 1 i 2 ustawy Pzp, uprzednio informując Wykonawcę, z którym zamierza zawrzeć umowę – telefonicznie lub za pomocą faksu, lub poczty elektronicznej, lub pisemnie o czasie i miejscu podpisania umowy.</p> <p>4. Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy powinny posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy, o ile umocowanie to nie będzie wynikać z dokumentów</p>					

	załączonych do oferty.
XVI. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy	Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy
XVII. Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego, ogólne warunki umowy albo wzór umowy, jeżeli zamawiający wymaga od wykonawcy, aby zawarł z nim umowę w sprawie zamówienia publicznego na takich warunkach	<p>1. Obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy, terminy, kary umowne oraz inne istotne postanowienia umowy, która zostanie zawarta pomiędzy Zamawiającym a wybranym Wykonawcą, są określone w projekcie umowy – załącznik, nr 4 do SIWZ.</p> <p>2. Zmiany i uzupełnienia umowy mogą mieć miejsce tylko w przypadkach określonych w Ustawie Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm), lub w przypadku wystąpienia następujących zdarzeń:</p> <p>2.1. Ustawowej zmiany podatku VAT (zmianie ulegnie tylko cena brutto).</p> <p>2.2. Wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia.</p> <p>2.3. W związku z wystąpieniem okoliczności, o której mowa w § 5, ust. 7 Umowy</p> <p>2.4. ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od Umowy w następujących sytuacjach:</p> <ol style="list-style-type: none"> w przypadku i terminie określonym w Art. 145 Ustawy PZP w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny rażący sposób naruszy jej postanowienia, w terminie 7 dni wydania postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego WYKONAWCY, w terminie 30 dni <p>2.5. WYKONAWCA może odstąpić od umowy w następujących sytuacjach:</p> <ol style="list-style-type: none"> w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczeniem jakiegokolwiek miesięcznej płatności w trakcie obowiązywania Umowy, mimo pisemnego wezwania do zapłaty przekroczy 2 miesiące od chwili doręczenia wezwania ZAMAWIAJĄCEMU, w terminie 7 dni. wydania postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego ZAMAWIAJĄCEGO, w terminie 30 dni. w przypadku naruszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO obwarowań licencyjnych, w terminie 7 dni. <p>2.6. W przypadku, gdy Siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze stron Umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły wyższej oraz odpowiednio o czas trwania naprawy jej skutków.</p> <p>2.7. 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.</p> <p>2.8. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze stron Umowy wywiązanie się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 14 dni, strony Umowy mogą odstąpić od Umowy w całości lub w części w trybie natychmiastowym. W przypadku odstąpienia od Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione i postanowione przez obie strony Umowy.</p> <p>2.9. Wszelkie zmiany umowy, o których mowa powyżej w punktach 2.1. – 2.7, w tym odstąpienie od Umowy, muszą zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać szczegółowe uzasadnienie.</p>
XVIII. Pouczenie o środkach ochrony prawnej przysługujących wykonawcy w toku postępowania o udzielenie zamówienia	Wykonawcy przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy z dnia 29 stycznia 2004 Prawo Zamówień Publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm) wraz z przepisami wykonawczymi do ustawy, dla zamówień o wartości szacunkowej poniżej progów ustalonych na podstawie art. 11 ust. 8 Prawa Zamówień Publicznych
XIX. Przystąpienie do przetargu podmiotów występujących wspólnie	<p>1. W oparciu o art. 23 ust. 1 Ustawy Wykonawcy mogą wspólnie ubiegać się o udzielenie zamówienia.</p> <p>2. W przypadku, o którym mowa powyżej Wykonawcy ustanawiają pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Stosowne Pełnomocnictwo / Upoważnienie należy załączyć do oferty.</p> <p>3. Zamawiający wszelką korespondencję (oświadczenia, dokumenty itp.) będzie kierował do wyznaczonego zgodnie z zasadami, w pkt. 2, powyżej, pełnomocnika/ lidera.</p> <p>4. Jeżeli oferta wykonawców, o których mowa powyżej zostanie wybrana Zamawiający może żądać przed zawarciem umowy w sprawie zamówienia publicznego, umowy regulującej współpracę tych podmiotów.</p> <p>5. Wykonawcy, o których mowa powyżej ponoszą solidarną odpowiedzialność za wykonanie umowy i wniesienie zabezpieczenia należytego wykonania umowy (jeśli takowe było wymagane).</p> <p>6. Do Wykonawców występujących wspólnie stosuje się przepisy dotyczące Wykonawcy.</p> <p>7. W przypadku wspólnego ubiegania się o zamówienie przez Wykonawców, wypełniony dokument ”Oświadczenia o niepodleganiu wykluczeniu oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu”, o którym mowa w cz. VII, pkt. 1.1.1. SIWZ, składa każdy z Wykonawców wspólnie ubiegających się o zamówienie. Dokumenty te potwierdzają spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia w zakresie, w którym każdy z Wykonawców wykazuje spełnianie warunków udziału w postępowaniu oraz brak podstaw wykluczenia.</p>
XX. Zaliczki	Zamawiający nie przewiduje udzielenia zaliczek na poczet wykonania zamówienia
XXI. Rozliczenia w walutach obcych	NIE PRZEWIDUJE SIĘ. Wszelkie rozliczenia będą prowadzone w walucie polskiej (PLN)
XXII. Aukcja elektroniczna	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXIII. Zwrot kosztu udziału w postępowaniu	NIE PRZEWIDUJE SIĘ, za wyjątkiem przypadku unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego. W takiej sytuacji Wykonawcom, którzy złożyli oferty niepodlegające odrzuceniu, przysługuje roszczenie o zwrot uzasadnionych kosztów uczestnictwa w postępowaniu, w szczególności kosztów przygotowania oferty.

XXIV. Wymagania, o których mowa w art. 29 ust. 3a pzp	<p>Zamawiający określa wymóg zatrudnienia na podstawie Umowy o Pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób wykonujących następujące czynności dla Wykonawcy: Informatycy</p> <p>Zamawiający na etapie realizacji umowy w ramach niniejszego zamówienia zastrzega sobie prawo przeprowadzania kontroli przez swoich przedstawicieli lub upoważnione osoby terenie na miejscu wykonania świadczenia. Ponadto Zamawiający w sytuacji gdy poweźmie wątpliwość co do sposobu zatrudnienia personelu – może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.</p> <p>W toku realizacji umowy obejmującej zakresem przedmiot niniejszego zamówienia, Zamawiający może żądać od Wykonawcy przedłożenia umów o pracę zanonimizowanych (pozbawionych danych osobowych pracowników), w celu weryfikacji zobowiązania wykonawcy/podwykonawcy odnośnie ilości zatrudnionych osób wykonujących czynności na rzecz Zamawiającego oraz charakteru tych czynności.</p> <p>Zamawiający może także żądać na etapie realizacji umowy od Wykonawcy przedłożenia oświadczenia wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę osób wykonujących powyższe czynności lub dokumentów potwierdzających opłacanie składek na ubezpieczenia społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę (wraz z informacją o liczbie odprowadzonych składek), które będzie mogło przyjąć postać zaświadczenia właściwego oddziału ZUS lub zanonimizowanych dowodów potwierdzających zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń.</p> <p>Za naruszenie powyżej ustalonych wymogów, Zamawiający może zastosować sankcje, wynikające z nienależytego wykonania umowy, a następnie związane z nieuczestnictwem zerwaniem umowy przez Wykonawcę, określone w umowie zawartej między stronami w zakresie niniejszego postępowania (projekt umowy – zał. nr 4 do SIWZ – KARY UMOWNE) i przysługują mu</p>
XXV. Wymagania, o których mowa w art. 29 ust. 4 pzp	ZAMAWIAJĄCY NIE OKREŚLA WYMAGAŃ W TYM ZAKRESIE
XXVI. Oferty częściowe	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXVII. Umowa ramowa	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXVIII. Oferty wariantowe. Opis sposobu przedstawiania ofert wariantowych oraz minimalne warunki, jakim muszą odpowiadać oferty wariantowe wraz z wybranymi kryteriami oceny, jeśli Zamawiający wymaga lub dopuszcza ich składanie	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXIX. Zamówienia uzupełniające. Informacja o przewidywanych zamówieniach, o których mowa w art. 67 ust. 1 pkt 6 i 7 lub art. 134 ust. 6 pkt 3, jeśli Zamawiający przewiduje udzielenie takich zamówień	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXX. Informacja na temat możliwości powierzenia przez Wykonawcę wykonania części lub całości zamówienia podwykonawcom	<p>1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części zamówienia Podwykonawcom.</p> <p>2. Zamawiający wymaga wskazania przez Wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć Podwykonawcom i podania przez Wykonawcę min. firm Podwykonawców – zgodnie z wymogami w załączniku nr 1 do SIWZ.</p> <p>3. Wykonawca, który zamierza powierzyć wykonanie części zamówienia Podwykonawcom, w celu wykazania braku istnienia wobec nich podstaw wykluczenia z udziału w postępowaniu składa także wraz z ofertą wypełniony dokument "Oświadczenia o niepodleganiu wykluczeniu oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu", o którym mowa w cz. VII, pkt. 1.1.1.SIWZ, dla każdego z tych Podwykonawców.</p>
XXXI. Informacja o obowiązku osobistego wykonania przez Wykonawcę kluczowych części zamówienia (art. 36a, ust. 2 pzp)	ZAMAWIAJĄCY NIE OKREŚLA TAKIEGO OBOWIĄZKU
XXXII. Standardy jakościowe, o których mowa w art. 91, ust. 2a	NIE DOTYCZY. Zamawiający jest podmiotem, o którym mowa w Art. 3, ust. 1, pkt. 3 Pzp
XXXIII. Wymóg lub możliwość złożenia ofert w postaci katalogów elektronicznych lub dołączenia katalogów elektronicznych do oferty w sytuacji określonej w art. 10a, ust. 2 pzp	NIE PRZEWIDUJE SIĘ
XXXIV. Liczba części zamówienia, na którą Wykonawca może złożyć ofertę lub maksymalna liczba części, na które zamówienie może zostać udzielone temu samemu Wykonawcy oraz kryteria lub zasady, które będą miały zastosowanie do ustalenia, które części zamówienia zostaną udzielone jednemu Wykonawcy, w przypadku wyboru jego oferty w większej niż maksymalna liczbie części	ZAMAWIAJĄCY NIE OKREŚLA TAKIEGO WARUNKU
XXXV. W przypadku zamówień na roboty budowlane – wymagania dotyczące umowy o podwykonawstwo, której przedmiotem są roboty	NIE DOTYCZY

<p>budowlane, których niespełnienie spowoduje zgłoszenie przez Zamawiającego, odpowiednio zastrzeżeń lub sprzeciwu, jeśli Zamawiający określa takie wymagania oraz informacje o umowach o podwykonawstwo, których przedmiotem są dostawy lub usługi, które z uwagi na wartość lub przedmiot tych dostaw lub usług, nie podlegają obowiązkowi przedkładania Zamawiającemu, jeśli Zamawiający określa takie informacje</p>	
<p>XXXVI. Procentowa wartość ostatniej części wynagrodzenia za wykonanie umowy w sprawie zamówienia na roboty budowlane, jeżeli Zamawiający określa taką wartość zgodnie z art. 143a, ust. 3</p>	<p>NIE DOTYCZY</p>
<p>XXXVI. Załączniki do SIWZ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Załącznik nr 1 – Formularz ofertowo - cenowy (wzór) 2. Załącznik nr 2 – Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu i spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (wzór) 3. Załącznik nr 3 – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia 4. Załącznik nr 4 – Projekt umowy 5. Załącznik nr 5 – Oświadczenie w sprawie przynależności do grupy kapitałowej (wzór) 6. Załącznik nr 6 - Zobowiązanie innych podmiotów do oddania Wykonawcy do dyspozycji niezbędnych zasobów (wzór) 7. Załącznik nr 7 – Wykaz usług (wzór) 8. Załącznik nr 8 – Wykaz osób (wzór)

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO SIWZ (WZÓR)

<i>(pieczęć Wykonawcy)</i>	FORMULARZ OFERTOWO - CENOWY
----------------------------	--

Dla

SZPITALA TCZEWSKIE SPÓŁKA AKCYJNA
UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW

W odpowiedzi na ogłoszenie o przetargu nieograniczonym nr 08/PN/2017 na:

**Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego
Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A.**

MY NIŻEJ PODPISANI

działając w imieniu i na rzecz

(pełna nazwa (firma) i dokładny adres Wykonawcy)

*(W przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie podać pełne nazwy (firmy) i dokładne adresy
wszystkich członków podmiotów występujących wspólnie – z zaznaczeniem lidera)*

składając niniejszą ofertę, oświadczamy, że:

- zapoznaliśmy się ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia, projektem umowy i wszystkimi innymi dokumentami oraz warunkami spełnienia świadczenia (realizacji niniejszego zamówienia publicznego). Do dokumentów i warunków nie wnosimy żadnych zastrzeżeń i uznajemy się za związanych określonymi w nich postanowieniami, a w przypadku wyboru naszej oferty podpiszemy umowę zgodnie z treścią przedstawioną przez Zamawiającego,
- w cenie oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia.

1. OFERUJEMY wykonanie ww. przedmiotu zamówienia określonego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, zgodnie z warunkami określonymi przez Zamawiającego, za cenę **łącznie**:

a) BRUTTO: _____ PLN

(słownie: _____)

b) wartość NETTO: _____ PLN

(słownie: _____)

zgodnie ze opisem i wymogami zawartymi, w załączniku nr 3 do SIWZ, zgodnie z poniższą tabelą cenową, i potwierdzamy, że załącznik 3 do SIWZ, o którym mowa stanowi integralną część oferty razem z niniejszym załącznikiem nr 1 do SIWZ – Formularzem Ofertowo - Cenowym i jest podstawą do skalkulowania ceny oferty

Tabela cenowa

Lp.	Opis	Wartość netto (PLN)	Stawka podatku VAT (%)	Wartość podatku VAT (PLN)	Wartość brutto (PLN)
1.	Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A. zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia w załączniku nr 3 SIWZ				
2.	Wybieramy następujący wariant pracy serwisu (opis każdego z wariantów został zawarty w załączniku nr 3 do SIWZ):				
2.1.	STANDARD:	„.....”	Zaznaczyć „X” jeśli odpowiedź brzmi TAK		
2.2.	PLUS:	„.....”	Zaznaczyć „X” jeśli odpowiedź brzmi TAK		
Uwaga: W przypadku nie zaznaczenia przez Wykonawcę żadnej z opcji wariantu pracy serwisu, lub zaznaczenia obu wariantów równocześnie Zamawiający uzna, iż Wykonawca wybrał wariant „STANDARD”, co wiąże się z przyznaniem 0 punktów w pozacenowym kryterium wyboru oferty.					

UWAGA: Wszystkie puste miejsca w tabeli cenowej muszą zostać wypełnione zgodnie z nazwą kolumn

Oświadczamy, iż w przypadku wyboru naszej oferty zobowiązujemy się świadczyć usługi dodatkowe (o ile wystąpi taka konieczność), o czym mowa w projekcie umowy, stanowiącym załącznik nr 4 do SIWZ – Par. 5, ust. 7, według poniższego cennika.

CENNIK USŁUG UZUPELNIAJĄCYCH			
Usługa	Jednostka obrachunkowa	Cena brutto za jednostkę obrachunkową [PLN]	UWAGI dotyczące realizacji usługi
Usługa konsultanta ESKULAP, IMPULS w siedzibie Zamawiającego	1 godzina		
Usługa Konsultanta Eskulap, Impuls, zdalnie	30 minut		
Usługa Programistyczna (np. wykonanie dodatkowych raportów lub upgrade)	1 godzina		

Usługa Konsultanta MBD (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi)	1 godzina		
Konsultacja telefoniczna	15 minut		
Dojazd („tam” i „z powrotem”)	1 kilometr		
Nocleg	1 doba		
Dopłata – realizacja usługi poza godzinami pracy serwisu – obejmuje dni robocze, także w godzinach nocnych		+	%
Dopłata – realizacja usługi poza godzinami pracy serwisu w dni wolne i święta		+	%

UWAGA: Nie wypełnienie któregokolwiek z miejsc w tabeli (poza rubryką „UWAGI dotyczące realizacji usługi”) jest równoznaczne z oświadczeniem Wykonawcy, że w miejscu tym widnieje wartość „0”.

2. ZOBOWIĄZUJEMY SIĘ do wykonania zamówienia w terminach określonych przez Zamawiającego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.

3. AKCEPTUJEMY warunki płatności określone przez Zamawiającego w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia (projekt umowy).

4. UWAŻAMY SIĘ za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, tj. przez okres **30 dni** od dnia upływu terminu składania ofert. Oświadczamy, że jeśli do upływu terminu związania ofertą nastąpią jakakolwiek zmiany sytuacji w zakresie dotyczącym podmiotu składającego ofertę w przedstawionych przez nas dokumentach wchodzących w skład oferty, natychmiast powiadomimy o nich Zamawiającego na piśmie.

5. ZAMÓWIENIE ZREALIZUJEMY* sami/z udziałem następujących wykonawców:

Nazwa (Firma) Podwykonawcy**	Adres Podwykonawcy**	Zakres prac Podwykonawcy**

*niepotrzebne skreślić.

** tabelę należy uzupełnić w każdej kolumnie, zgodnie z ich nazwami jeśli zamówienie będzie realizowane przy udziale podwykonawców. Nie wypełnienie tabeli jest równoznaczne z oświadczeniem Wykonawcy, iż zrealizuje zamówienie samodzielnie, bez udziału jakiegokolwiek podwykonawcy.

6. OŚWIADCZAMY, iż niniejsza oferta oraz wszelkie załączniki do niej są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z wyjątkiem stron nr* _____

*podać nr stron, z których informacje oferty są uprawnione do utajnienia. UWAGA: Nie wypełnienie pustego pola jest równoznaczne z oświadczeniem Wykonawcy, iż oferta i wszystkie do niej załączniki są jawne.

7. OŚWIADCZAMY, że zapoznaliśmy się z postanowieniami umowy (projekt umowy), określonymi w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i zobowiązujemy się, w przypadku wyboru naszej oferty, do zawarcia umowy zgodnej z niniejszą ofertą, na warunkach określonych w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, a także do wniesienia zabezpieczenia należytego

wykonania umowy najpóźniej w dniu zawarcia umowy, jeśli zabezpieczenie takie było wymagane przez Zamawiającego.

8. INFORMUJEMY na podstawie przepisu art. 91 ust. 3a ustawy z dnia 29 stycznia 2004 prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm), że:

(proszę zaznaczyć właściwy kwadrat, pod rygorem uznania braku oświadczenia (informacji))

Wybór mojej/naszej oferty **NIE BĘDZIE** prowadził do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług

Wybór mojej/naszej oferty **BĘDZIE** prowadził do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, w związku z tym podajemy nazwę/y (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego oraz ich wartość bez kwoty podatku VAT, w tabeli poniżej:

Nazwa (rodzaj) towaru / usługi	Wartość towaru / usługi bez kwoty podatku VAT

Uwaga: W przypadku braku miejsca w tabeli, Wykonawca dołącza pozostałą część wykazu sporządzonego samodzielnie według zakresu danych z tabeli powyżej.

9. WSZELKĄ KORESPONDENCJĘ w sprawie niniejszego postępowania należy kierować na poniższy adres: _____

_____ Faks:/e-mail: _____

UWAGA: Nie wypełnienie pustego pola jest równoznaczne z oświadczeniem Wykonawcy, iż adres do korespondencji jest tożsamy, z adresem siedziby Wykonawcy. W przypadku braku informacji odnośnie numeru faksu lub adresu e-mail Zamawiający uzna za obowiązujący numer / adres dostępny na jakimkolwiek dokumencie złożonym wraz z ofertą lub dostępny w wyszukiwarce internetowej.

10. OFERTE niniejszą składamy na _____ kolejno ponumerowanych stronach.
W wyłącznym interesie Wykonawcy jest wpisanie ilości kolejno ponumerowanych stron oferty, powyżej.

11. POD GROŻBĄ ODPOWIEDZIALNOŚCI KARNEJ oświadczamy, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny, na dzień otwarcia ofert (art. 233 k.k.).

12. ZAŁĄCZNIKAMI do niniejszej oferty, stanowiącymi jej integralną część są: załączniki nr _____ do SIWZ.

W wyłącznym interesie Wykonawcy jest wpisanie numerów składanych wraz z ofertą załączników, powyżej.

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO SIWZ (WZÓR)

Zamawiający:

Szpital Tczewskie S.A.

ul. 30 Stycznia 57/58, 83-110 Tczew.

Wykonawca:

PEŁNA NAZWA/FIRMA: _____

ADRES: _____

NIP/PESEL: _____

KRS/CEiDG: _____

Oświadczenie o niepodleganiu wykluczeniu oraz spełnianiu warunków udziału w postępowaniu

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

A. DOTYCZĄCE PRZESŁANEK WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr 08/PN/2017, prowadzonego przez Szpital Tczewskie S.A. w Tczewie, na **usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A.**, oświadczam, co następuje:

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE WYKONAWCY:

(podpisać jeśli dotyczy. Podpisać lub wypełnić i podpisać tylko to oświadczenie, które dotyczy sytuacji Wykonawcy)

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

....., dnia r.
(miejscowość)

.....
(podpis Wykonawcy)

lub

Oświadczam, że zachodzą w stosunku do mnie podstawy wykluczenia z postępowania na podstawie art. ustawy Pzp (podać mającą zastosowanie podstawę wykluczenia spośród wymienionych w art. 24, ust. 1, pkt 13-14, 16-20 Pzp).

Jednocześnie oświadczam, że w związku z ww. okolicznością, na podstawie art. 24, ust. 8 ustawy Pzp podjąłem następujące środki naprawcze:

....., dnia r. (miejsowość) (podpis Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODMIOTU, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:
(wypełnić i podpisać jeśli dotyczy)

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)

1.
(w przypadku większej liczby podmiotów, można sporządzić załącznik zawierający wymagane dane w zakresie j.w.)

nie podlega/ją wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

....., dnia r. (miejsowość) (podpis Wykonawcy)

OŚWIADCZENIE DOTYCZĄCE PODWYKONAWCY NIEBĘDĄCEGO PODMIOTEM, NA KTÓREGO ZASOBY POWOŁUJE SIĘ WYKONAWCA:
(wypełnić i podpisać jeśli dotyczy)

Oświadczam, że następujący/e podmiot/y, będące podwykonawcami, tj.: (podać pełną nazwę/firmę, adres, a także w zależności od podmiotu: NIP/PESEL, KRS/CEiDG)

1.
(w przypadku większej liczby podmiotów, można sporządzić załącznik zawierający wymagane dane w zakresie j.w.)

nie podlega/ją wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia.

....., dnia r. (miejsowość) (podpis Wykonawcy)

B. DOTYCZĄCE SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU (jeśli dotyczy)

Oświadczam że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego w niniejszym postępowaniu.

....., dnia r.
(miejscowość)

.....
(podpis Wykonawcy)

C. 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 przedstawieniu informacji.

....., dnia r.
(miejscowość)

.....
(podpis Wykonawcy)

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA 08/PN/2017

Usługa serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A.

I. Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi serwisowe są świadczone w jednym z dwóch wariantów: Standard lub Plus; różniących się od siebie czasami realizacji poszczególnych usług, zgodnie z postanowieniami punktu II niniejszego załącznika: Warunki brzegowe realizacji usług.
2. Subskrybowany przez ZAMAWIAJĄCEGO pakiet usług oraz wariant w jakim będą realizowane zostały określone w Załączniku nr 2 do Projektu Umowy i zależne będą od deklaracji WYKONAWCY w zakresie dodatkowego kryterium wyboru oferty.

[UŻYTKOWNICY]

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

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

7. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z

wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.

8. W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - Błąd Aplikacji,
 - Awaria,
 - Konsultacja,
 - Konsultacja telefoniczna,
 - Nadzór eksploatacyjny,
 - Umowa NFZ,
 - Aktualizacja Aplikacji,
 - Serwis MBD,
 - Nowa funkcjonalność,
 - Usługa odpłatna,
 - Zapytanie handlowe.
9. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.
10. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”. Jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia warunków Umowy lub dotyczy sprawy toczącej się w innym zgłoszeniu, zostaje mu nadany odpowiedni status „odrzucone” lub „duplikat”.
11. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
 - przyjęte do realizacji,
 - odroczone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - usterka programistyczna,
 - zakończone,
 - anulowane,
 - odrzucone,
 - zamknięte.

12. Z uwagi na dobór odpowiedniego konsultanta przez Wykonawcę każde zgłoszenie obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może rozdzielić takie zgłoszenie na kilka zgłoszeń.
13. Zapytanie handlowe jako szczególny rodzaj Zgłoszenia Serwisowego ewidencjonowany jest w HD jedynie w celach informacyjnych o charakterze handlowym. Warunki brzegowe realizacji usługi oraz odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej, nie dotyczą tego rodzaju zgłoszeń.
14. Zamówienia indywidualne (Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna/Konsultacja), nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym z wyłączeniem zapisów zawartych w treści Zgłoszenia Serwisowego.
15. Użytkownik może w każdym momencie anulować Zgłoszenie Serwisowe, co skutkuje przerwaniem prac nad danym zgłoszeniem przez serwis. W przypadku jednak anulowania zamówienia indywidualnego, które zostało już zaakceptowane przez ZAMAWIAJĄCEGO do realizacji, uzgodniona w zgłoszeniu wycena zostanie naliczona (odjęcie godzin/dni [NE] lub wystawienie faktury).

Specyfikacja usług

Przedmiot zamówienia stanowią usługi oznaczone znakiem „T” w kolumnie „deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO”.

Wariant pracy serwisu	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO
Standard	T
Plus	T/N*

* pozacenowe kryterium wyboru oferty. Opcja do wyboru Wykonawcy.

Usługi obligatoryjne

Nazwa usługi	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO
Serwis Aplikacji [SA]	T
Nadzór Autorski [NA]	T
Konsultacje [KA] <small>*dotyczy tylko modułu „Eskulap - Rozliczenia z płatnikami”</small>	T*
Nadzór Eksploatacyjny [NE] - 4 wizyty w ciągu roku	T
Serwis Motoru BD [SBD]	T

Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi

Lp.	Nazwa Aplikacji	Ilość licencji	Objęte usługą konsultacji ([KA], NIE)
1.	Eskulap – Ruch Chorych – izba przyjęć	7	NIE
2.	Eskulap – Ruch Chorych – biuro przyjęć statystyka	7	NIE
3.	Eskulap – Ruch Chorych – oddział	50 (= 1 otwarta na serwer)	NIE
4.	Eskulap – Rejestracja poradni	12	NIE
5.	Eskulap – POZ	1	NIE
6.	Eskulap – dokumentacja medyczna	28	NIE
7.	Eskulap – Zlecenia medyczne	34	NIE
8.	Eskulap – Hierarchiczna Dokumentacja Medyczna	5	NIE
9.	Eskulap – Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna	1	NIE
10.	Eskulap – Rozliczenia z płatnikami	2	[KA]
11.	Eskulap – Gruper (do 80 lic RCH)	1	NIE
12.	Eskulap – Kalkulacja kosztów procedur	1	NIE
13.	Eskulap – Rachunek Kosztów Leczenia	1	NIE
14.	Eskulap – Blok Operacyjny	2	NIE
15.	Eskulap – Apteka	3	NIE
16.	Eskulap – Apteczka Oddziałowa	10	NIE
17.	Eskulap – Żywienie	1	NIE
18.	Eskulap – Administrator	2	NIE
19.	Eskulap – Pracownia diagnostyczna	11	NIE
20.	Eskulap – HL7	2	NIE
21.	Eskulap – DICOM	5	NIE
22.	Eskulap – PACS	1	NIE
23.	Eskulap – Laboratorium	1	NIE
24.	Impuls – Środki Trwałe	16	NIE
25.	Impuls – FK		NIE
26.	Impuls – Kadry		NIE
27.	Impuls – Płace		NIE
28.	Impuls – Magazyn		NIE
29.	Impuls – Dystrybucja		NIE
30.	eDeklaracja	1	NIE

31.	Eskulap – mObchód	18	NIE
32.	Eskulap - Bakteriologia	1	NIE
33.	Eskulap – Poradnia	12	NIE
34.	Eskulap – Panel Lekarski w Poradni	12	NIE
35.	Eskulap – Ordynacja lekarska	20	NIE
36.	Eskulap – Rehabilitacja	3	NIE

II. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp	Nazwa	Wariant pracy serwisu			Uwagi
		Standard	Plus		
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	7 ⁰⁰ -17 ⁰⁰		Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	4h	2h		Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	4 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	7 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Awarii	48h	36h		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	20 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	5 dni		Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doradnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez ZAMAWIAJĄCEGO nie obejmuje Konsultacji). Nie dotyczy zamówień indywidualnych, których czas realizacji uzgadnia się indywidualnie.

III. Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
1	<p>Serwis Aplikacji [SA]</p>	<p>Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanych zakresie funkcjonalnym.</p>	<p>1. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”.</p> <p>2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w Zgłoszeniu Serwisowym są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>3. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte”. Jednocześnie nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można poznać informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, ▪ zdalnie usuwa Błąd Aplikacji. <p>4. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, a zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, Serwis stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii w terminie umożliwiającym jej usunięcie w czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO.</p> <p>5. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje zgłoszenie Autorowi w celu opracowania Update usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status zgłoszenia na</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>„usterka programistyczna”. Po otrzymaniu od Autora Update Serwis niezwłocznie lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD, w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”.</p> <p>6. W szczególnym przypadku, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje jedną z usług przewidzianych w procedurach realizacji tych usług, zmieniając Serwis obsługuje zgłoszenie na zasadach określonych w procedurach realizacji tych usług, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje usług przewidzianych do udzielenia Konsultacji, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na Zapotrzebowanie na usługę odpłatną oraz zmiany status zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>7. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
2	<p>Nadzór Autorski [NA]</p>	<p>Usługa realizowana przez Autora Oprogramowania Aplikacyjnego za pośrednictwem WYKONAWCY. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji warunkowań prawnych. W ramach usługi Autor gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii 	<p>1. Serwis każdorazowo w terminie 7 dni od ukazania się na rynku Update lub Upgrade zamieszcza je w serwisie HD, skąd Użytkownicy ZAMAWIAJĄCY winni je pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji opublikowanych uaktualnień.</p> <p>2. Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego.</p> <p>3. Prace nad zmianami w Aplikacjach związane ze zmianą przepisów będą rozpoczęte przez Autora nie później niż w dniu ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych dotyczących tych zmian.</p> <p>4. Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Autora tak, aby termin udostępnienia w serwisie HD Upgrade lub Update związanego z tymi zmianami pozwalał na zastosowanie Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 7 dni przed</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<p>użytkowników,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora, - wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń, - wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, - gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji. 	<p>datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Upgrade lub Update zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.</p> <p>5. Wyceny dotyczące indywidualnie zamawianych przez ZAMAWIAJĄCEGO modyfikacji Aplikacji będą mu przekazywane nie później, niż w terminie ustalonym każdorazowo na etapie weryfikacji zgłoszenia serwisowego.</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
3	<p>Konsultacje [KA]</p>	<p>Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony. 3. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji do realizacji nadając mu status „przyjęte”. 4. Od momentu nadania Zgłoszeniu Serwisowemu statusu „przyjęte” Serwis nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”: <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia, ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia. 5. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>wniości do niego zastrzeżeń.</p> <p>6. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas obsługi Konsultacji rozpoczyna swój bieg od początku.</p>
4	<p>Nadzór Eksploatacyjny [NE]</p>	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości wizyt serwisowych w miesiącu, w wymiarze 7h każda.</p> <p>Przedmiotem wizyt może być szereg prac o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym wyszczególnionych poniżej z wyłączeniem motoru bazy danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, - Instalowanie Upgrade, Update Aplikacji, - Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, - Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, - Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCY, - Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków, 	<p>1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania wizyty.</p> <p>2. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”.</p> <p>3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.</p> <p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na wizytę Konsultanta do realizacji nadając mu status „przyjęte” oraz jednocześnie wyznacza datę wizyty, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), chyba że strony postanowią inaczej.</p> <p>5. W wyznaczonym terminie w trakcie wizyty w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO Konsultant Serwisu</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<ul style="list-style-type: none"> - Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych, - Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, - Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), - Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO. - USŁUGI ŚWIADCZONE W RAMACH DNI SERWISOWYCH W OKRESIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY MOGĄ BYĆ REALIZOWANE W SIEDZIBIE ZAMAWIAJĄCEGO LUB ZDALNIE. 	<p>wykonuje zadania wskazane w Zgłoszeniu Serwisowym w wyniku czego otrzymuje ono status „zakończony” lub jeżeli termin został odrzucony procedura wszczęta swój bieg od punktu 4 powyżej.</p> <p>6. Jeżeli w ciągu 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończony” Użytkownik nie wniesie do niego zastrzeżeń, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p>
5	<p>Serwis Motoru BD [SBD]</p>	<p>Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych</p>	<p>1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”.</p> <p>2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>3. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas usunięcia Awarii rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>4.1. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy Awarii, nie później niż czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.</p> <p>4.2. W szczególności naprawa Awarii może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych, ▪ zatrzymanie i uruchomienie listener-a, ▪ odblokowywanie kont użytkowników, ▪ kompilacja obiektów bazy danych, ▪ przeliczanie statystyk bazy danych, ▪ dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel, ▪ rekonfiguracja parametrów bazy danych, ▪ Identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy Awarii, których wykonanie wykracza poza zakres usługi. <p>4.3. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy MBD i nie spełnia definicji Awarii, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi Konsultacji [KA] , w ramach której w zależności od woli WYKONAWCY może on także wspierać ZAMAWIAJĄCEGO w realizacji czynności określonych w punkcie 4.2. powyżej lub wykonać je samodzielnie zdalnie.</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>4.4. Oprócz sytuacji szczególnych usługa nie obejmuje czynności wymienionych poniżej, których realizacja przez WYKONAWCĘ wymaga uprzedniego zlecenia usługi odpłatnej lub akceptacji rozliczenia świadczenia w ramach usługi [NE] :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utworzenia nowej baz danych, ▪ odtwarzania bazy danych po awarii, ▪ instalacji dodatkowych opcji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ reinstalacji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ instalacji Uaktualnień MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ innych <p>5. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

INFRASTRUKTURA ZAMAWIAJĄCEGO

- 1. Stacje Robocze dla Oprogramowania Aplikacyjnego, spełniają minimalne kryteria, wyszczególnione w tabeli poniżej:**

	Parametr	Wartość		
		Eskulap, Eskulap NT	Impuls 4	Impuls 5.4 Impuls 5.5 Impuls EVO
1	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla aplikacji)	768 MB		768 MB
2	Procesor (minimum)	1 GHz		
3	Architektura	32-bitowa lub 64-bitowa	32-bitowa	32-bitowa lub 64-bitowa
4	Karta sieciowa (minimum)	100 Mbps		
5	Rozdzielczość ekranu (minimum)	1024x768		
6	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce dla pojedynczej aplikacji	10 GB		

Inne parametry zostały opisane w załączniku nr 4 do projektu umowy

- 2. Sieć komputerowa – Ethernet 100Mbps, protokół TCP/ IP.**

- 3. Specyfikacja (serwera) infrastruktury ZAMAWIAJĄCEGO**

Serwer Nr 1 HP ML 350 G5 (470064-313)

Element Serwera	Parametry deklarowane
Procesor	Intel(R) Xeon(R) CPU X5650 @ 2.67GHz 6 Core
RAM	64 GB
HDD	300 GB + 4,5TB
Kontroler RAID	Zintegrowany
Karta sieciowa	Zintegrowana

System Operacyjny (Nazwa + Wersja)	Red Hat Enterprise Linux ES release 4 (Nahant Update 6)
MBD (Wersja)	Oracle 11.2.0.4

_____ dnia __.__.____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 4 DO SIWZ

UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUG <projekt>

Nr **08/PN/2017**

Zawarta w dniu roku w Tczewie pomiędzy :

Szpital Tczewski Spółka Akcyjna, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym w Gdańsku, VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, Nr KRS 0000386185, NIP 593-25-26-795, REGON 220620689,

Kap. Zakładowy – 23.672.350,00 zł. wpłacony w całości.

z siedzibą: UL. 30 STYCZNIA 57/58, 83-110 TCZEW, zwanym w dalszej treści umowy „ZAMAWIAJĄCYM”, reprezentowanym przez:

1) Pana Macieja Bielińskiego – Prezesa Zarządu

a

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

Zwanym/zwaną w dalszej części Umowy „Wykonawcą”, reprezentowanym przez :

1)

na podstawie wyboru oferty w trybie przetargu nieograniczonego nr **08/PN/2017** art. 39-46 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004r., z późn. zm. i aktami wykonawczymi do ustawy, zwanej dalej „PZP”, (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm), złożonej zgodnie z ogłoszeniem z dnia-.....-2017r.

§ 1

Niniejsza Umowa określa na jakich warunkach WYKONAWCA będzie świadczył usługi serwisowe nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym oraz usługi związane z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego znajdującym się w posiadaniu ZAMAWIAJĄCEGO.

§ 2

[DEFINICJE]

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

- 1. Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do tegoż dokumentu.
- 2. Strony** – oznacza ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCĘ.
- 3. Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “ustawa” bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004r.,

z późn. zm. i aktami wykonawczymi do ustawy (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm)

4. **Siła Wyższa** – Wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, wybuchy lub wypadki transportowe.
5. **Autor** – SI Alma Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, w odniesieniu do systemu „ESKULAP” oraz Biuro Projektowania Systemów Cyfrowych S.A. z siedzibą w Chorzowie ul. Gałęzki 6, 41-506 Chorzów w odniesieniu do „IMPULS”.
6. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – zbiór programów komputerowych (Aplikacji) wykonujących swoje procedury w interakcji ze sobą, składających się na produkt chroniony znakiem towarowym o nazwie “ESKULAP” oraz „IMPULS”, będący w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. “o prawie autorskim i prawach pokrewnych” (Dz. U. z 2006 roku nr 90, poz.631 ze zmianami) utworem, do którego prawa autorskie i majątkowe przysługują Autorowi.
7. **Aplikacja** – program komputerowy będący częścią składową (modułem) Oprogramowania Aplikacyjnego charakteryzujący się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych funkcji, wykonujący swoje procedury w interakcji z innymi Aplikacjami wchodzącymi w skład Oprogramowania Aplikacyjnego.
8. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych, o którego prawa majątkowe przynależą firmie Oracle Inc.
9. **Baza danych** – dane ZAMAWIAJĄCEGO powstające w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego, obsługiwanego przez Motor bazy danych.
10. **Infrastruktura** – serwer, stacje robocze połączone siecią wraz z oprogramowaniem systemowym i dodatkowym niezbędnym do pracy oprogramowania Aplikacyjnego oraz Motoru bazy danych. Specyfikację wymaganych parametrów Infrastruktury zawiera Załącznik Nr 4.
11. **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. Z definicji wyłącza się błędy powodowane, przez następujące okoliczności:
 - a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem i / lub niezgodny z dokumentacją ,
 - b) błędne wprowadzenie przez użytkownika danych,
 - c) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
 - d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych.
 - e) Wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych takich jak: dyskietki, taśmy do streamerów, CD-romy
 - f) Nieautoryzowana przez WYKONAWCĘ zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
 - g) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
 - h) działanie wirusa komputerowego,
 - i) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez WYKONAWCĘ

- j) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez WYKONAWCĘ,
- k) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie,
- l) 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),
- m) działanie Siły Wyższej,
- n) niewykonanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie HD uaktualnień Aplikacji,,
- o) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
- p) niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej uaktualnień opublikowanych przez WYKONAWCĘ,
- q) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej.

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

- 12. Konsultacja** – Usługa świadczona przez WYKONAWCĘ polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
- 13. 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.
- 14. Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego wymaga ingerencji Autora.
- 15. Help Desk (HD)** – System internetowy udostępniony przez WYKONAWCĘ pod adresem dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania uaktualnień Aplikacji oraz publikowania informacji i procedur dotyczących eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego bądź MBD.
- 16. Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach określonych w Umowie.
- 17. Użytkownik** – zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez ZAMAWIAJĄCEGO do bezpośredniej współpracy z WYKONAWCĄ, w tym do ewidencji Zgłoszeń Serwisowych.
- 18. Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
- 19. Upgrade Aplikacji** – uaktualnienie obejmujące zmiany zakresu funkcjonalnego Aplikacji oznaczające przynajmniej jedną z poniższych modyfikacji:
 - a) usprawnienia dotychczasowych mechanizmów,
 - b) poszerzenia funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
 - c) dodanie nowych mechanizmów,
 - d) zmiany estetyczne i formalne.

Upgrade Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego opublikowanego przez producenta Upgrade oraz pociąga za sobą konieczność uaktualnienia Dokumentacji, w której ujęte i opisane zostają wprowadzone modyfikacje.

- 20. Update Aplikacji** – uaktualnienie obejmujące zmiany związane z eliminacją zidentyfikowanych Błędów poszczególnych Aplikacji, najczęściej nie ingerujące w strukturę bazy danych. W większości przypadków Update wiąże się ze zmianą interfejsu użytkownika lub usprawnieniem działania funkcji lub procesów, natomiast nie wzbogacają Aplikacji o nowe rozwiązania. Update Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego opublikowanego przez producenta Update oraz nie pociąga za sobą konieczności uaktualnienia Dokumentacji.
- 21. Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli): CD, DVD, FDD, HDD...
- 22. Serwis** – Dział WYKONAWCY dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne Dane kontaktowe Serwisu dostępne są w systemie Help Desk.

§ 3

[PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług serwisowych oraz usług związanych z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego i programów towarzyszących.
2. Wykaz Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
3. Specyfikację usług uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.
4. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy.
5. WYKONAWCA zobowiązuje się do świadczenie usług w zakresie i na warunkach określonych w złożonej przez NIEGO ofercie, do postępowania **08/PN/2017** stanowiącej integralną część niniejszej Umowy. Załączony do złożonej przez WYKONAWCĘ oferty w postępowaniu **08/PN/2017** formularz ofertowy i formularz cenowy stanowią integralną część niniejszej Umowy. Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia do postępowania 09/PN/2016 stanowi także integralną część niniejszej Umowy.

§ 4

[INFRASTRUKTURA]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia wymagania określone w Załączniku nr 4.
2. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że rzeczywista specyfikacja posiadanego serwera, na którym eksploatowany jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych określa Załącznik nr 5.
3. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia WYKONAWCY o wszelkich zmianach w Infrastrukturze mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów.

§ 5

[WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług składających się na przedmiot Umowy, zgodnie ze SIWZ oraz złożoną przez WYKONAWCĘ ofertą do postępowania **08/PN/2017**, niezależnie od ilości i rodzaju faktycznie przez WYKONAWCĘ obsłużonych zgłoszeń serwisowych, ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania WYKONAWCY wynagrodzenia ryczałtowego, ustalonego zgodnie z niniejszym paragrafem.

2. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi00 zł netto + stawka podatku VAT w wysokości % obowiązująca na dzień zawarcia Umowy, to jest łącznie00 zł (słownie:) brutto.
3. Całkowite zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY – wartość niniejszej Umowy wynosi:
 - a) brutto: zł. (słownie:)
 - b) netto: zł. (słownie:)
 - stawka VAT: %, kwota VAT zł. (słownie:)
4. Wynagrodzenie WYKONAWCY określone w ust. 2 płatne będzie za dany miesiąc z dołu wyłącznie na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, wystawionej każdorazowo nie wcześniej niż w 1-ym dniu, a nie później niż w 14-ym dniu miesiąca następującego po miesiącu w którym usługa była świadczona i prawidłowo wykonana.
5. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek WYKONAWCY wskazany na fakturze w terminie 30 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury.
6. WYKONAWCA nie ma prawa zbycia przysługujących mu wierzytelności, wynikających z niniejszej umowy, na rzecz osoby trzeciej, bez pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO.
7. W przypadku wystąpienia konieczności wykonania usług, nie objętych przedmiotem niniejszej umowy (zamówienia publicznego 08/PN/2017), których wykonanie jest niezbędne z punktu widzenia prawidłowego utrzymania funkcjonowania systemu informatycznego, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy, a Wykonawca zobowiązuje się w takim wypadku wykonać te usługi zgodnie z Cennikiem Usług Uzupełniających zawartych w poniższej tabeli:

CENNIK USŁUG UZUPELNIAJĄCYCH			
Usługa	Jednostka obrachunkowa	Cena brutto za jednostkę obrachunkową [PLN]	UWAGI dotyczące realizacji usługi
Usługa konsultanta ESKULAP, IMPULS w siedzibie Zamawiającego	1 godzina		
Usługa Konsultanta Eskulap, Impuls, zdalnie	30 minut		
Usługa Programistyczna (np. wykonanie dodatkowych raportów lub upgrade)	1 godzina		
Usługa Konsultanta MBD (dotyczy także usług związanych z serwerami i systemami operacyjnymi)	1 godzina		
Konsultacja telefoniczna	15 minut		
Dojazd („tam” i „z powrotem”)	1 kilometr		
Nocleg	1 doba		
Dopłata – realizacja usługi poza godzinami pracy serwisu – obejmuje dni robocze, także w godzinach nocnych		+ %	
Dopłata – realizacja usługi poza godzinami pracy serwisu w dni wolne i święta		+ %	

Wynagrodzenie Wykonawcy wynikające z zastosowania cennika usług uzupełniających będzie wynagrodzeniem odrębnym od wynagrodzenia zryczałtowanego, o którym mowa w niniejszym paragrafie. Wynagrodzenie to będzie wypłacone na zasadach ustalonych w niniejszym paragrafie, w ust. 4,5,6.

§ 6

[KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach dotyczących postanowień Umowy są:
 - a) p. w kwestiach formalnych
 - b) p. w kwestiach dotyczących HelpDesk.
2. Osobami odpowiedzialnymi za realizację niniejszej Umowy ze strony ZAMAWIAJĄCEGO są:
 - a) p.
3. Strony ustalają, że jedynymi osobami uprawnionymi do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych są następujący Użytkownicy.
 - a)
 - b)
 - c)
4. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących Umowy. Ponadto ZAMAWIAJĄCY zobligowany jest do powiadamiania WYKONAWCY o zmianach Użytkowników wskazanych w ust. 3 powyżej, w celu nadania nowo powołanym do tej funkcji osobom danych umożliwiających uwierzytelnianie w serwisie HD.
5. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób trzecich.
6. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia treści zamieszczanych przez WYKONAWCĘ w systemie HD. W przypadku uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego są także zobowiązani do samodzielnego pobrania Update, bądź Upgrade z systemu HD oraz do ich niezwłocznej instalacji chyba, że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.

§ 7

[WARUNKI LICENCJI]

1. WYKONAWCA oświadcza, że posiada, prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego precyzuje odrębne porozumienie pomiędzy WYKONAWCĄ a Autorem.
2. Aplikacje będące przedmiotem Umowy są chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 roku nr 90, poz.631 ze zmianami) ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zobowiązują się solidarnie do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. Aplikacje, o których mowa w Umowie nie mogą być bez pisemnej zgody WYKONAWCY zwracane, dzierżawione, najmowane lub przekazane osobom trzecim do odpłatnego lub nieodpłatnego korzystania, podlegać cesji praw, odsprzedawane.
4. ZAMAWIAJĄCY nie może wykonywać samowolnie żadnych zmian w Aplikacjach, jak również zobowiązany jest do ich ochrony przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem.

5. ZAMAWIAJĄCY nie ma prawa do eksploatacji Oprogramowania na dodatkowych stanowiskach lub w innym zakresie funkcjonalnym, jak również zmiany zakresu licencji.

§ 8

[OBOWIĄZKI STRON]

1. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest do udzielenia WYKONAWCY dostępu do Infrastruktury, Oprogramowania Aplikacyjnego oraz MBD w celu umożliwienia realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy.
2. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY 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 § 11 Umowy.
3. ZAMAWIAJĄCY zezwala i obowiązany jest umożliwić WYKONAWCY instalację narzędzi umożliwiających zdalny dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych, jak również uruchomienie sesji Aplikacji zdalnej.
4. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności ZAMAWIAJĄCEGO.
5. WYKONAWCA jest zobowiązany przestrzegać Zasad BHP i Zasad Środowiskowych, o czym mowa w załącznikach - odpowiednio - nr 6 i 7 do niniejszej umowy

§ 9

[BEZPIECZEŃSTWO DANYCH]

1. ZAMAWIAJĄCY ponosi odpowiedzialność za prawidłowe tj. zgodne z przyjętymi zasadami obsługi systemów komputerowych, kopiowanie danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienie bezpieczeństwa przechowywania nośników.
2. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa danych generowanych przez Oprogramowanie Aplikacyjne a w wypadku ich utraty lub modyfikacji będącej konsekwencją realizacji usług wynikających z Umowy nie będzie tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do WYKONAWCY.

§ 10

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
 - a) polegające na utracie danych, jeśli okoliczność ta nie powstała w wyniku działania WYKONAWCY
 - b) wywołane brakiem możliwości odtworzenia utraconych danych, jeśli okoliczność ta nie powstała w wyniku działania WYKONAWCY
 - c) polegające na utrudnieniu korzystania lub całkowitemu utraceniu możliwości eksploatacji, Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest to spowodowane utratą danych, jeśli okoliczność ta nie powstała w wyniku działania WYKONAWCY
 - d) za jakiegokolwiek szkody będące pośrednim następstwem nieprawidłowego działania lub zaniechania ZAMAWIAJĄCEGO,
 - e) za wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej, jeśli okoliczności te nie powstały w wyniku działania WYKONAWCY

2. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku utraty bądź przekazania przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnianie i pracę w systemie HD osobom trzecim.
3. Odpowiedzialność WYKONAWCY za szkody ograniczona jest do rzeczywiście poniesionych strat i nie obejmuje utraconych korzyści ZAMAWIAJĄCEGO.
4. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza WYKONAWCY wobec ZAMAWIAJĄCEGO bez względu na podstawę prawną roszczenia (tj. zarówno z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, jak i z tytułu czynu niedozwolonego) ograniczona jest do wartości Umowy.
5. Powyższe ograniczenie (ust. 4, powyżej) w zakresie odpowiedzialności WYKONAWCY, nie obowiązuje w wypadku powstania szkody w wyniku winy umyślnej WYKONAWCY.

§ 11

[ZACHOWANIE POUFNOŚĆ]

1. Zgodnie z Art. 139, ust. 3 Ustawy, Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Nr 112, poz. 1198 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. ZAMAWIAJĄCY, jako Administrator Danych Osobowych w rozumieniu art. 7 pkt.4 Ustawy o Ochronie Danych Osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. z 2002r Nr 101, poz. 926, z póź. zm.) powierza przetwarzanie zbioru danych osobowych WYKONAWCY, jeżeli w wykazie określonym w Załączniku Nr 1 znajduje się Aplikacja Ruch chorych.
4. Dane osobowe przetwarzane będą przez WYKONAWCĘ wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy, określonego w §3.
5. Przetwarzanie danych osobowych będzie obejmować czynności, o których mowa w art. 7 pkt. 2 Ustawy o ochronie danych osobowych .
6. WYKONAWCA gwarantuje, że do przetwarzania danych osobowych pochodzących z Oprogramowania Aplikacyjnego dopuszczeni będą wyłącznie pracownicy WYKONAWCY, z zastrzeżeniem w ust. 7 poniżej.
7. W szczególnych przypadkach, jeżeli zachodzi uzasadniona konieczność dopuszczalne jest przetwarzanie danych pochodzących z Oprogramowania Aplikacyjnego zasobów informacyjnych ZAMAWIAJĄCEGO także przez pracowników Autora, przy czym każdorazowo, jeżeli taka konieczność wystąpi, WYKONAWCA powiadomi drogą pisemną o tym fakcie ZAMAWIAJĄCEGO, przed przydzieleniem dostępu do danych.
8. WYKONAWCA oświadcza, że dostarczy w terminie 14 dni od podpisania niniejszej umowy, oświadczenia o zachowaniu w tajemnicy danych osobowych podpisane przez personel WYKONAWCY dedykowany do realizacji Umowy, w celu wydania jego członkom imiennych upoważnień, zgodnie z art.37 ustawy o ochronie danych osobowych.
9. Jeżeli dojdzie do wydania upoważnień, o których mowa w ust. 8 powyżej, każdorazowo przy zmianie personelu WYKONAWCY dedykowanego do realizacji Umowy ZAMAWIAJĄCY będzie zobligowany do dostarczenia oświadczeń dla nowo powołanych członków personelu.
10. ZAMAWIAJĄCEMU przysługuje prawo do kontroli przetwarzania powierzonych danych osobowych a w szczególności realizacji obowiązku zabezpieczenia tych danych.

ZAMAWIAJĄCY ma prawo realizacji obowiązku kontroli poprzez żądanie od WYKONAWCY udzielenia pisemnych wyjaśnień lub jeżeli okażą się one niewystarczające, poprzez inspekcję lokalizacji, w których przetwarzane są powierzone dane osobowe.

11. WYKONAWCA ma obowiązek zastosować się do wskazań ZAMAWIAJĄCEGO mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień lub poprawę stanu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.
12. Każdorazowo przekazanie danych osobowych zostaje potwierdzone w formie pisemnej, protokołem sporządzonym w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

§ 12

[PODWYKONAWCY]

1. Strony postanawiają, że WYKONAWCA będzie świadczył usługi stanowiące przedmiot Umowy własnymi siłami, z zastrzeżeniem w ust. 2 poniżej.
2. W szczególnych wypadkach, po uzyskaniu pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO, WYKONAWCA może powierzyć wykonanie usług stanowiących przedmiot Umowy Autorom. W takiej sytuacji WYKONAWCA za Autorów ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

§ 13

[CZAS OBOWIĄZYWANIA]

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

§ 14

[KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:
 - a) w wysokości 0,1% miesięcznego wynagrodzenia określonego w §5 ust.2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach.
 - b) w wysokości 0,2% miesięcznego wynagrodzenia określonego w §5 ust.2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach.
 - c) za nieuzasadnione zerwanie niniejszej umowy, przez co rozumie się także opóźnienie w jej realizacji, o którym mowa w pkt. a) i b) powyżej, przekraczające 14 dni kalendarzowych, kara umowna stanowić będzie różnicę pomiędzy całkowitym wynagrodzeniem wykonawcy brutto określonym w §5 ust.3, pkt. a) Umowy a łącznym wynagrodzeniem zapłaconym WYKONAWCY do dnia zerwania Umowy.

Kary, wskazane w niniejszym ustępie będą na bieżąco kompensowane z fakturą wystawioną za następny miesiąc, po którym uchybienie stanowiące podstawę do ich naliczenia miało miejsce.

2. ZAMAWIAJĄCY na pisemne żądanie WYKONAWCY wypłaci WYKONAWCY w przypadku niedotrzymania terminów płatności - odsetki ustawowe.

§ 15

[ZMIANY UMOWY]

Zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy mogą mieć miejsce tylko w przypadkach określonych w Ustawie Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm), lub w przypadku wystąpienia następujących zdarzeń:

1. Ustawowej zmiany podatku VAT (zmianie ulegnie tylko cena brutto).
2. Wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia.
3. W związku z wystąpieniem okoliczności, o której mowa w § 5, ust. 7 Umowy.
4. ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od Umowy w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku i terminie określonym w Art. 145 Ustawy
 - b) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny rażący sposób naruszy jej postanowienia, w terminie 7 dni.
 - c) wydania postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego WYKONAWCY, w terminie 30 dni
5. WYKONAWCA może odstąpić od umowy w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczeniem jakiegokolwiek miesięcznej płatności w trakcie obowiązywania Umowy, o której mowa w §5 Umowy, mimo pisemnego wezwania do zapłaty przekroczy 2 miesiące od chwili doręczenia wezwania ZAMAWIAJĄCEMU, w terminie 7 dni.
 - b) wydania postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego ZAMAWIAJĄCEGO, w terminie 30 dni.
 - c) w przypadku naruszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO obwarowań licencyjnych zapisanych w §7 oraz certyfikacie licencyjnym, w terminie 7 dni.
6. W przypadku, gdy Siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze stron Umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły wyższej oraz odpowiednio o czas trwania naprawy jej skutków.
7. 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.
8. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze stron Umowy wywiązać się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 14 dni, strony Umowy mogą odstąpić od Umowy w całości lub w części w trybie natychmiastowym. W przypadku odstąpienia od Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione i postanowione przez obie strony Umowy.
9. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy, o których mowa w niniejszym paragrafie, w tym odstąpienie od Umowy, muszą zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać szczegółowe uzasadnienie.

§ 16

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm)

2. Strony będą dążyć do rozstrzygnięcia sporów mogących wyniknąć przy realizacji niniejszej umowy na drodze ugodowej. Jeżeli strony nie osiągną kompromisu wówczas sporne sprawy rozstrzygane będą przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Umowa niniejsza została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
4. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:

Numer Załącznika	Zawartość Załącznika
1	Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi.
2	Specyfikacja usług
3	Zakres świadczonych usług
4	Wymagane parametry Infrastruktury
5	Specyfikacja (serwera) infrastruktury ZAMAWIAJĄCEGO
6	Zasady BHP
7	Zasady Środowiskowe
	Oferta Wykonawcy złożona w postępowaniu 08/PN/2017
	SIWZ do postępowania 08/PN/2017

Akceptujemy projekt umowy wraz z załącznikami:

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO PROJEKTU UMOWY 08/PN/2017

Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi

Lp.	Nazwa Aplikacji	Ilość licencji	Objęte usługą konsultacji ([KA], NIE)
1.	Eskulap – Ruch Chorych – izba przyjęć	7	NIE
2.	Eskulap – Ruch Chorych – biuro przyjęć statystyka	7	NIE
3.	Eskulap – Ruch Chorych – oddział	50 (= 1 otwarta na serwer)	NIE
4.	Eskulap – Rejestracja poradni	12	NIE
5.	Eskulap – POZ	1	NIE
6.	Eskulap – dokumentacja medyczna	28	NIE
7.	Eskulap – Zlecenia medyczne	34	NIE
8.	Eskulap – Hierarchiczna Dokumentacja Medyczna	5	NIE
9.	Eskulap – Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna	1	NIE
10.	Eskulap – Rozliczenia z płatnikami	2	[KA]
11.	Eskulap – Gruper (do 80 lic RCH)	1	NIE
12.	Eskulap – Kalkulacja kosztów procedur	1	NIE
13.	Eskulap – Rachunek Kosztów Leczenia	1	NIE
14.	Eskulap – Blok Operacyjny	2	NIE
15.	Eskulap – Apteka	3	NIE
16.	Eskulap – Apteczka Oddziałowa	10	NIE
17.	Eskulap – Żywnienie	1	NIE
18.	Eskulap – Administrator	2	NIE
19.	Eskulap – Pracownia diagnostyczna	11	NIE
20.	Eskulap – HL7	2	NIE
21.	Eskulap – DICOM	5	NIE
22.	Eskulap – PACS	1	NIE
23.	Eskulap – Laboratorium	1	NIE
24.	Impuls – Środki Trwałe	16	NIE
25.	Impuls – FK		NIE
26.	Impuls – Kadry		NIE
27.	Impuls – Płace		NIE
28.	Impuls – Magazyn		NIE
29.	Impuls – Dystrybucja		NIE

30.	eDeklaracja	1	NIE
31.	Eskulap – mObchód	18	NIE
32.	Eskulap - Bakteriologia	1	NIE
33.	Eskulap – Poradnia	12	NIE
34.	Eskulap – Panel Lekarski w Poradni	12	NIE
35.	Eskulap – Ordynacja lekarska	20	NIE
36.	Eskulap – Rehabilitacja	3	NIE

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO PROJEKTU UMOWY 08/PN/2017

Specyfikacja usług

Przedmiot zamówienia stanowią usługi oznaczone znakiem „T” w kolumnie „deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO”.

Wariant pracy serwisu	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO
Standard	T
Plus	T/N*

* pozacenowe kryterium wyboru oferty. Opcja do wyboru Wykonawcy.

Usługi obligatoryjne

Nazwa usługi	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO
Serwis Aplikacji [SA]	T
Nadzór Autorski [NA]	T
Konsultacje [KA] <small>*dotyczy tylko modułu „Eskulap - Rozliczenia z płatnikami”</small>	T*
Nadzór Eksploatacyjny [NE] - 4 wizyty w ciągu roku	T
Serwis Motoru BD [SBD]	T

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO PROJEKTU UMOWY 08/PN/2017

Zakres świadczonych usług

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi serwisowe są świadczone w jednym z dwóch wariantów: Standard lub Plus; różniących się od siebie czasami realizacji poszczególnych usług, zgodnie z postanowieniami punktu II niniejszego załącznika: Warunki brzegowe realizacji usług.
2. Subskrybowany przez ZAMAWIAJĄCEGO pakiet usług oraz wariant w jakim będą realizowane zostały określone w Załączniku nr 2 do Projektu Umowy i zależne będą od deklaracji WYKONAWCY w zakresie dodatkowego kryterium wyboru oferty.

[UŻYTKOWNICY]

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

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

1. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - Błąd Aplikacji,
 - Awaria,

- Konsultacja,
- Konsultacja telefoniczna,
- Nadzór eksploatacyjny,
- Umowa NFZ,
- Aktualizacja Aplikacji,
- Serwis MBD,
- Nowa funkcjonalność,
- Usługa odpłatna,
- Zapytanie handlowe.

3. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.

4. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”. Jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia warunków Umowy lub dotyczy sprawy toczącej się w innym zgłoszeniu, zostaje mu nadany odpowiedni status „odrzucone” lub „duplikat”.

5. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:

- przyjęte do realizacji,
- odroczone,
- duplikat,
- do uzupełnienia,
- usterka programistyczna,
- zakończone,
- anulowane,
- odrzucone,
- zamknięte.

6. Z uwagi na dobór odpowiedniego konsultanta przez Wykonawcę każde zgłoszenie obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może rozdzielić takie zgłoszenie na kilka zgłoszeń.

7. Zapytanie handlowe jako szczególny rodzaj Zgłoszenia Serwisowego ewidencjonowany jest w HD jedynie w celach informacyjnych o charakterze handlowym. Warunki brzegowe

realizacji usługi oraz odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej, nie dotyczą tego rodzaju zgłoszeń.

8. Zamówienia indywidualne (Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna/Konsultacja), nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym z wyłączeniem zapisów zawartych w treści Zgłoszenia Serwisowego.

9. Użytkownik może w każdym momencie anulować Zgłoszenie Serwisowe, co skutkuje przerwaniem prac nad danym zgłoszeniem przez serwis. W przypadku jednak anulowania zamówienia indywidualnego, które zostało już zaakceptowane przez ZAMAWIAJĄCEGO do realizacji, uzgodniona w zgłoszeniu wycena zostanie naliczona (odjęcie godzin/dni [NE] lub wystawienie faktury).

I. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp	Nazwa	Wariant pracy serwisu		Uwagi
		Standard	Plus	
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	7 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	4h	2h	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	7 dni	4 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	7 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Awarii	48h	36h	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni	20 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	5 dni	Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doradnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez ZAMAWIAJĄCEGO nie obejmuje Konsultacji). Nie dotyczy zamówień indywidualnych, których czas realizacji uzgadnia się indywidualnie.

II. Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
1	<p>Serwis Aplikacji [SA]</p>	<p>Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanych zakresie funkcjonalnym.</p>	<p>1. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”.</p> <p>2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w Zgłoszeniu Serwisowym są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>3. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte”. Jednocześnie nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, ▪ zdalnie usuwa Błąd Aplikacji. <p>4. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, a zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, Serwis stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii w terminie umożliwiającym jej usunięcie w czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO.</p> <p>5. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje zgłoszenie Autorowi w celu opracowania Update usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status zgłoszenia na</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
2	<p>Nadzór Autorski [NA]</p>	<p>Usługa realizowana przez Autora Oprogramowania Aplikacyjnego za pośrednictwem WYKONAWCY. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Autor gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, - wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii 	<p>„usterka programistyczna”. Po otrzymaniu od Autora Update Serwis niezwłocznie lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD, w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończony”.</p> <p>6. W szczególnym przypadku, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje jedną z usług przewidujących udzielenie Konsultacji (KA,KT), Serwis obsługuje zgłoszenie na zasadach określonych w procedurach realizacji tych usług, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje usług przewidujących udzielenie Konsultacji, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na Zapotrzebowanie na usługę odpłatną oraz zmiany status zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>7. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończony” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń. <p>1. Serwis każdorazowo w terminie 7 dni od ukazania się na rynku Update lub Upgrade zamieszcza je w serwisie HD, skąd Użytkownicy ZAMAWIAJĄCY winni je pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji opublikowanych uaktualnień.</p> <p>2. Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego.</p> <p>3. Prace nad zmianami w Aplikacjach związane ze zmianą przepisów będą rozpoczęte przez Autora nie później niż w dniu ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych dotyczących tych zmian.</p> <p>4. Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Autora tak, aby termin udostępnienia w serwisie HD Upgrade lub Update związanego z tymi zmianami pozwalał na zastosowanie Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Serwis określi w systemie HD</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<p>użytkowników,</p> <ul style="list-style-type: none"> - wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora, - wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń, - wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, - gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji. 	<p>termin dostarczenia i wprowadzenia Upgrade lub Update zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.</p> <p>5. Wyceny dotyczące indywidualnie zamawianych przez ZAMAWIAJĄCEGO modyfikacji Aplikacji będą mu przekazywane nie później, niż w terminie ustalonym każdorazowo na etapie weryfikacji zgłoszenia serwisowego.</p>

Procedura realizacji SERWIS		
Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi
3	Konsultacje [KA]	<p>Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy</p>
<p>1. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”.</p> <p>2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne,</p>		

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony.</p> <p>3. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji do realizacji nadając mu status „przyjęte”.</p> <p>4. Od momentu nadania Zgłoszeniu Serwisowemu statusu „przyjęte” Serwis nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań, w wyniku których Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „zakończone”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia, ▪ odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można poznać informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. ▪ udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia. <p>5. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni od uzyskania przez zgłoszenie statusu „do uzupełnienia”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń. <p>6. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełnił jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas obsługi Konsultacji rozpoczyna swój bieg od początku.</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
4	<p>Nadzór Eksploatacyjny [NE]</p>	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości wizyt serwisowych w miesiącu, w wymiarze 7h każda.</p> <p>Przedmiotem wizyt może być szereg prac o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym wyszczególnionych poniżej z wyłączeniem motoru bazy danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, - Instalowanie Upgrade, Update Aplikacji, - Szkolenie administratorów z zakresu prowadzanych zmian w Aplikacjach, - Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, - Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCY, - Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków, - Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych, - Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego 	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania wizyty. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji formalnej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładow umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewidzianych do wykonania w trakcie wizyty, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Zapotrzebowania na wizytę Konsultanta do realizacji nadając mu status „przyjęte” oraz jednocześnie wyznacza datę wizyty, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Standard; Plus; Basic), chyba że strony postanowią inaczej. 5. W wyznaczonym terminie w trakcie wizyty w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO Konsultant Serwisu wykonuje zadania wskazane w Zgłoszeniu Serwisowym w wyniku czego otrzymuje ono status „zakończone” lub jeżeli termin został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczynna swój bieg od punktu 4 powyżej. 6. Jeżeli w ciągu 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „zakończone” Użytkownik nie wniesie do niego zastrzeżeń, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<p>Zakładu Higieny.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), - Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO. - USŁUGI ŚWIADCZONE W RAMACH DNI SERWISOWYCH W OKRESIE OBOWIĄZYWANIA UMOWY MOGĄ BYĆ REALIZOWANE W SIEDZIBIE ZAMAWIAJĄCEGO LUB ZDALNIE. 	
5	<p>Serwis Motoru BD [SBD]</p>	<p>Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych</p>	<p>6. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”.</p> <p>7. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>8. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odrzucone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas usunięcia Awarii rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>9. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna,</p>

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>9.1. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy Awarii, nie później niż czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.</p> <p>9.2. W szczególności naprawa Awarii może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych, ▪ zatrzymanie i uruchomienie listener-a, ▪ odblokowywanie kont użytkowników, ▪ kompilacja obiektów bazy danych, ▪ przeliczanie statystyk bazy danych, ▪ dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel, ▪ rekonfiguracja parametrów bazy danych, ▪ Identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy Awarii, których wykonanie wykracza poza zakres usługi. <p>9.3. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy MBD i nie spełnia definicji Awarii, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi Konsultacji [KA] , w ramach której w zależności od woli WYKONAWCY może on także wspierać ZAMAWIAJĄCEGO w realizacji czynności określonych w punkcie 4.2. powyżej lub wykonać je samodzielnie zdalnie.</p> <p>9.4. Oprócz sytuacji szczególnych usługa nie obejmuje czynności wymienionych poniżej, których realizacja przez WYKONAWCĘ wymaga uprzedniego zlecenia usługi odpłatnej lub akceptacji rozliczenia świadczenia w ramach usługi [NE] :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utworzenia nowej baz danych, ▪ odtwarzania bazy danych po awarii, ▪ instalacji dodatkowych opcji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ reinstalacji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ instalacji Uaktualnień MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ innych

Lp	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>10. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. <p>upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.</p>

ZAŁĄCZNIK NR 4 DO PROJEKTU UMOWY 08/PN/2017

Wymagane parametry infrastruktury

1. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera bazy danych przy założeniu 50 jednocześnie pracujących użytkowników

a) Wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera bazy danych

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Certyfikowany przez firmę Oracle. (Zalecamy systemy z rodziny Linux)
2	Minimalna pamięć RAM dla systemu operacyjnego	2 GB
3	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego na każdą bazę danych)	4 GB
4	Procesor (minimum)	2.5 GHz
5	Architektura procesora	64-bitowa
6	Karta sieciowa (minimum)	1000 Mbps
7	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	100 GB

b) Wymagania wersji motoru bazy danych (MBD) w stosunku do serwera bazy danych

Wersja baz danych (MBD) ¹⁾	Oracle 10g Release 2 (10.2.0.5)	Oracle 11g Release 1 (11.1.0.7)	Oracle 11g Release 2 (11.2.0.4)	Oracle 12c Release 1 (12.1.0.x)
Aplikacja				
Eskulap	•	•	•	•
Eskulap NT	•	•	•	•
Impuls 4	•			
Impuls 5.4	•	•	•	
Impuls 5.5		•	•	
Impuls EVO		•	•	

¹⁾ x w oznaczeniu wersji oznacza numer najwyższego patchset-a wydanego oficjalnie dla danej wersji MBD

2. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera aplikacji (aplikacje WWW) przy założeniu 50 jednocześnie pracujących użytkowników

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Microsoft Windows Server 2008 R2 lub nowszy
2	Minimalna pamięć RAM dla systemu operacyjnego	4 GB
3	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla pojedynczej aplikacji WWW)	10 GB na każdą instancję aplikacji
4	Procesor (minimum)	2.5 GHz
5	Architektura procesora	64-bitowa
6	Karta sieciowa (minimum)	1000 Mbps
7	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	100 GB
8	Składniki systemu operacyjnego	Internet Information Services w wersji 7.0 lub wyższej .NET Framework w wersji 4.5.1 lub wyższej ODAC z Oracle Developer Tools ¹⁾ Oracle Database Client ¹⁾ ASP.MVC 4.0

¹⁾ – dokładna wersja zależna od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

3. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera usług (Serwer JGP, Serwer eWUŚ, Serwer Powiadomień itp.)

	Parametr	Wartość
1	System operacyjny	Microsoft Windows Server 2008 R2 lub nowszy
2	Minimalna pamięć RAM dla systemu operacyjnego	4 GB
2	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla pojedynczej usługi)	2 GB na każdą usługę
3	Procesor (minimum)	1.8 GHz
4	Architektura procesora	64-bitowa
5	Karta sieciowa (minimum)	1000 Mbps
6	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce	100 GB

7	Składniki systemu operacyjnego	Internet Information Services w wersji 7.0 lub wyższej .NET Framework w wersji 4.5.1 lub wyższej ODAC z Oracle Developer Tools ¹⁾ Oracle Database Client ¹⁾ ASP.MVC 4.0
---	--------------------------------	---

¹⁾ – dokładna wersja zależy od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

4. Minimalne wymagania stacji roboczej dla Oprogramowania Aplikacyjnego

a) Wymagania sprzętowe stacji roboczej

Parametr		Wartość		
		Eskulap, Eskulap NT	Impuls 4	Impuls 5.4 Impuls 5.5 Impuls EVO
1	Minimalna pamięć RAM (wolna pamięć systemu operacyjnego dedykowana dla aplikacji)	768 MB		768 MB
2	Procesor (minimum)	1 GHz		
3	Architektura	32-bitowa lub 64-bitowa	32-bitowa	32-bitowa lub 64-bitowa
4	Karta sieciowa (minimum)	100 Mbps		
5	Rozdzielczość ekranu (minimum)	1024x768		
6	Dysk twardy - minimalne wolne miejsce dla pojedynczej aplikacji	10 GB		

b) Wymagania systemowe stacji roboczej

System operacyjny	Microsoft Windows XP	Microsoft Windows Vista ¹⁾	Microsoft Windows 7 ¹⁾	Microsoft Windows 8	Microsoft Windows 8.1	Microsoft Windows 10
Aplikacja						
Eskulap	●	●	●	●	●	●
Eskulap NT	●	●	●	●	●	●
Impuls 4	●					
Impuls 5.4		●	●			
Impuls 5.5		●	●	●	●	
Impuls EVO		●	●	●	●	● ²⁾
● - konfiguracja wspierana przez producenta ¹⁾ - z wyłączeniem wersji Home 2 ²⁾ - od wersji 1.0_20141030sp2b i 1.1_20151023a						

5. Wymagania dotyczące dodatkowo zainstalowanych składników systemu operacyjnego stacji roboczej

- a. .NET Framework 4.0 lub wyższej ¹⁾
- b. Oracle Data Access Components z Oracle Developer Tools 11.2 lub wyższej ¹⁾
- c. Oracle Database Client 10.2 lub wyższej ¹⁾
- d. Microsoft Office 2003/2007/2010 (stacje raportujące do Office)
- e. Microsoft Report Viewer Redistributable 2008 (dla aplikacji Impuls)
- f. Crystal Reports Runtime (dla aplikacji Impuls)
- g. Java Runtime Environment ¹⁾
- h. Przeglądarka Firefox (od wersji 14.0.1) /Chrome (od wersji 28)/IE(od wersji 11) i Adobe Reader¹⁾

¹⁾ – dokładna wersja zależy od wersji systemu operacyjnego oraz wersji Oprogramowania Aplikacyjnego

6. Minimalne wymagania w stosunku do sieci komputerowej

Ethernet 100Mbps, protokół TCP/ IP.

7. Minimalne wymagania dotyczące przepustowości łącza internetowego zapewnionego do realizacji zdalnego serwisu

- a) gwarantowana, tylko dla działań serwisowych, przepustowość 1/1 Mbit/s

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO PROJEKTU UMOWY 08/PN/2017

Specyfikacja (serwera) infrastruktury ZAMAWIAJĄCEGO

Serwer Nr 1 HP ML 350 G5 (470064-313)

Element Serwera	Parametry deklarowane
Procesor	Intel(R) Xeon(R) CPU X5650 @ 2.67GHz 6 Core
RAM	64 GB
HDD	300 GB + 4,5TB
Kontroler RAID	Zintegrowany
Karta sieciowa	Zintegrowana
System Operacyjny (Nazwa + Wersja)	Red Hat Enterprise Linux ES release 4 (Nahant Update 6)
MBD (Wersja)	Oracle 11.2.0.4

ZAŁĄCZNIK NR 6 DO PROJEKTU UMOWY 08/PN/2017

Zasady BHP

1. Należy przestrzegać wymagań określonych w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwa i Higieny Pracy wg PN- N-18001:2004, a w szczególności:
 - przestrzegać wymagań prawnych w zakresie podpisanej ze Szpitala Tczewskie S.A. umowy,
 - rejestrować wypadki przy pracy, choroby zawodowe i zdarzenia potencjalnie wypadkowe wśród swoich pracowników pracujących na terenie Szpitala Tczewskie S.A.
 - wyposażyć swoich pracowników w środki bezpieczeństwa .
2. Usługodawca musi:
 - organizować pracę swoich pracowników w sposób spełniający zasady bezpieczeństwa i higieny pracy,
 - powiadamiać swoich pracowników o możliwych zagrożeniach związanych z wykonywaniem przez nich prac,
 - powiadamiać Starszego Specjalistę ds. BHP o zaistniałych wypadkach przy pracy.
3. Przeprowadzić szkolenie wśród podległych pracowników wykonujących dostawę w zakresie obowiązującej w firmie polityki bezpieczeństwa i higieny pracy.
4. Umożliwić Starszemu Specjaliście ds. BHP z Szpitala Tczewskie S.A. kontrolę postępowania na zgodność z przyjętymi zasadami BHP.
5. W sytuacjach wątpliwych i nieokreślonych w powyższych zasadach BHP należy zwracać się do Starszego Specjalisty ds. BHP.
6. **Oświadczam, że pracownicy wykonujący pracę na terenie Szpitala Tczewskie S.A. posiadają aktualnie badania zdrowotne i szkolenia BHP.**

Podpis Wykonawcy:

Tczew, dnia

ZAŁĄCZNIK NR 7 DO PROJEKTU UMOWY 08/PN/2017

- Zasady Środowiskowe

1. Należy przestrzegać wymagań określonych w systemie zarządzania środowiskowego wg ISO 14001, a w szczególności:

- **przestrzegać wymagań prawnych w zakresie podpisanej ze Szpitala Tczewskie S.A. umowy**
- **zmniejszyć dla otoczenia uciążliwość swojej działalności związanej z wykonywaniem prac zleconych przez Szpitala Tczewskie S.A.**
- **zabierać z terenów Szpitala Tczewskie S.A. wszelkie odpady powstałe w czasie świadczenia usług**

2. Dostawcy nie wolno:

- **wwozić na teren Szpitala Tczewskie S.A. jakichkolwiek odpadów**
- **składować żadnych substancji mogących zanieczyścić powietrze atmosferyczne, wodę, glebę, a w przypadku gdy substancje te służą do wykonywania usług dla firmy szczególnie ich składowania i stosowania należy uzgodnić z Kierownikiem Działu Technicznego**
- **myć pojazdów na terenie Szpitala Tczewskie S.A.**
- **spalać odpadów na terenie Szpitala Tczewskie S.A.**
- **wylewać jakichkolwiek substancji niebezpiecznych do gleby lub kanalizacji**

3. Przeprowadzić szkolenie wśród podległych pracowników wykonujących dostawę w zakresie obowiązującej w Szpitala Tczewskie S.A. polityki środowiskowej.

4. Dopuszczać Kierownika Działu Technicznego do kontroli postępowania na zgodność z przyjętymi zasadami środowiskowymi.

5. W sytuacjach wątpliwych i nieokreślonych w powyższych zasadach środowiskowych należy zwracać się do Kierownika Działu Technicznego.

Podpis Wykonawcy:

Tczew, dnia

ZAŁĄCZNIK NR 5 DO SIWZ (WZÓR)

<i>(pieczęć Wykonawcy)</i>	OŚWIADCZENIE W SPRAWIE PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ
----------------------------	---

Składając ofertę w przetargu nieograniczonym nr 08/PN/2017, na:

Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A.

Niniejszym oświadczam(y), iż:

- 1) *nie należymy do żadnej **
- 2) *należymy do**

(*niepotrzebne skreślić)

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), o której mowa w art. 24 ust. 1 pkt 23 ustawy Prawo zamówień publicznych.

W związku z przynależnością do grupy kapitałowej podajemy jej uczestników:

(Wykonawca nie należący do grupy kapitałowej poniższe rubryki przekreśla lub pozostawia niewypełnione).

W związku z przynależnością do grupy kapitałowej, w przypadku gdy uczestnicy tej grupy kapitałowej złożąby odrębne oferty lub oferty częściowe w niniejszym postępowaniu, przedkładam dowody, że powiązania z tymi Wykonawcami nie prowadzą do zakłócenia konkurencji w niniejszym postępowaniu o udzielenie zamówienia.

_____ dnia __. __. ____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 6 DO SIWZ (WZÓR)

<p style="text-align: center;"><i>(pieczęć Wykonawcy/Wykonawców)</i></p>	<p>ZOBOWIĄZANIE INNYCH PODMIOTÓW DO ODDANIA WYKONAWCY DO DYSPOZYCJI NIEZBĘDNYCH ZASOBÓW</p>
--	--

Uwaga:

1. Niniejszego załącznika nie składają Wykonawcy, którzy nie korzystają z zasobów innych podmiotów.
2. W przypadku korzystania z zasobów więcej niż jednego podmiotu zobowiązanie to wypełnić dla każdego podmiotu oddzielnie.

W związku z przetargiem nieograniczonym nr 08/PN/2017, na:

Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A.

Ja / My:

Lp.	Pełna nazwa podmiotu oddającego do dyspozycji niezbędne zasoby	Adres podmiotu	Numer telefonu i faksu i adres e-mail
			Tel.: _____ Faks: _____ E-mail: _____

Zobowiązuję się/ zobowiązujemy się do oddania na rzecz _____
(nazwa Wykonawcy składającego ofertę)

do dyspozycji następujących niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu

zamówienia: _____

 (wymienić zakres dostępnych Wykonawcy zasobów, sposób ich wykorzystania przez Wykonawcę przy wykonywaniu zamówienia publicznego oraz zakres i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia publicznego)

_____ dnia __. __. ____ r.

 (podpis i pieczęć osoby upoważnionej do złożenia
 podpisu w imieniu podmiotu oddającego do dyspozycji niezbędne zasobów)

**ZAŁĄCZNIK NR 7 DO SIWZ
(WZÓR)**

08/PN/2017

**Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego
Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A.**

WYKAZ USŁUG

w okresie ostatnich trzech lat przed upływem składania ofert - minimum 1 usługa

Nazwa Wykonawcy

.....

Adres Wykonawcy

.....

Numer telefonu/fax

L.p.	Całkowita wartość brutto usługi	Przedmiot usługi	Daty wykonania / wykonywania usługi (od dnia do dnia)	Dla kogo wykonano usługę – podmiot na rzecz którego wykonano usługę

**DO WYKAZU NALEŻY DOŁĄCZYĆ DOWÓD, ŻE USŁUGI ZOSTAŁY WYKONANE LUB
SĄ WYKONYWANE NALEŻYCIE (np. referencje, poświadczenie).**

W przypadku wykonywania usługi na rzecz Zamawiającego w okresie ostatnich 3 lat przed terminem otwarcia ofert, załączenie dowodu, o którym mowa powyżej nie jest wymagane.

_____ dnia __.__.____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)

ZAŁĄCZNIK NR 8 DO SIWZ (WZÓR)

08/PN/2017

**Usługę serwisu i konserwacji wraz z nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego
Eskulap i Impuls dla Szpitali Tczewskich S.A.**

WYKAZ OSOB, SKIEROWANYCH PRZEZ WYKONAWCĘ
DO REALIZACJI ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO
ODPOWIEDZIALNYCH ZA ŚWIADCZENIE USŁUG

minimum 1 osoba

Nazwa Wykonawcy

.....
Adres Wykonawcy

Numer telefonu/fax

L.p.	Imię i nazwisko	Kwalifikacje zawodowe	Uprawnienia	Wykształcenie	Informacja o posiadanym doświadczeniu zawodowym (w latach – staż pracy w zawodzie)	Zakres wykonywanych czynności	Podstawa dysponowania osobą

Osoby wskazane w wykazie muszą posiadać certyfikaty/świadectwa wystawione przez Autora oprogramowania aplikacyjnego Eskulap, świadczące o umiejętności administrowania poszczególnymi modułami aplikacji Eskulap i Impuls.

_____ dnia __.__.____ r.

(podpis Wykonawcy/Wykonawców)