**ZAMAWIAJĄCY**

Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu, 37-500 Jarosław, ul. 3 Maja 70

NIP: 792-18-05-707 REGON: 000304496

fax +48 16 6245017; e-mail: [comzampub@data.pl](mailto:comzampub@data.pl)

**Zaproszenie do złożenia oferty**

Przedmiotem Zamówienia jest:

**Serwis oprogramowania InfoMedica/AMMS firmy Asseco S.A. dla potrzeb Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu.**

**CPV -** [**72250000-2**](https://www.portalzp.pl/kody-cpv/szczegoly/uslugi-w-zakresie-konserwacji-i-wsparcia-systemow-8433)

Przedmiotem zamówienia jest objęcie opieką serwisową oprogramowania administracyjnego InfoMedica/AMMS produkcji Asseco S.A. (wraz z niezbędnym do jego pracy oprogramowaniem systemowym), w skład którego wchodzi:

**Wykaz modułów oprogramowania**

**firmy Asseco Poland S.A. objętych opieką serwisową**

|  |  |
| --- | --- |
| **L.p.** | **Moduł** |
| 1 | Apteka |
| 2 | Apteczka Oddziałowa |
| 3 | Gospodarka Materiałowa |
| 4 | Kalkulacja Kosztów Leczenia |
| 5 | Kadry |
| 6 | Płace |
| 7 | Grafiki |
| 8 | Obsługa Sprzedaży |
| 9 | Zamówienia Publiczne |
| 10 | Elektroniczna Inwentaryzacja |
| 11 | Środki Trwałe |
| 12 | Wyposażenie |
| 13 | Rejestr Zakupów |
| 14 | Rejestr Sprzedaży |
| 15 | Wycena kosztów Normatywnych |
| 16 | Koszty |
| 17 | Windykacja |
| 18 | Finanse – Księgowość |
| 19 | Kasa |
| 20 | Bank krwi |
| 21 | Blok Operacyjny |
| 22 | Dokumentacja medyczna |
| 23 | Laboratorium |
| 24 | Zakażenia Szpitalne |
| 24 | Ruch Chorych i zlecenia |
| 26 | Rejestracja |
| 27 | Gabinet Lekarski |
| 28 | Gabinet Zabiegowy |
| 29 | Statystyka |
| 30 | Rehabilitacja |
| 31 | Pracownia Diagnostyczna |
| 32 | Punkt Pobrań |
| 33 | Archiwum Dokumentacji Medycznej |
| 34 | Repozytorium EDM |
| 35 | Platforma integracyjna z RCIM |
| 36 | Interfejs RIS – HIS |

w zakresie:

1. Instalowanie oraz wdrażanie nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanego   
   w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego w tym przeszkalanie pracowników z nowych wersji oprogramowania.
2. Usuwanie awarii Oprogramowania Aplikacyjnego powstałych z winy Zamawiającego lub   
   w skutek wypadków losowych.
3. Bieżące usuwanie awarii oprogramowania, usterek w zbiorach oraz usterek w zbiorach zgromadzonych danych powstałych z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych (niezależnie od Zamawiającego).
4. Dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej umożliwiającej:

* zgłaszanie awarii i usterek oprogramowania oraz monitorowania statusu ich realizacji,
* zgłaszanie błędów,
* udzielanie porad i konsultacji

Dostęp odbywa się na podstawie indywidualnych kont dla osób/administratorów oprogramowania. W ramach umowy można zgłosić co najmniej 3 osoby upoważnione do wykonywania zgłoszeń.

1. Możliwość korzystania z konsultacji telefonicznych, e-mail
2. Możliwość korzystania z wizyt osobistych w siedzibie Zamawiającego z pracownikami certyfikowanymi   
   w zakresie obsługi i konfiguracji modułów.
3. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, wykonywanie ponownych lub dodatkowych instalacji oprogramowania objętego niniejszą umową.
4. Doradztwo i udzielania konsultacji w zakresie podejmowania przez Zamawiającego kolejnych przedsięwzięć informatycznych,
5. Doradztwo w zakresie prawidłowości składowania i zabezpieczania danych gromadzonych za pomocą oprogramowania objętego niniejszą umową.
6. Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe  
   i wykonane czynności, w tym zmiany konfigurowania oprogramowania.
7. konfiguracji oprogramowania operacyjnego i dostosowanie do potrzeb oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętego umową;

2.2. W ramach usług opieki serwisowej Wykonawca zobowiązuje się, że od momentu przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, do momentu rozpoczęcia realizacji Zgłoszenia Zamawiającego nie upłynie więcej niż 48 godz., z wyłączeniem sobót, niedziel i dni ustawo wolnych od pracy.

2.3. Czynności opieki serwisowej objęte niniejszą umową, Wykonawca realizuje od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 – 16:00. Zgłoszenia interwencji serwisowych przesłane przez Zamawiającego zarejestrowane po godz. 16:00 traktowane są jako Zgłoszenie z datą dnia następnego o 8:00.

2.4. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług opieki serwisowej zarówno w formie zdalnej jak i w siedzibie Zamawiającego w wymiarze 42 godzin na 3 miesiące począwszy od daty obowiązywania niniejszej Umowy. Czas poświęcony na realizację usług, o którym mowa powyżej rozliczany będzie na koniec 3 miesięcznego okresu o ile przekroczenie czasu nie nastąpi wcześniej. Po przekroczeniu w/w wymiaru godzin, czynności opieki serwisowej zdalne lub w siedzibie Zamawiającego, rozliczane będą kwotą, podaną przez Wykonawcę, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza

2.5. Zgłoszenia przyjmowane będą poprzez platformę elektroniczną.

2.6. Serwisanci przydzieleni do obsługi muszą posiadać ważne certyfikaty autoryzacyjne producenta oprogramowania Asseco Poland S.A.

2.7. Zamawiający zobowiązany jest do :

1. dokonywania czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu;
2. nie dokonywania bez zgody Wykonawcy żadnych zmian w konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest oprogramowanie objęte niniejszą Umową.

zapewnienia zdalnego dostępu do oprogramowania, o ile wykonawca zgłosi taką konieczność.

Postępowanie o udzielenie zamówienia prowadzone jest jako zamówienie o wartości **poniżej 130 000 złotych** na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2019 r., poz. 2019 z późn. zm.)

**Przedmiotem zamówienia są *dostawy/usługi/roboty budowlane*.**

***Zamawiający dopuszcza składanie ofert równoważnych w stosunku do opisanego   
w przedmiotowym postępowaniu przedmiotu zamówienia z zastrzeżeniem, że każdy z Wykonawców który ewentualnie skorzysta z przysługującego mu prawa do złożenia oferty równoważnej, winien udowodnić w treści swojej oferty, że te zaoferowane przez niego urządzenia, technologia czy też materiały są równoważne w rozumieniu niniejszych wyjaśnień m.in. podając w treści swojej oferty ich nazwę, producenta oraz numery katalogowe, model, rok produkcji itp. Ewentualne użycie w dokumentacji określeń i nazw własnych ma jedynie charakter przykładowy i służy określeniu klasy i jakości materiałów. Jeżeli w opisie przedmiotu zamówienia znajdują się wskazania znaków towarowych, patentów lub pochodzenia, Wykonawca może zaoferować przedmioty równoważne. Zamawiający wymaga, aby użyte materiały, o ile są inne, posiadały parametry jakościowe i techniczne nie gorsze niż określone w przedmiocie zamówienia. Wykazanie równoważności zaoferowanego przedmiotu spoczywa na Wykonawcy.***

1. **TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

Termin wykonania przedmiotu zamówienia: **12** miesięcy.

Warunki płatności: **30** dni od daty wystawienia faktury.

1. **OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY**

Każdy Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę, która musi obejmować całość oferowanego przedmiotu zamówienia.

Zaleca się, aby wszystkie strony oferty wraz z załącznikami były podpisane przez osobę (osoby) uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy.

Wykonawca może zastrzec najpóźniej do dnia zawarcia umowy w sprawie zamówienia, iż informacje związane z tym zamówieniem stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t. j. Dz. U. 2020, poz. 1913 z późń. zm.) nie mogą być udostępnione.

Oferta powinna zawierać:

1. dane teleadresowe firmy - numer NIP, REGON firmy,
2. proponowaną cenę netto i brutto za realizację zamówienia z uwzględnieniem wszelkich kosztów niezbędnych do realizacji zamówienia, w tym cenę towaru/usługi, koszty transportu/dojazdu do siedziby Zamawiającego,
3. termin realizacji zamówienia,
4. warunki gwarancji,
5. termin ważności oferty.
6. **MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA OFERT**

Oferta (skan oferty lub oferta podpisana elektronicznie powinna być przesłana za pośrednictwem: *poczty elektronicznej na adres: sekretariat@comjar.pl lub dostarczona w formie pisemnej na adres: Centrum Opieki Medycznej, ul. 3 Maja 70, 37-500 Jarosław do dnia 27.05.2022 r. do godz. 12:00*

**Oferty złożone po terminie nie będą rozpatrywane.**

1. **OCENA OFERT**

Zamawiający dokona oceny ważnych ofert na podstawie następującego kryterium:

Cena 100 %

**Zamawiający udzieli zamówienia wykonawcy, którego oferta odpowiadać będzie wszystkim wymaganiom określonym w niniejszym ogłoszeniu i zostanie oceniona jako najkorzystniejsza w oparciu o podane wyżej kryteria oceny ofert.**

1. **INFORMACJE DOTYCZĄCE WYBORU NAJKORZYSTNIESZJEK OFERTY**

O wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi oferentów za pośrednictwem poczty elektronicznejlub telefonicznie.

1. **DODATKOWE INFORMACJE**

Dodatkowych informacji udziela: Waldemar Homik – tel. 16 6245017, Radosław Grzesiowski - tel. 16 6245196

1. **ZAŁĄCZNIKI**

**Wykaz dokumentów wymaganych przez Zamawiającego, które musza dostarczyć wykonawcy biorący udział w postępowaniu:**

1. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej.
2. Formularz oferty - załącznik nr 1
3. Wzór umowy - załącznik nr 2
4. Minimum 2 referencję potwierdzające wykonywanie usług o zakresie tożsamym z przedmiotem zamówienia na minimum 40.000 zł brutto.
5. Certyfikaty autoryzacyjne producenta oprogramowania Asseco Poland S.A.

**ZAŁĄCZNIK NR 1**

Nazwa Wykonawcy

………………………………………

**FORMULARZ OFERTY**

W odpowiedzi na Zapytanie ofertowe na „**Serwis oprogramowania InfoMedica/AMMS firmy Asseco S.A. dla potrzeb Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu.**

1. Oferujemy wykonanie usługi za kwotę:

netto: …………………………………………………….

Słownie ……………………………………………..…..

brutto: ………………………………….…….Zł (w tym 23.%VAT)

Słownie ……………………………………………..…..

1. Oświadczamy, że w cenie naszej oferty, zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania usługi a w szczególności serwisu/dojazdów.
2. Akceptujemy termin płatności faktury 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.
3. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z treścią Opisu Przedmiotu Zamówienia i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz przyjmujemy warunki w niej zawarte.
4. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez okres 30 dni.
5. Oświadczamy, że akceptujemy projekt umowy, będący załącznikiem do OPZ i w przypadku wygrania zapytania ofertowego, zobowiązujemy się do zawarcia umowy na wyżej wymienionych warunkach w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
6. Ofertę niniejszą składamy na ...............kolejno ponumerowanych stronach.
7. Integralną część oferty stanowią następujące dokumenty\*
   * 1. Formularz oferty - załącznik nr 1
     2. Wzór umowy - załącznik nr 2
     3. Referencje
     4. Potwierdzenia i zaświadczenia
     5. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej.

....……………………………………… ( podpis upoważnionego przedstawiciela wykonawcy)

Załącznik nr 2

UMOWA NR ……/2022 (wzór)

o serwis oprogramowania

zawarta w dniu **………..** w Jarosławiu pomiędzy:

**Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu,** ul. 3 Maja 70, 37-500 Jarosław, wpisane do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS:0000024565

reprezentowanym przez:

Dyrektor Centrum Opieki Medycznej w Jarosławiu – Piotr Pochopień

zwanym dalej „Kupującym”

zwanym w dalszej części umowy ***„Zamawiającym”***

**a**

**……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………**

reprezentowaną przez:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………

zwaną w dalszej części Umowy ***"Wykonawcą”***

W wyniku zapytania ofertowego, jako zamówienie o wartości **poniżej 130 000 złotych** na podstawie ustawy z dnia 11 września   
2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2019 r., poz. 2019 z późn. zm. ) strony zawarły umowę następującej treści:

**§ 1. Przedmiot Umowy**

1. Niniejsza umowa określa zasady świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług opieki serwisowej modułów oprogramowania firmy Asseco Poland S.A., określonych w **Załączniku nr 1** do niniejszej umowy, działających i użytkowanych przez Zamawiającego.
2. Wykonawca oświadcza żejest certyfikowanym Partnerem producenta oprogramowania, firmy: Asseco Poland S.A.
3. Definicje dla Świadczenia Opieki Serwisowej
   1. System Obsługi Zgłoszeń – oznacza jeden punk kontaktu pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą, który pozwala na rejestrację wszystkich Zgłoszeń, kwalifikację, zarządzanie i zamykanie Zgłoszeń,
   2. Czas Reakcji – czas od momentu przesłania do Systemu Obsługi Zgłoszeń, Zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu uzyskania potwierdzenia podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających do wyjaśnienia Zgłoszenia (dla Błędu – Czas Reakcji jest dochowany w przypadku potwierdzenia poprzez nadanie odpowiedniego statusu w Systemie Obsługi Zgłoszeń). Czas Reakcji liczony jest w ramach Godzin Obsługi Zgłoszeń,
   3. Dni Robocze - są to dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel i innych dni ustawowo uznanych za wolne od pracy,
   4. Godziny Obsługi Zgłoszeń - oznaczają usługi świadczone w Dniach Roboczych w godzinach 8:00-16:00. W przypadku, gdy Zgłoszenie zostanie przesłane do Wykonawcy poza Godzinami Obsługi Zgłoszeń, traktowane będzie jak zgłoszone o godz. 8:00 najbliższego Dnia Roboczego
   5. Reakcja - oznacza wszelkie działania lub kroki podjęte przez Wykonawcę zmierzające do zweryfikowania, zidentyfikowania i zamknięcia kompletnego Zgłoszenia poprawnie dokonanego przez Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach za Reakcję będzie uznawana również prośba Wykonawcy o udostępnienie Zdalnego Dostępu,
   6. Zdalny Dostęp - oznacza umożliwienie uprawnionym pracownikom Wykonawcy dostępu do bazy danych (zasobów) Zamawiającego znajdującej się poza siecią lokalną Wykonawcy celem zweryfikowania (zamknięcia) Zgłoszenia, wraz z odpowiednimi uprawnieniami administracyjnymi niezbędnymi do weryfikacji i realizacji Zgłoszeń. Zdalny Dostęp powinien być zrealizowany przy pomocy bezpiecznego kanału VPN w postaci dostępu graficznego do interfejsu systemu operacyjnego, przy czym Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania warunków korzystania ze Zadanego Dostępu obowiązujących u Zamawiającego. Dopuszczalne jest też użycie innych aplikacji wskazanych przez Zamawiającego (np. TeamViewer) z założeniem, że Zamawiający posiada w przypadku płatnych aplikacji wykupioną licencję do użytku komercyjnego.
   7. Zgłoszenie - oznacza każde zapytanie Zgłaszającego skierowane do pracownika ServiceDesk-u za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń, które zakwalifikowane zostanie, jako:
      1. Zapytanie – merytoryczne wsparcie dla Użytkowników w zakresie bieżącej obsługi poprawnie działającego Oprogramowania
      2. Błąd – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania, lub efekt błędu Użytkownika będąca przedmiotem Zgłoszenia
      3. Modyfikacja - zgłoszenie opisujące proces u Zamawiającego a nieobsługiwany w posiadanej Aktualnej Wersji Oprogramowania.
   8. Priorytet Błędu - oznacza klasyfikację Błędów wpływającą na długość Czasu Reakcji. Ustalany jest na podstawie ich ważności i wpływu na obsługę bieżących procesów zachodzących u Zamawiającego i wspieranych przez Oprogramowanie. Priorytet Błędu może zostać określony jako:
      1. Awaria – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania uniemożliwiająca Obsługę Procesów Krytycznych w Krytycznych Terminach zdefiniowanych w załączniku nr ….., lub niemożliwość uruchomienia Oprogramowania
      2. Błąd Normalny – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania spowodowana błędem Użytkownika lub dająca błędne wyniki operacji podczas eksploatacji oprogramowania lub powodująca ograniczenie możliwości korzystania z Oprogramowania przy zachowaniu możliwości Obsługi Procesów Krytycznych w Krytycznych Terminach przez Oprogramowanie
      3. Usterka – Błąd nie będący Awarią ani Błędem Normalnym
   9. Zgłaszający - oznacza pracownika Zamawiającego uprawnionego do rejestrowania Zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń
   10. ServiceDesk – zespół osób odpowiedzialny za obsługę Zgłoszeń po stronie Wykonawcy
   11. Użytkownik - oznacza pracownika Zamawiającego przeszkolonego i upoważnionego do korzystania z Oprogramowania
   12. Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie wdrożone u Zamawiającego posiadające aktualny nadzór wg Załącznika nr 1
   13. Aktualna Wersja Oprogramowania – to najnowsza zalecana przez Producenta oprogramowania wersja Oprogramowania
   14. Aktualizacja - oznacza aktualizację Oprogramowania, zawierającą zmiany Oprogramowania mogące w istotny sposób zmienić funkcjonalność Oprogramowania. Aktualizacja zawiera między innymi zmiany rozwojowe, poprawki Błędów, zmiany ergonomiczne, jest opracowywana przez producenta oprogramowania i jest realizowana na podstawie oddzielnego Zgłoszenia zarejestrowanego w Systemie Obsługi Zgłoszeń.

**§ 2. Opieka serwisowa**

1. Usługi opieki serwisowej objęte przedmiotem niniejszej umowy świadczone będą bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego, zdalnie za pośrednictwem Zdalnego Dostępu lub telefonicznie.
2. Warunkiem świadczenia usług serwisowych przez Wykonawcę jest posiadanie przez Zamawiającego aktualnego nadzoru autorskiego.
3. Umowa przewiduje objęcie opieką serwisową jedynie modułów oprogramowania w pełni wdrożonych do użytkowania przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania podczas interwencji serwisowych, dokonywanych na Zgłoszenie Zamawiającego i w ramach kwoty określonej w § 5 pkt 1 niniejszej mowy i Godzin Obsługi Zgłoszeń następujących czynności:
5. realizacji wszystkich Zgłoszeń dotyczących czynności serwisowych oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętych umową (analiza i poprawa błędów użytkownika, rekonfiguracji oprogramowania, itp) ;
6. konfiguracji Oprogramowania operacyjnego i dostosowanie do potrzeb oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętego umową;
7. konsultacji telefonicznych oraz e-mailowych
8. zainstalowanie nowych wersji Oprogramowania objętego Umową i będących kontynuacją technologiczną posiadanych wersji
9. Na prośbę Zamawiającego spotkanie z kierownikiem projektu raz w miesiącu (2h online) w celu omówienia bieżących potrzeb i problemów
10. Strony niniejszej umowy dopuszczają możliwość realizacji przez Wykonawcę, w ramach niniejszej umowy innych czynności, niewymienionych w pkt 4 niniejszego paragrafu, takich jak:
11. przenoszenie danych w przypadku zmiany platformy systemowej lub bazodanowej;
12. analiza i rekonfiguracja silnika bazy danych celem poprawy szybkości działania
13. podnoszenie wersji bazy danych;
14. szkolenia Użytkowników lub Administratorów z Oprogramowania objętego umową - załącznik nr 1
15. audyty funkcjonalne i techniczne posiadanych systemów;
16. integracje z rozwiązaniami zewnętrznymi (podłączenia aparatów, oprogramowanie innych firm z systemami objętymi umową)
17. tworzenie raportów i analiz na zlecenie;
18. tworzenie szablonów pism lub formularzy do Elektronicznej Dokumentacji Medycznej.
19. Realizacja przez Wykonawcę czynności, o których mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu, w ramach niniejszej umowy, podlega osobnej wycenie.
20. Wykonawcazastrzega sobie możliwość dokonania bezpośredniej interwencji serwisowej w siedzibie Zamawiającego w dni robocze od poniedziałku do piątku po godz. 15:00.
21. Wykonawcanie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową pracę oprogramowania objętego opieką serwisową, wynikającą z powodów od niego niezależnych.
22. Strony niniejszej Umowy zobowiązują się do utrzymania własnego sprzętu w pełnej sprawności technicznej oraz zapewnienie po swojej stronie łączności telefonicznej, możliwości skorzystania z e-mail z dostępem do Internetu dla potrzeb diagnostycznych, instalacyjnych i testowania, aplikacji objętych opieką serwisową.
23. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić Wykonawcy dostęp do modułów oprogramowania objętych opieką serwisową w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji przez Wykonawcę niniejszej umowy, jak również udzielać Wykonawcy wszelkich wyjaśnień, informacji i przekazywać dane niezbędne do prawidłowej realizacji przez Wykonawcę niniejszej umowy. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia po swojej stronie możliwości zdalnego połączenia przez bezpieczne połączenie internetowe do modułów oprogramowania objętych opieką serwisową przez okres obowiązywania umowy jak również zobowiązuje się do umożliwienia Wykonawcy bezpośredniego dostępu do w/w aplikacji.

**§ 3. Zgłoszenia interwencji serwisowych**

1. Zamawiający zobowiązuje się do wskazania osób Zgłaszających odpowiedzialnych za zgłoszenie interwencji serwisowych i skutecznego potwierdzania protokołów zakończonej interwencji, w ramach poszczególnych modułów oprogramowania objętych opieką serwisową na podstawie niniejszej umowy wg Załącznika nr 2 do niniejszej umowy.
2. Zgłoszenia interwencji serwisowych z podaniem ich celu oraz formy Zamawiający będzie przesyłać, w postaci Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń On-Line pod adresem……………………….
3. Dostęp do Systemu Obsługi Zgłoszeń jest autoryzowany poprzez indywidualny login i hasło.
4. Na potrzeby rejestracji Zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń założone zostaną   
   3 indywidualne konta dla wskazanych przez Zamawiającego użytkowników wymienionych w **Załączniku nr 2.**
5. Przyjęcie Zgłoszenia przez Wykonawcę potwierdzone będzie każdorazowo mailem wygenerowanym automatycznie przez System Obsługi Zgłoszeń z podaniem numeru zgłoszenia oraz czasem jego rejestracji.
6. W ramach usług opieki serwisowej rozliczanej kwotą określoną w § 5 pkt 1 niniejszej umowy, oraz Godzin Obsługi Zgłoszeń.Wykonawca zobowiązuje się, że od momentu przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, w sposób o którym mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu, Czas Reakcji będzie zgodny z poniższą tabelą:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Maksymalny** **czas** | **Awaria** | **Normalny** Błąd | **Usterka** |
| **Reakcja (R)** | R = 12 h (w formule  8hx5d) | R = 48h (w formule 8hx5d) | R = 24h (w formule 8hx5d |

Formułą 8hx5d - Service Desk dostępny przez 5 dni w tygodniu, przez 8 godzin w godz. 8:00 – 16:00

1. W uzasadnionych przypadkach termin określony w pkt. 6 niniejszego paragrafu może ulec wydłużeniu po uzgodnieniu przez Wykonawcę i Zamawiającego.
2. Czynności opieki serwisowej objęte niniejszą umową, Wykonawca realizuje w Godzinach Obsługi Zgłoszeń
3. Wszelkie Zgłoszenia zarejestrowane w Systemie Obsługi Zgłoszeń traktowane są przez Wykonawcę jako zlecenia wykonania czynności opieki serwisowej przez Wykonawcę, świadczonej na warunkach objętych niniejszą umową, chyba że zgłoszenie stanowi Reklamację.
4. Do każdego Zgłoszenia zarejestrowanego w Systemie Obsługi Zgłoszeń będą rejestrowane wszelkie czynności związane z jego realizacją wraz z podaniem czasochłonności poświęconej na realizację Zgłoszenia.
5. Po realizacji Zgłoszenia lub na koniec każdego miesiąca Zamawiającemu zostanie przedstawiony protokół zakończonej interwencji serwisowej z podsumowaniem czasochłonności poświęconej na realizację każdego z zamkniętych w danym miesiącu zgłoszeń.
6. Wykonawca w ramach ryczałtowej kwoty wynagrodzenia, za świadczenie usług opieki serwisowej, określonej w § 5 pkt 1 zobowiązuje się do świadczenia usług opieki serwisowej zarówno w formie zdalnej jak i w siedzibie Zamawiającego w wymiarze 42 godzin

na 3 miesiące począwszy od daty obowiązywania niniejszej Umowy. Czas poświęcony na realizację usług, o którym mowa powyżej rozliczany będzie na koniec 3 miesięcznego okresu o ile przekroczenie czasu nie nastąpi wcześniej. Po przekroczeniu w/w wymiaru godzin, czynności opieki serwisowej zdalne lub w siedzibie Zamawiającego, rozliczane będą kwotą w wysokości, o której mowa w § 5 pkt 2 umowy i na zasadach wskazanych w w/w punkcie.

1. Strony niniejszej umowy ustalają comiesięczny okres rozliczeń finansowych z tytułu świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego czynności opieki serwisowej. Podstawą do ustalenia liczby godzin czynności opieki serwisowej świadczonej przez Wykonawcę ponad limit, o którym mowa w pkt 12, w okresie 1 miesiąca, będą stanowiły protokoły zakończonych interwencji serwisowych.
2. W przypadku niewykorzystania przez Zamawiającego dostępnego wymiaru godzin o którym mowa w pkt 12 w danym okresie rozliczeniowym o którym mowa w pkt 12, ilość godzin niewykorzystanych przez Zamawiającego nie przechodzi na kolejne okresy rozliczeniowe.
3. Czas poświęcony na obsługę serwisową będzie rozliczany z dokładnością do godziny.

**§ 4 Potwierdzenie wykonania usług opieki serwisowej**

1. Strony zgodnie oświadczają, iż potwierdzeniem należytego wykonania poszczególnych usług opieki serwisowej stanowić będą podpisane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego protokoły zakończonej interwencji serwisowej.
2. Zamawiający oświadcza, iż osobami upoważnionymi do potwierdzania w jego imieniu należytego wykonania usługi opieki serwisowej są osoby wskazane przez niego w Załączniku nr 2 do niniejszej umowy.
3. Potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej może zostać dokonane według wyboru Zamawiającego w jednej z podanych poniżej form:
4. Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 3 dni, podpisze i przekaże Wykonawcy podpisany protokół drogą elektroniczną albo
5. Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 2 dni, potwierdzi należyte wykonanie usługi opieki serwisowej poprzez zatwierdzenie protokołu na liście protokołów, waktywnym w profilu użytkownika w Systemie Rejestracji Zgłoszeń.
6. Nieprzekazanie Wykonawcy podpisanego przez Zamawiającego protokołu w terminie, o którym mowa w pkt 3 niniejszego paragrafu, jest równoznaczne z uznaniem przez Zamawiającego, iż usługa objęta przekazanym Zamawiającemu protokołem zakończonej interwencji została wykonana należycie i Wykonawcy z tytułu jej wykonania przysługuje wynagrodzenie, zgodnie z § 5.
7. W sytuacjach spornych Zamawiający w terminie, o którym mowa w pkt 3, powyżej, zgłosi Wykonawcy ewentualne uwagi i zastrzeżenia, które zostaną ujęte w protokole zakończonej interwencji serwisowej.
8. W przypadku uznania przez Wykonawcę niezasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej, zgodnie z zasadami określonymi w § 3 niniejszej umowy, wskazując uzasadnienie braku możliwości uznania za zasadne uwag i zastrzeżeń Zamawiającego. W następstwie powyższego zostanie powtórzona procedura potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu.
9. W przypadku uznania przez Wykonawcę zasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca dokona czynności mających na celu usunięcie uchybień stanowiących przedmiot uwag i zastrzeżeń Zamawiającego, a po ich wykonaniu, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej, zgodnie z zasadami określonymi w § 3 niniejszej umowy. W następstwie powyższego zostanie powtórzona procedura potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu zostanie powtórzona.

**§ 5. Płatności**

1. Za świadczenie usług opieki serwisowej oprogramowania firmy Asseco Poland S.A., w zakresie modułów określonych w **Załączniku nr 1** do niniejszej umowy, Wykonawca otrzymywać będzie od Zamawiającego zryczałtowane miesięczne wynagrodzenie w wysokości **……………………………………………………………………..** powiększone o podatek VAT według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury VAT. Zmiana stawki podatku VAT w toku obowiązywania niniejszej umowy skutkuje zmianą wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy, przy czym zmiana ta jest skuteczna z dniem wejścia w życie zmienionych przepisów prawa i nie wymaga aneksów do niniejszej umowy. Wynagrodzenie o którym mowa wyżej nie obejmuje kosztów dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego i z powrotem.
2. W przypadku przekroczenia limitu godzinowego świadczenia usług opieki serwisowej o którym mowa w § 3 pkt 13interwencje serwisowe dla **Zamawiającego** rozliczane będą kwotą w wysokości **……………… zł za godzinę netto (słownie: …………………………..)** + obowiązujący podatek VAT. Przyjmuje się iż:
3. Dla prac wykonywanych zdalnie czasochłonność naliczana będzie z dokładnością do godziny;
4. Dla prac w siedzibie Zamawiającego czasochłonność naliczana będzie za każdą rozpoczętą godzinę jednak nie mniej niż 7 godz.
5. Dla prac zleconych i uzgodnionych (wyłącznie zdalnie) przez Zamawiającego do realizacji poza godzinami pracy, o których mowa w § 3 pkt 8 interwencja serwisowa będzie rozliczana:
6. Dla prac realizowanych w godzinach od 16:00 do 22:00 kwotą w wysokości **…………. zł** za każdą rozpoczętą godzinę (słownie: ………………………….. 00/100) + obowiązujący podatek VAT
7. Dla prac realizowanych w godzinach od 22:00 do 08:00 i dni wolnych od pracy kwotą w wysokości **……………. zł** za każdą rozpoczętą godzinę (słownie: ……………………………00/100) + obowiązujący podatek VAT
8. Koszty przejazdu Konsultanta do siedziby Zamawiającego i z powrotem rozliczane będą zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2013 poz. 167) oraz Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 25 marca 2002 r. w sprawie warunków ustalania oraz sposobu dokonywania zwrotu kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych, motocykli i motorowerów niebędących własnością pracodawcy (Dz.U.2002.27.271 ze zm.) + obowiązujący podatek VAT. Koszty przejazdu Konsultanta do siedziby Zamawiającego i z powrotem rozliczane będą w okresie miesięcznym.
9. Płatność wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 1 nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy, ……………………………………………………………………………………., w terminie **30 dni** kalendarzowych od daty wystawienia faktury VAT. Faktura za dany okres rozliczeniowy będzie wystawiana przez Wykonawcę do 10 - tego dnia każdego rozpoczętego okresu o którym mowa w § 3 pkt 14.
10. Zapłata przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy należności wynikających z tytułu przekroczenia miesięcznego limitu godzin opieki serwisowej, o którym mowa w § 3 pkt 13 oraz kosztów dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego i z powrotem, nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w ……………………………………………………………………………………………………, w terminie **30 dni** kalendarzowych od daty wystawienia faktury VAT. Faktura z tytułu należności za przekroczenie wymiaru godzin opieki serwisowej, o którym mowa w § 3 pkt 13 będzie wystawiana do 10 – tego dnia następnego miesiąca w którym przekroczenie zostało odnotowane. Natomiast faktura obejmująca należności tytułem kosztów dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego i z powrotem, za dany miesiąc kalendarzowy będzie wystawiana przez Wykonawcę do 10 - tego dnia następnego miesiąca. Termin płatności należności tytułem zrealizowanych przez Wykonawcę czynności o których mowa w § 2 pkt 5 będzie ustalany każdorazowo przez Wykonawcę i Zamawiającego.
11. Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT i upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur bez składania podpisu osoby uprawnionej ze strony Zamawiającego.
12. W przypadku opóźnień w płatności przez Zamawiającego należności na rzecz Wykonawcy objętych niniejszą umową, Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki w wysokości równej odsetkom ustawowym.
13. Opóźnienie w płatności przez Zamawiającego 2 (dwóch) faktur upoważnia Wykonawcę do zawieszenia świadczenia usług serwisowych objętych niniejszą umową.

**§ 6. Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa została zawarta na czas określony, tj. ………………………………………….
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania niniejszej umowy, z zachowaniem 3 miesięcznego okresem wypowiedzenia i musi ono być dokonane w formie pisemnej.
3. Wykonawca jest uprawniony do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy okaże się, że Zamawiający nie wykonuje lub nienależycie wykonuje ciążące na Zamawiającym obowiązki wynikające z niniejszej umowy, w szczególności obowiązek określony w § 2 pkt 10 niniejszej umowy, oraz wyłączeniem sytuacji opisanej w § 5 pkt 9 .
4. W przypadku, o którym mowa w pkt 3 niniejszego paragrafu Wykonawca składa oświadczenie o rozwiązaniu niniejszej umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia na piśmie i przesyła je Zamawiającemu listem poleconym.

**§ 7. Ochrona danych osobowych**

1. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie wszelkich rodzajów danych osobowych przetwarzanych w systemie informatycznym Zamawiającego przy użyciu oprogramowania, w zakresie określonym szczegółowo w dokumentacji technicznej oprogramowania (umieszczonej w wersji elektronicznej na serwerze wykonawcy), jednak wyłącznie w zakresie ich opracowania, utrwalania i przechowywania na podstawie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”.
2. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Wykonawca zobowiązuje się przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia
4. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
5. Wykonawca zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust 3 pkt. b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia, jak i po jego ustaniu.
7. Wykonawca po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem zwraca Zamawiającemu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
8. W miarę możliwości Wykonawca pomaga Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
9. Wykonawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, bez zbędnej zwłoki zgłasza ją Zamawiającemu w ciągu 24h
10. Zamawiający zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
11. Zamawiający powiadomi Wykonawcę o terminie i zakresie kontroli co najmniej z 7 dniowym wyprzedzeniem.
12. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie uzgodnionym wspólnie z Zamawiającym.
13. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia
14. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
15. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Zamawiającego, chyba że obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo obowiązujące UE lub w Polsce. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje zamawiającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
16. Podwykonawca o którym mowa w ust.13 winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na wykonawcę w niniejszej Umowie.
17. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego za niewywiązywanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.
18. Wykonawca jest odpowiedzialny za udostępnianie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.

**§ 9 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieunormowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Zmiana niniejszej umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Ewentualne spory pomiędzy Stronami mogące w przyszłości wyniknąć z zapisów niniejszej umowy, lub z nią związane, Strony rozstrzygać będą polubownie na drodze negocjacji. Jeżeli jednak negocjacje nie doszły do skutku lub też nie dały spodziewanego rezultatu właściwy do rozpoznania sporu będzie sąd powszechny w Rzeszowie.
4. Integralną części umowy stanowią następujące załączniki:
5. Załącznik Nr 1 – Wykaz modułów oprogramowania firmy Asseco Poland S.A. objętych opieką serwisową;
6. Załącznik nr 2 – Wykaz osób uprawnionych do zgłaszania interwencji serwisowych w jednostce Zamawiającego.
   1. Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach - po jednym dla każdej ze Stron.

|  |  |
| --- | --- |
| **Zamawiający** | **Wykonawca** |
| **………………………………………..** | **………………………………………….** |

#### Załącznik Nr 1

**Wykaz modułów oprogramowania**

**firmy Asseco Poland S.A. objętych opieką serwisową**

|  |  |
| --- | --- |
| **L.p.** | **Moduł** |
| 1 | Apteka |
| 2 | Apteczka Oddziałowa |
| 3 | Gospodarka Materiałowa |
| 4 | Kalkulacja Kosztów Leczenia |
| 5 | Kadry |
| 6 | Płace |
| 7 | Grafiki |
| 8 | Obsługa Sprzedaży |
| 9 | Zamówienia Publiczne |
| 10 | Elektroniczna Inwentaryzacja |
| 11 | Środki Trwałe |
| 12 | Wyposażenie |
| 13 | Rejestr Zakupów |
| 14 | Rejestr Sprzedaży |
| 15 | Wycena kosztów Normatywnych |
| 16 | Koszty |
| 17 | Windykacja |
| 18 | Finanse – Księgowość |
| 19 | Kasa |
| 20 | Bank krwi |
| 21 | Blok Operacyjny |
| 22 | Dokumentacja medyczna |
| 23 | Laboratorium |
| 24 | Zakażenia Szpitalne |
| 24 | Ruch Chorych i zlecenia |
| 26 | Rejestracja |
| 27 | Gabinet Lekarski |
| 28 | Gabinet Zabiegowy |
| 29 | Statystyka |
| 30 | Rehabilitacja |
| 31 | Pracownia Diagnostyczna |
| 32 | Punkt Pobrań |
| 33 | Archiwum Dokumentacji Medycznej |
| 34 | Repozytorium EDM |
| 35 | Platforma integracyjna z RCIM |
| 36 | Interfejs RIS – HIS |

#### 

#### Załącznik Nr 2

Wykaz osób uprawnionych do zgłaszania interwencji serwisowych i potwierdzania należytego wykonania usługi opieki serwisowej w jednostce Zamawiającego

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Dostęp do SRZ\*** | **Imię i nazwisko** | **Stanowisko** | **Moduł** |
| 1 | Tak | Radosław Grzesiowski | Kierownik Sekcji Informatycznej | Wszystkie moduły |
| 2 | Tak | Piotr Kaltenbek | Starszy Informatyk | Wszystkie moduły |
| 3 | Tak | Damian Wilk | Informatyk | Wszystkie moduły |

**SRZ – System Rejestracji Zgłoszeń**