**Projekt**  - UMOWA Nr ……………………………

zawarta w Lublinie w dniu .........................2023 roku.

Pomiędzy:

**Uniwersyteckie Centrum Stomatologii w Lublinie**, 20-093 Lublin, ul. Dra Witolda Chodźki 6, wpisanym do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód z siedzibą w Świdniku, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000287877, NIP: 712-308-47-59, REGON: 060281989, reprezentowanym przez:

1) ................................................................

zwanym w dalszej części Umowy "Zamawiającym"

a

................... reprezentowana przez:

1) ...........................................

zwaną w dalszej części Umowy "Wykonawcą".

Niniejsza umowy została zawarta po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie podstawowym bez negocjacji na podstawie art. 275 pkt 1) ustawy Pzp, znak sprawy ZP.26.1.9.2023 zgodnie *z przepisami Ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11.09.2019 r. (Dz. U. z  2023 r. poz. 1605 z późn. zm.)*:

§ 1

* + - 1. Przedmiot umowy obejmuje dostawę i wdrożenie dodatkowych modułów funkcjonalności systemu ERP polegająca na rozbudowie posiadanego systemu ERP IMPULS EVO, o moduły, takie jak: Portal Pracowniczy, Elektroniczna Akceptacja Urlopów, Elektroniczna Akceptacja Zamówień, Harmonogramy oraz objęcie przedmiotu zamówienia gwarancją, na warunkach określonych w niniejszej umowie oraz załączniku nr 3 do umowy.
      2. Przedmiot umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1, obejmuje również wykonanie:

1. Dokumentacji Analizy Przedwdrożeniowej (zwaną dalej: DAP) zawierającej bazowe zapisy opisujące budowane rozwiązania, procesy oraz sposób organizacji prac i wdrożenia.
2. Dokumentacji Powykonawcza (zwana dalej: DP) obejmującej dokumentację użytkową, techniczną i eksploatacyjną.

§ 2

1. Wykonawca wykona, uruchomi i odda do użytku Zamawiającemu przedmiot umowy w miejscu przeznaczenia tj. w siedzibie UCS w Lublinie w terminie **……………… od daty zawarcia niniejszej umowy** *(Termin realizacji przedmiotu zamówienia stanowi kryterium oceny ofert, zostanie wspinany, zadeklarowany przez Wykonawcę w ofercie*);
2. Zamawiający wymaga aby wykonanie całości przedmiotu umowy nastąpiło zgodnie z niniejszą Umową, z zastrzeżeniem, że realizacja przedmiotu umowy realizowana będzie w następujących etapach:
3. etap I obejmujący przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej
4. etap II obejmujący wdrożenie
5. etap III przeprowadzi instruktaży stanowiskowych w siedzibie Zmawiającego
6. etap IV obejmujący odbiór - dokumentacja powykonawcza

§ 3

1. Wykonawca oświadcza, że dysponuje niezbędną wiedzą, doświadczeniem i profesjonalnymi kwalifikacjami, a także potencjałem ekonomicznym i technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania Umowy.
2. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu umowy w siedzibie Zamawiającego lub   
   w sposób uzgodniony przez Strony. Prowadzenie prac na środowiskach Zamawiającego   
   w oparciu o zdalny dostęp wymaga zgody Zamawiającego, a także zachowania należytej staranności, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru tej działalności, w celu ochrony Infrastruktury Zamawiającego przed możliwym naruszeniem jej bezpieczeństwa.
3. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji przedmiotu umowy w sposób określony w umowie oraz zgodnie z przepisami prawa obowiązującymi w Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie realizacji przedmiotu umowy. W przypadku, gdy wykonanie danej czynności przez Wykonawcę lub przez Zamawiającego w oparciu o rekomendację Wykonawcy wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym Zamawiającego przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Zamawiającemu. Zamawiający nie będzie wysuwał do Wykonawcy żadnych roszczeń z tego tytułu, jeżeli w przypadku wystąpienia incydentu utraty danych Wykonawca przywróci dane do stanu danych z momentu wykonanej przez Zamawiającego kopii danych. Przywrócenie przez Wykonawcę danych do stanu zapisanego w kopii danych lub niemożność wykonania tej operacji z powodu wadliwości kopii danych wyłącza odpowiedzialność Wykonawcy za utratę danych w pełnym zakresie, jak również wszelkie następstwa tejże.
5. Wykonawca gwarantuje, iż:
   1. dostarczony Przedmiot Umowy będzie zgodny z SWZ i będzie realizował wszystkie funkcjonalności szczegółowo opisanych w Opisie przedmiotu zamówienia, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej umowy;
   2. Przedmiot Umowy dostarczony zostanie w stanie kompletnym, wraz z Dokumentacją Powykonawczą oraz dokumentami licencyjnymi i gwarancyjnymi.
6. Wykonawca oświadcza, że dostarczony przedmiot Umowy będzie wolny od wad fizycznych i prawnych oraz, że nie toczy się żadne postępowanie, którego przedmiotem jest dostarczony przez niego przedmiot Umowy, jak również, że nie jest obciążony zastawem, zastawem rejestrowym, ani zastawem skarbowym, ani żadnymi innymi ograniczonymi prawami rzeczowymi,
7. Wykonawca oświadcza, że rozwiązania zaproponowane w ofercie Wykonawcy zapewnią pełną kompatybilność z użytkowanym przez Zamawiającego oprogramowaniem – w zakresie przewidzianym w SWZ.
8. Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco współdziałać z Zamawiającym w celu sprawnej realizacji Umowy.
9. Wykonawca jest zobowiązany do bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach dla realizacji Przedmiotu Umowy, w szczególności dotyczących zarówno terminów jak i zakresu rzeczowego Umowy.

§ 4

1. Zamawiający w terminie **do 3 dni od dnia zawarcia Umowy** przekaże Wykonawcy niezbędne dane do opracowania dokumentu pn. **Analiza Przedwdrożeniowa** (zwana dalej: DAP).  
   Wykonawca w terminie **maksymalnie 10 dni** od daty przekazania Wykonawcy niezbędnych danych do opracowania DAP, jest zobowiązany uzgodnić z Zamawiającym przekazany dokument.
2. DAP powinna zawierać w szczególności:
3. wykaz oraz szczegółowy opis i harmonogram instalacji nowo dostarczanych modułów;
4. wykaz oraz szczegółowy opis i harmonogram niezbędnych prac konfiguracyjnych
5. harmonogram instruktażu personelu oraz administratorów Systemu.
6. plan i sposób komunikacji Stron oraz obsadzenie poszczególnych ról we wdrożeniu
7. zadania i czynności realizowane przez poszczególne role w trakcie wdrożenia
8. szczegółową specyfikację oprogramowania
9. Zaakceptowanie przez Zamawiającego DAP stanowi warunek koniecznyprzystąpienia do realizacji przedmiotu umowy.
10. Zamawiający wymaga, by DAP został dostarczony Zamawiającemu w postaci dokumentu sporządzonego w języku polskim w liczbie 1 egzemplarza w wersji elektronicznej na nośniku CD/DVD/Pamięć typu Flash w formie plików edytowalnych (np. typu: docx, xlsx, pdf).
11. Brak złożenia przez Wykonawcę DAP w terminie 10 dni od daty zawarcia umowy uprawnia Zamawiającego do odstąpienia od umowy po uprzednim bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Zamawiającego dodatkowego co najmniej 5-dniowego terminu na złożenie DAP.
12. Procedura akceptacji DAP:
    1. Zamawiający w terminie do 5 dni od dnia otrzymania DAP sprawdzi kompletność oraz poprawność merytoryczną, oceni dokument i dokona jego akceptacji lub odrzuci, przekazując jednocześnie Wykonawcy swoje zastrzeżenia,
    2. Wykonawca w terminie kolejnych 5 dni od przekazania zastrzeżeń do DAP dokona zmian w DAP zgodnie z uwagami Zamawiającego i przekaże kolejną wersję DAP do oceny Zamawiającego. W przypadku niezłożenia kolejnej wersji DAP przez Wykonawcę w terminie 5 dni, Zamawiający ma prawo odstąpić od umowy po uprzednim bezskutecznym upływie wyznaczonego przez Zamawiającego dodatkowego co najmniej 3-dniowego terminu na złożenie DAP.
    3. Procedura akceptacji DAP może być powtarzana według reguł określonych powyżej do skutku, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku gdy Zamawiający odrzuci po raz trzeci DAP, ma on prawo do odstąpienia od umowy z winy Wykonawcy oraz naliczenia stosownej kary określonej w Umowie.

§ 5

1. Warunkiem zgłoszenia Przedmiotu Umowy do odbioru jest dostarczenie Zamawiającemu   
   i zatwierdzenie przez niego kompletnej Dokumentacji Powykonawczej (DP) zgodnie z Załącznikiem nr 5 Opis przedmiotu zamówienia.
2. Warunkiem przystąpienia do odbioru końcowego przedmiotu umowy jest dostarczenie Zamawiającemu:
   1. zatwierdzonej przez Zamawiającego kompletnej Dokumentacji Powykonawczej,
   2. przekazania kompletu dokumentów licencyjnych,
   3. kompletu dokumentów potwierdzających warunki i termin udzielonej gwarancji;
   4. kompletnej dokumentacji z przeprowadzonych szkoleń, zgodnej z wymaganiami określonymi w Załączniku 5 Opis przedmiotu Zamówienia
3. Potwierdzeniem wykonania zamówienia będzie podpisany przez Zamawiającego Protokół Odbioru Końcowego.

§ 6

1. Maksymalne wynagrodzenie brutto Wykonawcy za przedmiot umowy określony w § 1 ustala się kwotę: ....................... PLN brutto (słownie: .................................. złotych) na co składa się wartość netto w kwocie: ................ PLN (słownie: ............................... złotych) plus stawka VAT – ......... %.
2. Kwota wymieniona w ust. 1 zawiera wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu umowy niezbędne do jego wykonania, a w szczególności:
3. wartość zakresu umowy określonego w opisie przedmiocie zamówienia,
4. podatek od towarów i usług,
5. koszty wynikające z przeniesienia praw autorskich w pełnym zakresie do produktów powstałych w trakcie realizacji umowy,
6. wszystkie koszty, opłaty, wydatki Wykonawcyw tym koszty związane z licencjami lub sublicencjami, oraz prawami zależnymi,
7. wszystkie zastosowane materiały i urządzenia,
8. koszty pracy ludzi i sprzętu,
9. koszty transportu,
10. koszty delegacji,
11. koszty ubezpieczeń,
12. koszty dostaw, załadunków i wyładunków oraz wniesienia do miejsca instalacji,
13. koszty instalacji i uruchomienia,
14. koszty wdrażania i konfiguracji,
15. koszty doradztwa i szkolenia,
16. koszty wykonania dokumentacji technicznej, dokumentacji użytkowej oraz dokumentacji powdrożeniowej systemu objętego przedmiotem niniejszej umowy.
17. Wykonawca związany jest ceną jednostkową netto przedłożonej oferty przez cały okres obowiązywania umowy, z zastrzeżeniem § 10 ust. 2.
18. Podstawą wystawienia faktury jest podpisany przez Strony Ostateczny Protokół Zakończenia Prac, dostarczony wraz z fakturą do Uniwersyteckiego Centrum Stomatologicznego w Lublinie, ul. Dra Witolda Chodźki 6 Lublin.
19. Płatność za dostarczony przedmiot umowy nastąpi na konto Wykonawcy podane na fakturze i widniejące w elektronicznym wykazie czynnych podatników VAT (tzw. białej liście podatników VAT) na podstawie wystawionej faktury w formie przelewu w terminie **60 dni** licząc od doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.
20. Z tytułu nieterminowej płatności Wykonawca może naliczać odsetki określone ustawą z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
21. Wykonawcy nie przysługuje prawo cesji wierzytelności bez zachowania procedury określonej w art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011r. o działalności leczniczej, pod rygorem rozwiązania umowy przez Zamawiąjącego w trybie natychmiastowym.
22. Strony dopuszczają możliwość wystawiania i dostarczania w formie elektronicznej,   
    w formacie PDF: faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur, zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz.U. z 2020 r., poz. 106, z późn. zm.).
23. Faktura elektroniczna będzie Zamawiającemu wysyłana na adres e-mail: ………………….
24. Zamawiający zobowiązuje się do poinformowania Wykonawcy o każdorazowej zmianie ww. adresu mailowego.
25. Osobą upoważnioną do kontaktów w sprawie e-faktur ze strony Zamawiającego jest …………………..

§ 7

1. Na przedmiot zamówienia Wykonawca udziela 36 miesięcy gwarancji w zakresie dostarczonego systemu przez okres gwarancji, na zasadach określonych w załączniku nr 3 do Umowy.
2. Bieg okresu świadczenia wsparcia technicznego i opieki aktualizacyjnej rozpoczyna się z dniem podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Końcowego.
3. Zamawiający wymaga, by usługi wsparcia technicznego i opieki aktualizacyjnej były świadczone przez producenta oprogramowania lub autoryzowanego przez producenta partnera.
4. Usługi opieki aktualizacyjnej muszą w szczególności polegać na zapewnieniu Zamawiającemu:
   1. dostępu do nowych wersji oprogramowania objętego niniejszą umową, uwzględniających rozwój oprogramowania oraz zmieniające się powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w zakresie funkcjonalności posiadanych przez Zamawiającego;
   2. dostępu do dokumentacji użytkownika (w szczególności instrukcji obsługi oprogramowania) w wersji uaktualnionej do najnowszych wersji oprogramowania;
   3. instalacji aktualizacji i nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego dostosowujących systemy do zmian ustawowych i wymogów jakie zamawiający musi spełniać np. w obszarze zakresu i formatu danych przekazywanych innym podmiotom w okresie nie dłuższym niż 30 dni od chwili ich wprowadzenia. Wykonawca udostępniać będzie aktualizacje i nowe wersje oprogramowania do samodzielnej instalacji przez Zamawiającego w zakresie funkcjonalności posiadanych przez Zamawiającego.

§ ~~10~~ 8

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
   1. z tytułu zwłoki w realizacji Przedmiotu Umowy w stosunku do terminu określonego w § 2 ust. 1 w wysokości 0,5 % Wynagrodzenia netto, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki ;
   2. z tytułu zwłoki w uzgodnieniu DAP w stosunku do terminu określonego w § 4 ust. 1 w wysokości 0,2 % Wynagrodzenia netto, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;

z tytułu zwłoki w usuwaniu:

a) awarii w okresie gwarancji w stosunku do terminów określonych w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy w wysokości 0,2 % Wynagrodzenia umownego netto, za każdy dzień zwłoki;

b) błędów w okresie gwarancji w stosunku do terminów określonych w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy w wysokości 0,1 % Wynagrodzenia umownego netto, za każdy dzień zwłoki;

c) usterek w okresie gwarancji w stosunku do terminów określonych w załączniku nr 3 do niniejszej Umowy w wysokości 0,05 % Wynagrodzenia umownego netto, za każdy dzień zwłoki.

* 1. za brak osoby przy realizacji przedmiotu zamówienia wskazanej w załączniku nr 5 do umowy – w wysokości 1000,00 PLN (słownie: jeden tysiąc złotych i 00/100) za każdy stwierdzony przypadek (kara może być nakładana wielokrotnie wobec tej samej osoby).

1. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umową w wysokości 20% wartości wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1 Umowy w przypadku jej rozwiązania z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, jak i Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umową w wysokości 20% wartości wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1 umowy w przypadku jej rozwiązania z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
2. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których mogą dochodzić strony wynosi nie więcej niż 50% wartości netto przedmiotu umowy.
3. Kara umowna płatna jest w terminie 14 dni od dnia doręczenia wezwania do zapłaty wraz z notą obciążeniową lub podlega potrąceniu z należności przysługujących Wykonawca od Zamawiający wg wyboru Zamawiającego.
4. W przypadku, gdy rzeczywista szkoda wyrządzona przez Wykonawcę przewyższa wartość kar umownych, Zamawiający zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§ 9

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy bez prawa Wykonawcy do żądania odszkodowania w przypadku:
   1. w sytuacji braku złożenia przez Wykonawcę DAP,
   2. w sytuacji trzykrotnego braku akceptacji przez Zamawiającego DAP,
   3. w sytuacji trzykrotnego odrzucenia przez Zamawiającego DP,
   4. jeżeli Wykonawca wykonuje przedmiot umowy wadliwie lub w sposób sprzeczny z Umową.
2. Zamawiający może odstąpić od umowy w sytuacji określonej w art. 456 ustawy Pzp:
3. w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu;
4. jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
5. dokonano zmiany Umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 ustawy Pzp,
6. wykonawca w chwili zawarcia Umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 ustawy Pzp,
7. Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczpospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążą na niej na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE, z uwagi na to, że zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej.
8. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 2) lit. a) Zamawiający odstępuje od Umowy w części, której zmiana dotyczy.
9. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 1) Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.
10. W przypadku odstąpienia od umowy Wykonawca natychmiast wstrzyma dalszą realizację umowy
11. Odstąpienie od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności oraz powinno zawierać uzasadnienie faktyczne i prawne.

§ 10

1. Strony zastrzegają sobie prawo wprowadzenia zmian do niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy:
   1. które nie są istotne w rozumieniu art. 454 ust. 2 ustawy PZP;
   2. w przypadkach przewidzianych w art. 455 ustawy PZP.
2. Obniżenie ceny przedmiotu umowy przez Dostawcę może nastąpić w każdym czasie   
   i nie wymaga zgody Odbiorcy ani sporządzenia Aneksu do umowy;
3. Precyzując przesłanki uprawniające do zmiany umowy w oparciu o art. 455 ust. 1 pkt 1 ustawy PZP, Strony dopuszczają zmianę postanowień niniejszej Umowy w szczególności w zakresie:
   1. w zakresie sposobu spełniania świadczenia:
4. zmianę jakości, parametrów lub innych cech charakterystycznych dla przedmiotu zamówienia, w tym zmianę cech indywidualnych oprogramowania bądź nazwy własnej oprogramowania,
5. zmianę elementów składowych przedmiotu zamówienia na zasadzie ich uzupełnienia lub wymiany, które stanowią cześć lub element oferowanego systemu;
6. zmianę (ograniczenie) zakresu przedmiotu umowy w przypadku, gdy po jej zawarciu, a także po jej częściowym wykonaniu albo kompletnym wdrożeniem produktu okaże się, że dostarczenie poszczególnych elementów przedmiotu umowy, w tym urządzeń lub oprogramowania będzie nieprzydatne dla realizacji celów zakładanych przez Zamawiającego i osiąganych procesów informatycznych w Zintegrowanym Systemie Informatycznym wdrażanym lub wdrożonym u Zamawiającego,
7. zmianę w celu umożliwienia zastosowania nowszych i korzystniejszych rozwiązań technologicznych lub technicznych niż istniejące w chwili sporządzania specyfikacji technicznej i funkcjonalnej przedmiotu umowy oraz w chwili zawarcia umowy przez strony,
8. zmianę, gdy zostanie wyprodukowana nowsza wersja oprogramowania i z przyczyn niezależnych od wykonawcy nie jest możliwe dostarczenie wskazanych w ofercie komponentów, dopuszcza się zmianę tych elementów na inne spełniające minimalne wymagania dla przedmiotu umowy,
9. zmianę, która nie powodujące zwiększenia zakresu zobowiązań Wykonawcy, a która będzie następstwem zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, wytycznych Ministerstwa Zdrowia, Narodowego Funduszu Zdrowia lub organów nadzoru, a także innych organów państwa lub jednostek administracyjnych, albo płatników innych niż NFZ, a także organu założycielskiego Zamawiającego.
10. zmianę terminów na skutek okoliczności uzasadnionej przyczynami technicznymi lub leżącymi po Stronie Zamawiającego, w szczególności ujawnionymi na etapie prac analitycznych   
    i projektowych, a także w obszarze wymagań infrastrukturalnych, technologicznych, funkcjonalnych lub niefunkcjonalnych.
11. Zmianę zakresu jeżeli w wyniku przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej zasadna dla powodzenia Projektu okaże się np. korekta ilości poszczególnych licencji w zakresie nie powodującym zmiany łącznej ceny z tytułu udzielenia licencji przewidzianej w Umowie
    1. w zakresie terminów wykonania zamówienia i kolejności wykonywania etapów:
       1. zmianę kolejności wykonania etapów uzgodnionego przez Strony harmonogramu dostawy i wdrożenia i składających się na nie poszczególnych czynności wdrożeniowych, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego lub jeśli konieczność zmiany nie była możliwa do przewidzenia na etapie zawierania umowy, a jest ona niezbędna w celu prawidłowego wykonania umowy lub zagwarantowania Zamawiającemu wykonywanie działalności statutowej;
       2. zmianę terminów szkoleń przewidzianych w siedzibie Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy np. choroba szkolącego, po uzyskaniu zgody Zamawiającego i wyznaczeniu nowej daty szkolenia;
       3. zmianę terminów szkoleń przewidzianych w siedzibie Zamawiającego przyczyn leżących po stronie Zamawiającego np. nieprzewidziane urlopy, choroby pracowników itp.
       4. zmianę terminów wykonania poszczególnych etapów umowy, w przypadku gdy np. Zamawiający nie udostępni Wykonawcy niezbędnych pomieszczeń oraz sprzętu, nastąpi awaria sieci uniemożliwiająca prace wdrożeniowe i instalacyjne, itp. o taka ilość dni o jaka nastąpiło opóźnienie, awaria.

3.3. gdy nastąpi zmiana stawki podatku od towarów i usług, na podstawie przepisów prawa lub po uzyskaniu interpretacji indywidualnej.

3.4. wprowadzenie, zmianę lub usunięcie podwykonawcy na każdym etapie realizacji przedmiotu umowy.

1. Zmiany przewidziane w umowie mogą być inicjowane przez Zamawiającego lub przez Wykonawcę.
2. Nie wymagają formy aneksu do umowy:
3. zmiany adresowe,
4. zmiana siedziby i adresu do korespondencji,
5. Zmiana Umowy dokonywana będzie w każdym przypadku na pisemny wniosek Strony. Strona występująca z wnioskiem o zmianę postanowień Umowy, zobowiązana jest do udokumentowania zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 niniejszego paragrafu.

§ 11

1. Wykonawca wnosi nie później niż w dniu podpisania Umowy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% ceny całkowitej podanej w ofercie, tj. **………… zł** (słownie: ….. złotych 00/100).
2. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania Umowy **w ………………………..**
3. Zabezpieczenie służyć będzie do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
4. Zabezpieczenie ma w istocie zapewnić, że Wykonawca gwarantuje jakość robót przewidzianych do wykonania w ramach umowy oraz zobowiązuje się usunąć wszelkie wady lub szkody, które ujawnią się w okresie rękojmi, a które to wady lub szkody Zamawiający uzna jako wynikłe z działania lub zaniedbania Wykonawcy zgodnie z warunkami Umowy.
5. Dostawca w trakcie realizacji Umowy może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną z form przewidzianych w art. 450 ust. 1 ustawy Pzp z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.
6. Za uprzednio wyrażoną zgodą Zamawiający, Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 450 ust. 2 ustawy Pzp z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.
7. Zabezpieczenie wnoszone w formie poręczenia lub gwarancji winno zawierać:
8. oświadczenie poręczyciela lub gwaranta, występującego w imieniu Wykonawcy, o zapłacie kwoty poręczonej lub gwarantowanej, stanowiącej zabezpieczenie wykonania, bezspornie (nieodwołalnie i bezwarunkowo) po otrzymaniu pierwszego wezwania na piśmie od Zamawiającego.
9. postanowienie, iż żadna zmiana czy uzupełnienie lub inna modyfikacja warunków umowy, które mogą zostać przeprowadzone na podstawie tej umowy lub dokumentów przetargowych nie uwalniają poręczyciela lub gwaranta od odpowiedzialności wynikającej z niniejszej gwarancji,
10. oświadczenie, że poręczyciel lub gwarant zrzeka się obowiązku notyfikacji o takiej zmianie uzupełnieniu czy modyfikacji.
11. Zabezpieczenie zostanie zwrócone Wykonawcy po należytym i zgodnym z umową wykonaniu przedmiotu umowy w następujący sposób:
12. 70% zabezpieczenia po odbiorze przedmiotu umowy potwierdzonym protokołem odbioru końcowego w ciągu 30 dni, licząc od daty wskazanej w ww. protokole.
13. 30% zabezpieczenia nie później niż w 15 dniu po upływie okresu gwarancji.
14. Zwrot zabezpieczenia należytego wykonania umowy nastąpi na wniosek Kierownika Obiektu Uniwersyteckiego Centrum Stomatologii w Lublinie.
15. W przypadku nienależytego i niezgodnego z umową wykonania zamówienia zabezpieczenie wraz   
    z powstałymi odsetkami staje się własnością Zamawiającego i będzie wykorzystane do zgodnego   
    z umową wykonania przedmiotu umowy oraz do pokrycia roszczeń z tytułu rękojmi za wady za wykonany przedmiot Umowy.

§ 12

1. Strony zobowiązują się do:
   1. zachowania w tajemnicy - zarówno w trakcie trwania umowy, jak i po jej ustaniu - wszelkich informacji, nie będących jawnymi, pozyskanych w jakiejkolwiek postaci, w jakikolwiek sposób, zamierzony czy przypadkowy, w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej, a dotyczących drugiej Strony lub działalności przez nią prowadzonej, które znajdą się w jej posiadaniu w związku z realizacją umowy, ze szczególnym uwzględnieniem informacji dotyczących wszelkich danych i tajemnicy przedsiębiorstwa, tj. informacji technicznych, technologicznych, organizacyjnych oraz innych posiadających wartość gospodarczą dla drugiej Strony (informacje chronione),
   2. przestrzegania obowiązujących przepisów prawa powszechnego regulujących obszar ochrony informacji i danych oraz unormowań Umowy,
   3. zabezpieczenia pozyskanych informacji i danych poprzez odpowiednie środki techniczne   
      i organizacyjne gwarantujące adekwatny stopień bezpieczeństwa zapewniających ochronę informacji i danych przez nieuprawnionym dostępem, modyfikacją, pozyskaniem lub utratą albo ujawnieniu osobom nieupoważnionym,
   4. nie wykorzystywania, nie ujawniania ani nie udostępniania pozyskanych informacji i danych, bez pisemnej zgody Stron Umowy, której informacja dotyczy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy,
   5. ponoszenia odpowiedzialność za szkody powstałe wskutek naruszenia tajemnicy,   
      o której mowa w pkt 1.1 oraz wszelkie inne szkody powstałe w związku z realizacją umowy,
   6. realizacji czynności będących przedmiotem Umowy przy pomocy przeszkolonych oraz świadomych obowiązków i odpowiedzialności z tytułu naruszeń pracowników, a także odpowiedzialności za ich działania jak za własne.
2. Strony wzajemnie oświadczają, że posiadają podstawę prawną przetwarzania danych osób, o których mowa w niniejszej umowie, m.in. imienia i nazwiska, danych kontaktowych, tj. numeru telefonu oraz adresu e-mail oraz że dane te przetwarzane będą przez każdą ze stron wyłącznie na potrzeby wykonywania niniejszej umowy, przez okres jej trwania, z uwzględnieniem ustawowych terminów przechowywania dokumentacji, w tym do celów podatkowych – w trybie i na zasadach określonych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.UE L 119   
   z 4 maja 2016 r., str.1). Jednocześnie Strony potwierdzają, iż ww. osoby zostały poinformowane o celu, zasadach i sposobach przetwarzania ich danych w związku z zawarciem niniejszej umowy oraz przysługujących im z tego tytułu uprawnieniach wynikających z Rozporządzenia, o którym mowa powyżej.

§ 13

1. Wykonawca oświadcza, że przedmiot umowy wykona własnymi siłami bez udziału podwykonawców / z udziałem podwykonawców\*: ………………………………………….…… (nazwa i adres podwykonawcy, część zamówienia, którą zamierza powierzyć podwykonawcy - *jeżeli dotyczy*). (z zastosowaniem zakazu wynikającego z art. 463 ustawy Pzp) \*.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania osób / podmiotów, którym powierza wykonanie określonych czynności związanych z wykonaniem przedmiotu umowy.
3. Powierzenie wykonania części przedmiotu umowy podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie tej umowy.
4. Umowa o podwykonawstwo nie może zawierać postanowień kształtujących prawa i obowiązki podwykonawcy, w zakresie kar umownych oraz postanowień dotyczących warunków wypłaty wynagrodzenia, w sposób dla niego mniej korzystny niż prawa i obowiązki Wykonawcy, ukształtowane postanowieniami umowy zawartej między Zamawiającym a Wykonawcą.

§ 14

1. Sądami właściwymi do rozpatrzenia ewentualnego sporu między stronami Umowy, są sądy powszechne właściwe dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową będą miały zastosowanie przepisy Ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych i Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach (jeden dla Wykonawcy, jeden dla Zamawiającego).

*Załączniki:*

1. Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia
2. Załącznik nr 2 – Oferta Wykonawcy z dn. ……………….
3. Załącznik nr 3 – Warunki serwisu gwarancyjnego
4. Załącznik nr 4 – Umowa powierzenia przetwarzania danych
5. Załącznik nr 5 – Wykaz osób wg załącznika nr 8 do SWZ

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

# Załącznik nr 2 do Umowy - Warunki serwisu gwarancyjnego

1. **Zasady świadczenia usług serwisowych**

[UŻYTKOWNICY]

1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „HelpDesk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem ……………………
2. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
3. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Użytkownicy przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
4. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
5. Powinnością Certyfikowanego Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej zakresu oraz treści pozostałych Użytkowników.
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.
7. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane wyłącznie w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia Serwisowego zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[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 pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
   * Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Awaria [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Usterka programistyczna [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Zapytanie handlowe.
3. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez wprowadzenie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego Zgłoszenia Serwisowego informacji w szczególności określenia obszaru/Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, którego Zgłoszenie Serwisowe dotyczy. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące” oraz unikalny numer.
4. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jedno zagadnienie. W przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe obejmuje kilka zagadnień WYKONAWCA może takie Zgłoszenie Serwisowe odrzucić lub wydzielić zagadnienia do odrębnych Zgłoszeń Serwisowych.
5. Jeżeli do Zgłoszenia Serwisowego pozostającego toku Użytkownik wprowadzi nowe zagadnienie WYKONAWCA może je przenieść do odrębnego Zgłoszenia Serwisowego lub odrzucić realizację. Jeżeli nowe zagadnienie zostaje przeniesione do wyodrębnionego Zgłoszenia Serwisowego **Termin realizacji usług** określony w **Warunkach brzegowych realizacji usług** wszczyna swój bieg od początku.
6. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **Czasie reakcji** określonym w **Warunkach brzegowych realizacji usług** w systemie HD zostaje Zgłoszeniu Serwisowemu nadany status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego Zgłoszenia Serwisowego, zostaje mu nadany status „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
7. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu Zgłoszenia Serwisowego, fazy obsługi Zgłoszenia Serwisowego oraz jego zawartości, Zgłoszenie Serwisowe przyjmie jeden z następujących statusów:
   * przyjęte do realizacji,
   * anulowane,
   * odrzucone,
   * duplikat,
   * do uzupełnienia,
   * odroczone,
   * rozwiązane,
   * zamknięte.
8. Szczególnym typem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym.
9. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim typem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
10. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie Zgłoszenia Serwisowego wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na określoną w Zgłoszeniu Serwisowym kwotę.

1. **Warunki brzegowe realizacji usług**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | * + - 1. **Nazwa** | * + - 1. **Terminy realizacji usług** | **Uwagi** |
|
|  | Godziny pracy Serwisu | 800-1600 | W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920). Dnie robocze stosuje się także w odniesieniu do wszystkich terminów przewidzianych w Załączniku na automatyczne czynności HD oraz do terminów zastrzeżonych dla ZAMAWIAJĄCEGO. |
|  | Czas reakcji Serwisu | 4h | Czas liczony w Godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”. |
|  | Czas usunięcia Błędu Aplikacji | 10 dni | 1. Czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji w Godzinach pracy Serwisu. 2. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy). 3. W odniesieniu do Aplikacji, których WYKONAWCA nie jest Producentem oraz Zgłoszeń Serwisowych niewłaściwie przypisanych do obszarów/Modułów (Zasady świadczenia usług serwisowych, pkt. 10) przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 4. W odniesieniu do Konsultacji, wymagających pogłębionej analizy przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 5. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 zbiorczych pakietów aktualizacji zawierających Rozwinięcia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał. Jeżeli Zgłoszenie zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 20 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie może zostać uwzględnione w kolejnej aktualizacji zbiorczej. |
|  | Czas usunięcia Awarii | 48h |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza |
|  | Czas obsługi Konsultacji | 10 dni |

1. **Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych**

| **Lp.** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | **Procedura realizacji Usługi** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Serwis Aplikacji**  **[SA]** | Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania. | 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”. 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 **Termin realizacji usług** **(Czas usunięcia Błędu Aplikacji, Czas** **usunięcia Awarii**, **Czas usunięcia Usterki Programistycznej)** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 3. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Termin realizacji usług** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Termin realizacji usług**  rozpoczyna swój bieg od początku. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:    1. Nie później, niż w **Czasie usunięcia Błędu Aplikacji**, podejmuje jedno z następujących działań:  * odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu Zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. * przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, * przekazuje Użytkownikowi Uaktualnienie usuwające Błąd Aplikacji a w przypadku subskrypcji przez ZAMAWIAJĄCEGO usługi [AA] postępuje zgodnie z procedurą w niej przewidzianą, * przekazuje Użytkownikowi Obejście, * zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.   1. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż w **Czasie usunięcia Awarii**, usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii lub wdrożenia Obejścia bezpośrednio na Infrastrukturze.   2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis zmienia kwalifikację zgłoszenia na „usterka programistyczna” oraz opracowuje Uaktualnienie usuwające zidentyfikowaną Usterkę, następnie zamieszcza Uaktualnienie w HD w **Czasie usunięcia Usterki Programistycznej** z zastrzeżeniem w punkcie 4.4 i 4.5 poniżej.   3. Jeżeli Producentem Aplikacji, której dotyczy Zgłoszenie nie jest WYKONAWCA, Serwis zamieszcza Uaktualnienie w HD w terminie 5 dni od daty otrzymania Uaktualnienia przez Producenta.   4. Uaktualnienia są udostępniane w HD w terminach przewidzianych w mapie rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego założonej przez Producenta na zasadach analogicznych, jak Rozwinięcia w usłudze [EW].   5. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje inną usługę, w ramach której Zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie typ Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie zgadza się na dokonaną przez Serwis zmianę typu Zgłoszenia Serwisowego, może zgłosić roszczenie przywrócenia typu Zgłoszenia zawierające przedmiotowe postanowienia Umowy. Ewentualnie dokonana przez WYKONAWCĘ odmowa przywrócenia pierwotnego typu Zgłoszenia wymaga zmieszczenia w Zgłoszeniu okoliczności faktycznych stanowiących podstawę odmowy.   6. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożlwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   7. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że Błąd Aplikacji jest spowodowany działaniami lub zaniechaniami w organizacji ZAMAWIAJĄCEGO tzn. jego przyczyna nie tkwi w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, bądź nie wynika z zaniechanych zobowiązań WYKONAWCY Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia odpowiednio oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   8. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego po podjęciu dwóch prób Serwis zdalnie nie uzyska dostępu do przedmiotowych elementów Infrastruktury lub MBD, bądź niezbędne okaże się pozyskanie przez Serwis dodatkowych informacji od ZAMAWIAJĄCEGO, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   9. Po uznaniu przez Serwis, że realizacja Zgłoszenia Serwisowego dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.  1. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń. Zgłoszenie Serwisowe po tym terminie automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. |
| 2 | **Konserwacja [KS]** | Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia dostosowanie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:   * udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych, * prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć. * prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże. | 1. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie z woli WYKONAWCY lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Zmiana prawna. 2. Termin udostępnienia w systemie HD odpowiedniego Rozwinięcia będzie pozwalał na zastosowanie zmodernizowanej Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze lub zarządzenia, najpóźniej w dniu ich wejścia w życie z zastrzeżeniem w pkt. 3 poniżej. 3. Jeżeli termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia będzie krótszy niż 14 dni od daty ich wejścia w życie lub wraz z regulacjami nie zostaną opublikowane niezbędne materiały towarzyszące, takie jak: wytyczne, specyfikacje, interfejsy, protokoły, środowiska testowe, słowniki lub inne dane niezbędne do implementacji zmian specyfikacji funkcjonalnej w Rozwinięciach, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni roboczych od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ lub udostępnienia brakujących materiałów towarzyszących. 4. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi pod warunkiem, że procesy stanowiące przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem występowały w specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego zakupionego przez ZAMAWIAJĄCEGO a organy administracji publicznej nie udostępniły innego narzędzia bądź systemu umożliwiającego ZAMAWIAJĄCEMU wykonanie obowiązku wynikającego z aktu prawnego. 5. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że instalowanie Rozwinięć jest nieodzowne do prawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego w aktualnym stanie prawnym i brak ich instalacji może uniemożliwiać instalację Rozwinięć następujących po nich. Użytkownicy winni opublikowane w HD Rozwinięcia niezwłocznie pobrać i przetestować na środowiskach testowych, następnie jeżeli nie wstąpią Błędy lub inne okoliczności podważające zasadność instalacji Rozwinięć, zainstalować je w systemie produkcyjnym. |