**PO DOKONANYCH ZMIANACH Z DNIA 16.01.2019R. – OBOWIĄZUJĄCA**

**Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego**

***Umowa o zamówienie publiczne***

***nr ............................................***

Zawarta w dniu ……………… roku w Brzegu pomiędzy:

**Powiatem Brzeskim** z siedzibą w Brzegu przy ul. Robotniczej 20, 49-300 Brzeg,

NIP 747 156 73 88, REGON 531412444

Zwanym dalej **„Zamawiającym”**, reprezentowanym przez dwóch członków Zarządu:

1. ………………………………….. – Starostę Powiatu Brzeskiego
2. ………………………………….. – Wicestarostę Powiatu Brzeskiego

przy kontrasygnacie ………………………………. – Skarbnika Powiatu Brzeskiego

a

…………………………………………………………………………

NIP: ….………………… Regon: ……………………….

zwanym dalej **„WYKONAWCĄ”**

reprezentowaną przez:

…………………………………………………………………………

przy udziale Brzeskiego Centrum Medycznego w Brzegu Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej, ul. Mossora 1, 49-300 Brzeg, NIP 747 15 71 941, REGON 000 313 437 zwanym dalej „**BCM”**

reprezentowanym przez:

………………………………………… – Dyrektora

w wyniku przeprowadzonego postępowania w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. — Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 zm.:) na zadanie pn: „E-szpital – stworzenie cyfrowego systemu informacji telemedycznej, gromadzenia, przetwarzania, archiwizacji danych dla Brzeskiego Centrum Medycznego w Brzegu” – trzecie postępowanie, znak sprawy OR.272.1.21.2018 oraz zgodnie ze złożoną przez Wykonawcę ofertą i Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia

została zawarta umowa o następującej treści:

**§1**

**[DEFINICJE]**

Na potrzeby Umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć:

1. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do niniejszego dokumentu.
2. **Strony lub Strony Umowy** – oznacza ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCĘ
3. **BCM – oznacza Brzeskie Centrum Medyczne w Brzegu Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej, ul. Mossora 1, 49-300 Brzeg,**
4. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “ustawa” bez wyraźnego wskazania daty ustawy lub jej ogłoszenia, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018r.,poz.1986 zm.: Dz. U. z 2018 r. poz. 1603).
5. **Przetarg** – ogłoszone przez ZAMAWIAJĄCEGO postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, w wyniku którego doszło do zawarcia niniejszej Umowy z WYKONAWCĄ, znak sprawy OR.272.1.21.2018
6. **Projekt** – oznacza zespół działań obejmujący wszelkie świadczenia WYKONAWCY opisane w SIWZ wraz z załącznikami w tym w „szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia” i opisane w umowie oraz działania ZAMAWIAJĄCEGO i BCM zmierzające do wdrożenia i uruchomienia systemu informatycznego, zadania pn. „E-szpital – stworzenie cyfrowego systemu informacji telemedycznej, gromadzenia, przetwarzania, archiwizacji danych dla Brzeskiego Centrum Medycznego w Brzegu”.
7. **Zadanie –** zadanie pn. „E-szpital – stworzenie cyfrowego systemu informacji telemedycznej, gromadzenia, przetwarzania, archiwizacji danych dla Brzeskiego Centrum Medycznego w Brzegu”
8. **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.
9. **Autor** – (nazwa firmy) ………………………………………………………………………………………………
10. **Oprogramowanie Aplikacyjne (Zintegrowany System Informatyczny obejmujący HIS i ERP) - ZSI** – zbiór współdziałających i współpracujących ze sobą Aplikacji konfiguracji określonych w SIWZ, wykonujących swoje procedury we wzajemnej interakcji, składających się na produkt chroniony znakiem towarowym będącym utworem o właściwościach w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. “o prawie autorskim i prawach pokrewnych” (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1191 z późn. zm) do którego prawa autorskie i majątkowe przysługują Autorowi lub/i WYKONAWCY.
11. **HIS** – oprogramowanie części medycznej
12. **ERP** – oprogramowanie części administracyjnej
13. **Aplikacja** – program komputerowy będący częścią składową (modułem) ZSI charakteryzujący się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych funkcji, wykonujący swoje procedury w interakcji z innymi Aplikacjami wchodzącymi w skład ZSI.
14. **Motor (silnik) bazy danych (MBD)** – dostarczany w ramach Umowy program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
15. **Baza danych** – tworzone i obsługiwane przez MBD w wyniku eksploatacji ZSI dane stanowiące własność BCM.
16. **Infrastruktura** – serwer, stacje robocze połączone siecią wraz z oprogramowaniem systemowym i dodatkowym niezbędnym do pracy oprogramowania Aplikacyjnego oraz Motoru bazy danych.
17. **Testy Weryfikacyjne** – zbiór procedur pozwalających sprawdzić działanie Aplikacji zgodnie ze specyfikacją funkcjonalną. Testy dotyczą nie więcej niż 25% funkcji każdej z Aplikacji przewidzianych do wdrożenia w ramach Etapu, którego dotyczy odbiór. Działanie Aplikacji prezentują wskazani przez WYKONAWCĘ konsultanci WYKONAWCY w oparciu o Infrastrukturę i Bazę Danych BCM.
18. **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.

Ze względu na uciążliwość Błędy Aplikacji zostały podzielone na: Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

1. **Awaria (błąd krytyczny)** – oznacza sytuację, w której niemożliwa jest praca z systemem ZSI z powodu uszkodzenia elementów serwera, uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
2. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego wymaga ingerencji w kod źródłowy.
3. **Konsultacja** – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU i BCM wyjaśnień w kwestiach dotyczących ZSI.
4. **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 ZSI bądź MBD.
5. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące ZSI lub MBD, implikujące w zależności od przedmiotu zdarzenia wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO i BCM usługi serwisowej na zasadach określonych w Umowie.
6. **Użytkownik** – zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez BCM do bezpośredniej współpracy z WYKONAWCĄ w tym do ewidencji zgłoszeń serwisowych, identyfikowana w nim poprzez unikalne login i hasło.
7. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, umożliwiającej wydrukowanie i kopiowanie zawartości, zawierający opis użytkowy ZSI oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
8. **Upgrade Aplikacji** – uaktualnienie obejmujące zmiany zakresu funkcjonalnego Aplikacji oznaczające przynajmniej jedną z poniższych modyfikacji:
9. usprawnienia dotychczasowych mechanizmów,
10. poszerzenia funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
11. dodanie nowych mechanizmów,
12. 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

1. **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.
2. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli) : CD, DVD, FDD, HDD, pendrive, itp....
3. **Serwis** – Dział WYKONAWCY dedykowany do świadczenia usług serwisowych.   
   Dane kontaktowe:

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

1. SIWZ – specyfikacja istotnych warunków zamówienia

**§2**

**[PREAMBUŁA]**

1. Inwestycja jest współfinansowana ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Opolskiego na lata 2014 – 2020 Unii Europejskiej Oś priorytetowa 10. Inwestycje w infrastrukturę społeczną Działanie 10.3 – E-usługi społeczne.
2. Umowa określa warunki, na jakich realizowany będzie Projekt informatyczny mający na celu kompleksową informatyzację w BCM zgodnie z ustawą z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia i rozporządzeń wykonawczych.

**§3**

**[PRZEDMIOT UMOWY]**

Przedmiotem Umowy jest wdrożenie cyfrowego systemu informacji telemedycznej, gromadzenia, przetwarzania, archiwizacji danych dla Brzeskiego Centrum Medycznego SPZOZ wraz z wprowadzeniem portalu medycznego udostępniającego e-usługi publiczne z obszaru zdrowia, w tym uruchomienie 4 systemów teleinformatycznych (szpitalny, radiologiczny, laboratoryjny i portal medyczny), wdrożenie 6 e-usług:

* 1. 5 e-usług na 4 poziomie e-dojrzałości skierowanych do pacjentów (rejestracja na wizytę; przypomnienie SMS/e-mail o terminie wizyty lekarskiej lub badania; uzyskiwanie dokumentacji medycznej przez pacjenta; zarządzanie kolejkami pacjentów; elektroniczna książeczka nadciśnieniowca),
  2. 1 e-usługa na 3 poziomie e-dojrzałości skierowanej do kontrahentów (udostępnienie dokumentacji medycznej innej placówce).

polegające na dostawie, instalacji, wdrożeniu oraz serwisie Zintegrowanego Systemu Informatycznego wraz **z dostawą, instalacją, konfiguracją i uruchomieniem sprzętu informatycznego** z oprogramowaniem, a także przeszkolenie 320 osób w zakresie obsługi wdrożonych systemów teleinformatycznych.

**§4**

**[METODOLOGIA REALIZACJI USŁUG]**

1. Nie później, niż w terminie 14 dni roboczych od daty podpisania Umowy BCM przekaże protokolarnie WYKONAWCY, zawiadamiając ZAMAWIAJĄCEGO, dane niezbędne do realizacji przedmiotu Umowy, na które składają się w szczególności:
2. Wykaz osób do przeszkolenia wraz z jednostką (komórką) organizacyjną, zajmowanym stanowiskiem oraz uprawnieniami w ZSI,
3. Wykaz danych niezbędnych do realizacji zadania
4. W terminie do 7 dni od przekazania danych o których mowa powyżej ZAMAWIAJĄCY i BCM zorganizuje spotkanie Kierowników Projektu odpowiedzialnych za realizację Umowy, w trakcie którego zostanie podpisany „Protokół Rozpoczęcia Realizacji Umowy” zwany dalej „Protokołem Rozpoczęcia” . BCM zawiadamia ZAMAWIAJĄCEGO o planowanym terminie spotkania, jak i potwierdza podpisanie Protokołu Rozpoczęcia.
5. W celu właściwego dokumentowania wdrożenia systemu Strony postanawiają że:
6. Każdorazowo przyjazd konsultantów WYKONAWCY wymaga uprzedniego poinformowania BCM i ZAMAWIAJĄCEGO każdego z osobna drogą faksową lub elektroniczną. Faks/email winien zawierać co najmniej przedmiot przewidzianych do wykonania zadań, z wyraźnym oznaczeniem tych jednostek (komórek) organizacyjnych BCM, których niezbędne jest zaangażowanie do realizacji danego zadania. Zawiadomienie jest skuteczne po potwierdzeniu jego otrzymania przez BCM.
7. Jeżeli z przyczyn organizacyjnych zaproponowane terminy są przez BCM nie do przyjęcia, BCM proponuje terminy alternatywne, które następnie wymagają akceptacji WYKONAWCY.
8. Każda wizyta WYKONAWCY w BCM oraz wykonane w czasie tej wizyty zadania zostanie potwierdzona przez BCM na stosownym Protokole Wykonania Usługi przygotowanym przez WYKONAWCĘ.
9. W treści protokołu, o którym mowa powyżej, znajduje się miejsce na artykułowanie uwag BCM, co do zawartości oraz sposobu realizacji zadania objętego tym protokołem. Jeżeli BCM, żadnych uwag nie wyspecyfikuje, tym samym uznaje się, że wykonane w czasie wizyty zadania zostały wykonane należycie i nie będzie w tym zakresie wysuwał żadnych roszczeń w przyszłości.
10. W przypadku wyspecyfikowania uwag przez BCM, Kierownicy Projektu, o których mowa w § 11 po obu Stronach, ustalą dalszy tok postępowania w zadaniu, w którym były wyspecyfikowane uwagi.
11. W okresie wdrożenia Zgłoszenia serwisowe będą ewidencjonowane w HD (HELP DESK).
12. W okresie wdrożenia Zgłoszenia serwisowe będą ewidencjonowane w HD (HELP DESK) BCM oraz każda ze Stron zobowiązuje się do pisemnego potwierdzania na życzenie Strony drugiej i BCM przekazania/ udostępniania wszelkich: danych, informacji, Infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Umowy.
13. WYKONAWCA zastrzega sobie prawo do:
14. analizy ilościowej oraz merytorycznej przekazywanych danych,
15. przeprowadzenia egzaminów cząstkowych użytkowników,
16. ZAMAWIAJĄCY i BCM mają prawo do sprawdzania stanu realizacji zadań cząstkowych ujętych w Protokołach Wykonania Usług
17. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi z należytą starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności BCM.
18. WYKONAWCA zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących w BCM regulaminów oraz innych aktów prawnych wiążących się z zakresem świadczonych przez siebie usług oraz zobowiązuje się przeszkolić w tym zakresie zatrudnionych u siebie pracowników  
    i podwykonawców.
19. Jeżeli w toku realizacji umowy WYKONAWCA wystąpi z wnioskiem w formie pisemnej pod rygorem nieważności do BCM o uzupełnienie danych, o których mowa w ust. 1, BCM przekaże WYKONAWCY brakujące dane niezbędne do wykonania umowy przez WYKONAWCĘ w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku o ich uzupełnienie.

**§5**

**[TERMIN REALIZACJI]**

1. WYKONAWCA zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy w terminie **do .........................**
2. WYKONAWCA będzie wykonywał prace przewidziane do realizacji w Umowie zgodnie  
   z uzgodnionym przez Strony i BCM Harmonogramem Realizacji Zadania stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Termin wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 1 uważa się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem WYKONAWCA przekazał ZAMAWIAJĄCEMU prawidłowo wykonany przedmiot Umowy określony w niniejszej Umowie. Prawidłowość wykonania przedmiotu Umowy zostanie stwierdzona protokołem odbioru końcowego Umowy podpisanym bez zastrzeżeń przez ZAMAWIAJĄCEGO, o którym to protokole jest mowa w §12 ust. 8 Umowy.
4. W przypadku, gdy Siła Wyższa lub obiektywne przyczyny techniczne uniemożliwią wykonanie którychkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze Stron, dopuszczają one możliwość wyłączania elementów przedmiotu Umowy, których realizacja okaże się niemożliwa.

**§6**

**[MIEJSCE REALIZACJI]**

1. Miejscem realizacji Umowy z zastrzeżeniem ust. 2, jest siedziba BCM.
2. Niektóre usługi wdrożeniowe mogą być wykonywane poza siedzibą BCM lub zdalnie.
3. BCM umożliwi WYKONAWCY dostęp do pomieszczeń oraz mediów niezbędnych do realizacji Umowy.
4. BCM udostępni WYKONAWCY salę lub sale szkoleniowe. Po stronie BCM leży obowiązek udostępnienia ilości stanowisk odpowiedniej do ilości szkolonego personelu. Za zabezpieczenie sali szkoleniowej wraz z wyposażeniem przed wszelkimi szkodami (w tym kradzieżą) odpowiada BCM, z wyłączeniem szkód wyrządzonych przez WYKONAWCĘ, osób z nim współpracujących lub jego podwykonawców.
5. BCM umożliwi WYKONAWCY dostęp zdalny z wykorzystaniem łącz internetowych do serwera, na którym zainstalowany będzie Motor bazy danych. Dostęp ten będzie wymagał każdorazowego zgłoszenia jego konieczności z podaniem przyczyny i planowanych działań i będzie możliwy po akceptacji przez BCM.

**§7**

**[WARUNKI LICENCJI I PRAWA AUTORSKIE]**

1. WYKONAWCA oświadcza, że on, jak również ewentualnie dedykowany do wykonania usług stanowiących przedmiot Umowy podwykonawca, posiadają prawo do oferowania na rynku polskim ZSI oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela praw autorskich do ZSI precyzuje odrębne porozumienie pomiędzy WYKONAWCĄ a Autorem, które WYKONAWCA udostępni na żądanie ZAMAWIAJĄCEMU lub BCM.
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 (t.j. Dz. U. z 2018r., poz. 1191 z późn. zm.) ZAMAWIAJĄCY, BCM i WYKONAWCA zobowiązują się solidarnie do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.

2a. W przypadku systemów operacyjnych Wykonawca dostarczy Zamawiającemu bezterminowej licencji na korzystanie z oprogramowania w wersji, w jakiej jest ono dostarczane nowym użytkownikom. W szczególności dostarczona licencja musi umożliwiać zainstalowanie posiadanego przez Zamawiającego innego oprogramowania (programów komputerowych) i jego użytkowanie zgodnie z przeznaczeniem.

1. WYKONAWCA gwarantuje ZAMAWIAJĄCEMU i BCM, że udzielając licencji na komputerach BCM, oprogramowanie nie narusza żadnych praw osób trzecich oraz nie zachodzą jakiekolwiek podstawy do zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń do tych praw. WYKONAWCA zabezpiecza ZAMAWIAJĄCEGO i BCM w zakresie zakupionych przez ZAMAWIAJĄCEGO licencji przed roszczeniami osób trzecich. WYKONAWCA zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt ryzyka – wszelkich kroków prawnych zapewniających należytą ochronę przed roszczeniami osób trzecich oraz do pokrycia wszelkich kosztów i strat z tym związanych jak również z naruszeniem przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. BCM nie ma prawa do usuwania bądź zmiany znaków handlowych i informacji o WYKONAWCY, bądź autorach Aplikacji podanych w Aplikacjach i materiałach towarzyszących.
3. BCM ma prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i zestawień utworzonych za pomocą Aplikacji. Nie wyłącza to możliwości, że niektóre dane i zestawienia utworzone za pomocą Aplikacji mogą być przekazane przez BCM i rozpowszechniane również przez ZAMAWIAJĄCEGO, a nawet jako jawne również przez inne podmioty, np. jako informacja publiczna, informacja sektora publicznego itp.
4. Aplikacje mogą być używane w imieniu lub na terenie BCM przez pracowników lub podwykonawców BCM oraz osoby trzecie upoważnione przez BCM.
5. BCM nie może wykonywać samowolnie żadnych zmian w kodzie źródłowym Aplikacji, jak również zobowiązane jest do ich ochrony przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem.
6. BCM nie ma prawa do eksploatacji ZSI w innym zakresie funkcjonalnym niż określony w Umowie, jak również do samowolnej zmiany zakresu licencji.
7. WYKONAWCA przeniesie bez warunków ani ograniczeń na BCM wszelkie prawa eksploatowania towaru (oprogramowania, warunków gwarancji, warunków serwisu) będącego przedmiotem niniejszej Umowy zgodnie z udzieloną mu licencją, której zakres umożliwia jego użytkowanie przez BCM.
8. WYKONAWCA udziela dla BCM bezterminowej licencji na oprogramowania aplikacyjne na całe terytorium Rzeczypospolitej Polskiej zgodnie ze szczegółowymi warunkami określonymi Umową Licencyjną, stanowiącą Załącznik do Umowy Umowa Licencyjna nie może być sprzeczna z postanowieniami niniejszej Umowy.
9. WYKONAWCA zobowiązany jest do dostarczania dla BCM w ramach licencji oraz wynagrodzenia, o którym mowa w § 9 niniejszej umowy wszelkich nowych wersji, poprawek, aktualizacji oprogramowania pojawiających się w trakcie obowiązywania umowy, a także w okresie gwarancji i rękojmi.
10. WYKONAWCA udziela BCM licencji, a w obszarach, w których   
    WYKONAWCA nie posiada majątkowego prawa autorskiego – dalszej licencji (sublicencji), na korzystnie z ZSI, z poszczególnych obszarów funkcjonalnych ZSI oraz z oprogramowania ZSI na następujących polach eksploatacji:
11. korzystanie z wszystkich funkcjonalności ZSI, wszystkich funkcjonalności poszczególnych obszarów funkcjonalnych ZSI bez ponoszenia dodatkowych opłat oraz bez jakichkolwiek ograniczeń;
12. instalowanie, deinstalowanie, zwielokrotnianie, uruchamianie, odtwarzanie, wyświetlanie, przechowywanie, stosowanie ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych ZSI oraz oprogramowania ZSI;
13. korzystanie z nowych wersji, modyfikacji, aktualizacji i innych zamian ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych ZSI i oprogramowania ZSI wydanych w okresie gwarancji, o którym mowa w § 8 Umowy,
14. sporządzania kopii zapasowych ZSI, poszczególnych obszarów funkcjonalnych ZSI i oprogramowania ZSI
15. BCM lub jego następca prawny w przypadku przekształcenia, likwidacji, podziału lub połączenia zachowuje prawa do eksploatacji ZSI w pełnym zakresie udzielonych licencji.
16. Warunki licencji w zakresie nieuregulowanym w umowie, zawierają również dokumenty, informatyczne nośniki danych, certyfikaty itp. wydane BCM-owi w dniu odbioru, jeżeli takowe są wymagane.
17. WYKONAWCA, w ramach wynagrodzenia określonego w §9 Umowy, przenosi na BCM autorskie prawa majątkowe do dokumentacji wytworzonej w ramach realizacji przedmiotu Umowy na następujących polach eksploatacji:
18. w zakresie utrwalania na jakimkolwiek nośniku, niezależnie od standardu i formatu oraz zwielokrotniania dokumentacji - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy dokumentacji, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
19. w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których dokumentację utrwalono - wprowadzanie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
20. wykorzystywania dokumentacji lub jej dowolnych części;
21. obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których dokumentację utrwalono – wprowadzanie do obrotu przy użyciu Internetu i innych technik przekazu danych, wykorzystujących sieci telekomunikacyjne, informatyczne i bezprzewodowe, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
22. wprowadzanie do pamięci komputera i do sieci multimedialnej, w tym do Internetu;
23. sporządzanie wersji obcojęzycznych;
24. łączenie fragmentów z innymi utworami;
25. dowolnego przetwarzania dokumentacji, w tym na adaptacje, modyfikacje dokumentacji, aktualizacje dokumentacji, wykorzystywanie dokumentacji jako podstawę lub materiał wyjściowy do tworzenia innych utworów w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;

- z tym zastrzeżeniem, że korzystanie przez BCM z ww. prawa przysługuje mu wyłącznie na potrzeby wewnętrzne (w ramach organizacji BCM).

1. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do wytworzonej dokumentacji w ramach realizacji przedmiotu Umowy, na warunkach określonych w ust. 15, nastąpi z chwilą podpisania przez Strony protokołu odbioru końcowego bez żadnych uwag czy zastrzeżeń. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych przechodzi na BCM własność nośników, na których utrwalono dokumentację wytworzoną w ramach realizacji niniejszej Umowy.
2. Przeniesienie autorskich praw majątkowych na mocy niniejszej Umowy dokonuje się na czas nieokreślony oraz w sposób nieograniczony, co do miejsca.

**§8**

**[WARUNKI GWARANCJI i RĘKOJMI]**

1. Na przedmiot zamówienia WYKONAWCA udziela ZAMAWIAJĄCEMU następującej gwarancji:
2. na sprzęt komputerowy (zestawy komputerowe, monitory, drukarki i urządzenia wielofunkcyjne) ...............m-cy od daty zakończenia odbioru końcowego przedmiotu Umowy bez uwagze strony Zamawiającego. Gwarancja on site, z czasem naprawy do 48h, z opcją „uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego”
3. na ZSI .............m-cy od daty zakończenia odbioru końcowego przedmiotu Umowy bez uwag ze strony Zamawiającego.
4. na pozostały sprzęt zgodnie z gwarancją określoną w załączniku nr 1B – Parametry oferowanego sprzętu, który to stanowi załącznik do oferty przetargowej WYKONAWCY. Serwis gwarancyjny świadczony będzie w siedzibie BCM. W przypadku, kiedy WYKONAWCA uzna za konieczną naprawę sprzętu w serwisie, wówczas uszkodzony sprzęt komputerowy będzie niezwłocznie odbierany z siedziby BCM, a po naprawie dostarczony do siedziby BCM na koszt i ryzyko WYKONAWCY.
5. Zakres gwarancji i obsługi serwisowej ZSI określa Załącznik do Umowy.
6. Strony postanawiają, iż odpowiedzialność WYKONAWCYz tytułu rękojmi za wady fizyczne przedmiotu umowy zostanie rozszerzona i będzie równa okresowi trwania gwarancji tj. na okres ......... miesięcy, licząc od daty jego odbioru.
7. ZAMAWIAJĄCY może realizować uprawnienia wynikające z rękojmi za wady niezależnie od uprawnień wynikających z udzielonej gwarancji.
8. Niniejsza Umowa wraz z załącznikami stanowi dokument gwarancyjny, uprawniający ZAMAWIAJĄCEGO i BCM do realizacji uprawnień przewidzianych w jej treści.
9. ZAMAWIAJĄCY zastrzega, że niniejszym upoważnia BCM do dochodzenia wszelkich praw z gwarancji i rękojmi określonych w niniejszej umowie w imieniu ZAMAWIAJĄCEGO.

**§9**

**[WARTOŚĆ UMOWY]**

Za wykonanie przedmiotu Umowy ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY wynagrodzenie ryczałtowe w łącznej wysokości:

netto: ……………………………zł. .(słownie: …………………………………………….)

kwota podatku VAT………………….........................zł.

(słownie: …………………………………….……….)

brutto: ……………………….…..zł. (słownie: …………………………………………….)

**§10**

**[WARUNKI PŁATNOŚCI]**

1. Wynagrodzenie o którym mowa w §9 będzie płatne przelewem, na konto WYKONAWCY, tj. ……………………………………………………….., w terminie do 30 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury wraz z protokołem odbioru zadania, bez uwag ZAMAWIAJĄCEGO.
2. Dla celów ewidencji księgowej ZAMAWIAJĄCEGO, WYKONAWCA na fakturze VAT wykaże towary i usługi ze szczegółowością określoną w opisie przedmiotu zamówienia.
3. Zobowiązania finansowe wynikające z Umowy będą realizowane przez ZAMAWIAJĄCEGO w formie przelewu bankowego na konto WYKONAWCY wskazane na fakturze, tj. na numer konta ……………………………………………………………
4. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku ZAMAWIAJĄCEGO.

**§11**

**[OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA REALIZACJĘ UMOWY]**

1. Strony powołują Kierowników Projektu jako osoby odpowiedzialne za realizację Umowy i upoważnione przez każdą ze Stron odpowiednio do bezpośrednich, bieżących kontaktów w ramach i w celu wykonywania przedmiotu Umowy.

1 )Ze strony ZAMAWIAJĄCEGO – przedstawiciel BCM .................................................., tel.

..........................................., email ...................................................

2) Ze strony WYKONAWCY – ……………………………., tel. ..................................., email

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

1. Kierownik Projektu upoważniony przez ZAMAWIAJĄCEGO **jednoosobowo** odpowiada za bieżący przebieg całości prac realizacji Umowy po stronie ZAMAWIAJĄCEGO i BCM. Do podstawowych obowiązków Kierownika należy:
2. przekazanie informacji/danych niezbędnych do realizacji zadania,
3. zapoznanie z Harmonogramem Realizacji Zadania oraz bieżące przekazanie informacji o harmonogramie i jego zmianach do odpowiednich osób i jednostek (komórek) organizacyjnych BCM,
4. akceptowanie i uzgadnianie terminów planu realizacji Umowy przygotowanego przez Kierownika Projektu WYKONAWCY,
5. zapewnienie prawidłowej dokumentacji Projektu w tym dbałość o terminowość, kompletność oraz zawartość merytoryczną wszelkich protokołów, powiadomień o wizytach oraz innych informacji lub danych wymienianych przez Strony,
6. koordynowanie (zgodnie z § 4 ust. 3 umowy) wizyt konsultantów WYKONAWCY w BCM,
7. sprawdzanie stanu wykonania zadań nałożonych na personel BCM w protokołach dokumentujących poszczególne pobyty konsultantów WYKONAWCY przed potwierdzeniem terminów ich kolejnych wizyt,
8. opiniowanie i akceptowanie pod kątem merytorycznym uwag zamieszczanych przez Użytkowników w protokołach podpisywanych po wizytach konsultantów WYKONAWCY,
9. zapewnienie obecności Użytkowników na szkoleniach,
10. agregowanie oraz walidacja merytoryczna uwag zgłaszanych przez Użytkowników przed ich zaewidencjonowaniem w postaci Zgłoszeń Serwisowych,
11. zarządzanie ryzykiem w szczególności: identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w Projekcie oraz podejmowanie niezbędnych działań dla ich rozwiązania,
12. ścisła współpraca z Kierownikiem Projektu po stronie WYKONAWCY.
13. Do podstawowych obowiązków Kierownika Projektu po stronie WYKONAWCY należy:
14. zapoznanie z Harmonogramem Realizacji Zadania;
15. sporządzanie terminów planu realizacji Umowy;
16. zapewnienie prawidłowej dokumentacji Projektu w tym dbałość o terminowość, kompletność oraz zawartość merytoryczną wszelkich protokołów, powiadomień o wizytach oraz innych informacji lub danych wymienianych przez Strony;
17. dostarczanie dokumentacji technicznej sprzętu;
18. ścisła współpraca z Kierownikiem Projektu po stronie ZAMAWIAJĄCEGO;
19. W przypadku ewentualnego powierzenia wykonania usług z zakresu Umowy innym osobom ( w tym również Kierownika Projektu ze strony WYKONAWCY) lub podwykonawcom, za podejmowane przez nich czynności WYKONAWCA ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

**§12**

**[ODBIÓR PRZEDMIOTU UMOWY]**

1. Odbiorowi podlegają dostawy oraz usługi składające się na przedmiot Umowy, ujęte w etapy zgodnie z Harmonogramem Realizacji Zadania .
2. W celu odbioru poszczególnych etapów przedmiotu umowy określonych w Harmonogramie Realizacji Zadania, Strony w ciągu 7 dni od dnia zawarcia umowy wyznaczą swoich przedstawicieli, zawiadamiając o tym drugą Stronę i BCM, z zastrzeżeniem, że w każdej chwili w tym samym trybie mogą ich zmienić. Kierownicy Projektu mogą być wyznaczeni jako przedstawiciele Stron w celu odbioru, za wyjątkiem odbioru końcowego (ust. 8), gdzie po stronie ZAMAWIAJĄCEGO wymagany jest skład wieloosobowy.
3. O gotowości do odbioru wykonania dostaw lub odbioru wykonania etapów zadania WYKONAWCA powiadamiać będzie jednocześnie ZAMAWIAJĄCEGO i BCM. ZAMAWIAJĄCY w terminie 7 dni od powiadomienia jest zobligowany do podpisania protokołu odbioru danego etapu lub dostawy.
4. Jeżeli w toku czynności odbioru zostaną stwierdzone wady przedmiotu umowy, to ZAMAWIAJĄCY może odmówić dokonania odbioru do czasu usunięcia wad a także wyspecyfikuje swoje zastrzeżenia co do niezgodności przedmiotu odbioru z przedmiotem Umowy,
5. WYKONAWCA zobowiązany jest do usunięcia wad niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia od ZAMAWIAJĄCEGO , jednak nie później niż w terminie 3 dni roboczych. Dalsze przedłużenie terminu możliwe jest za zgodą ZAMAWIAJĄCEGO , która nie może być dorozumiana.
6. WYKONAWCA zobowiązany jest do zawiadomienia ZAMAWIAJĄCEGO I BCM o usunięciu wad oraz do zgłoszenia ZAMAWIAJĄCEMU żądania wyznaczenia terminu na odbiór przedmiotu umowy ocenionego uprzednio jako wadliwego.
7. W przypadku rozbieżności stanowisk co do wykonania prac realizowanych w ramach danego etapu każdej ze Stron przysługuje prawo do wezwania drugiej ze Stron do przeprowadzenia Testów Weryfikacyjnych. Katalog funkcji poddawanych testom wyznacza każdorazowo Strona wezwana.
8. Dokonanie odbioru ostatniego etapu przewidzianego w Harmonogramie Realizacji Zadania skutkuje ostatecznym odbiorem przedmiotu Umowy z czego zostanie sporządzony protokół odbioru końcowego Umowy.
9. Ciężary i ryzyka związane ze stanowiącym przedmiot odbioru elementem Umowy przechodzą odpowiednio na ZAMAWIAJĄCEGO lub BCM z chwilą podpisania protokołu odbioru danego elementu. Jednakże korzyści związane z tym elementem przechodzą odpowiednio na ZAMAWIAJĄCEGO lub BCM z chwilą podpisania protokołu ostatniego etapu prac oraz uregulowania przez ZAMAWIAJĄCEGO wszystkich płatności przewidzianych w Umowie.

**§13**

**[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]**

1. BCM ponosi odpowiedzialność za prawidłowe tj. zgodne z przyjętymi zasadami obsługi systemów komputerowych, kopiowanie oraz archiwizację danych i Aplikacji, jak również zapewnienie bezpieczeństwa przechowywania Nośników.
2. BCM oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa danych generowanych przez ZSI a w wypadku ich utraty lub modyfikacji będącej konsekwencją realizacji usług wynikających z Umowy nie będzie z tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do WYKONAWCY.
3. WYKONAWCA oświadcza, że realizacja prac wynikających z Umowy nie będzie miała negatywnego wpływu na działanie Aplikacji obecnie eksploatowanych przez BCM pozyskanych za sprawą odrębnych umów, a jeżeli taka sytuacja będzie miała miejsce, będzie zobligowany do przywrócenia stanu, w którym działały one bez zarzutu, w terminie 24h od ich zgłoszenia WYKONAWCY.
4. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za nieterminową realizację Umowy w przypadku braku możliwości wykonywania jej przedmiotu z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi ZAMAWIAJĄCY bądź BCM lub strona trzecia, albo z powodu Siły Wyższej.
5. Odpowiedzialność WYKONAWCY za szkody poniesione przez ZAMAWIAJĄCEGO ograniczona jest do rzeczywistych strat i nie obejmuje utraconych korzyści ZAMAWIAJĄCEGO.

**§14**

**[PODWYKONAWSTWO]**

1. ZAMAWIAJĄCY dopuszcza udział podwykonawców przy realizacji przedmiotowego zamówienia i nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez WYKONAWCĘ kluczowych części zamówienia.
2. WYKONAWCA może powierzyć wykonanie części zamówienia podwykonawcy.
3. ZAMAWIAJĄCY żąda wskazania przez wykonawcę w ofercie części zamówienia, którą zamierza powierzyć podwykonawcom.
4. WYKONAWCA jest odpowiedzialny za działania lub zaniechania podwykonawcy, jego przedstawicieli lub pracowników, jak za własne działania lub zaniechania.
5. WYKONAWCA może:
6. w trakcie realizacji umowy powierzyć realizację części zamówienia podwykonawcom, mimo niewskazania w ofercie takiej części do powierzenia podwykonawcom,
7. wskazać inny zakres podwykonawstwa niż przedstawiony w złożonej ofercie,
8. wskazać innych podwykonawców niż przedstawieni w złożonej ofercie,
9. zrezygnować z podwykonawstwa.
10. W przypadku, gdy zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby WYKONAWCA powoływał się, na zasadach określonych w art. 22a ustawy, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1, WYKONAWCA jest obowiązany wykazać ZAMAWIAJĄCEMU, iż proponowany inny podwykonawca lub WYKONAWCA samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
11. Umowa z podwykonawcą powinna zawierać w szczególności:
12. zakres usług do wykonania,
13. termin realizacji,
14. wynagrodzenie.
15. Umowa o podwykonawstwo nie może zawierać zapisów, które są sprzeczne z postanowieniami umowy zawartej pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a WYKONAWCĄ.
16. W stosunku do Podwykonawców, którymi posłużył się WYKONAWCA realizując przedmiot umowy, ZAMAWIAJACY nie jest stroną zobowiązaną do wypłaty wynagrodzenia za realizację przedmiotu umowy, choćby wykonywali je w przeświadczeni, iż wykonują je bezpośrednio na zamówienie ZAMAWIAJĄCEGO.

**§15**

**[ZACHOWANIE POUFNOŚCI]**

1. Zgodnie z art. 139 ust. 3 Ustawy, Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej ( Dz. U. z 2016 r., poz. 1764, z 2017 r. poz. 933).
2. Strony i BCM 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.

**§ 16**

**[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]**

1. Umowa może zostać rozwiązana przez ZAMAWIAJĄCEGO bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:
2. w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy - art. 145 ust. 1 Ustawy.
3. w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób rażąco naruszy postanowienia Umowy. Strony uznają, że taka sytuacja ma miejsce w momencie, gdy łączna wartość kar umownych wskazanych w §18 przekroczy 20% wartości netto Umowy. Prawo do odstąpienia w tym przypadku przysługuje w terminie 30 dni od dnia zaistnienia powyższych okoliczności.
4. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać będzie szczegółowe uzasadnienie.

**§17**

**[ZABEZPIECZENIE NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY]**

1. WYKONAWCA wniósł, przed podpisaniem umowy, zabezpieczenie należytego wykonania umowy, w wysokości ...........% ceny ofertowej, tj. ............................. zł (słownie: ................................................................................. ) w formie ............................................
2. ZAMAWIAJĄCY dokona zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania umowy w następujący sposób:
3. część zabezpieczenia w wysokości 70% tj. ........................................ zł, słownie: ......................................................................... przeznaczona na zabezpieczenie roszczeń z tytułu zgodnego z Umową wykonania przedmiotu Umowy, zostanie zwrócona w ciągu 30 dni od daty wykonania przedmiotu Umowy i uznania go przez Zamawiającego jako należycie wykonany – po podpisaniu protokołu odbioru końcowego,
4. pozostała część zabezpieczenia służąca do pokrycia roszczeń z tytułu rękojmi za wady   
   w wysokości 30% tj. ..............................., słownie: .............................................., zostanie zwrócona nie później niż w 15 dniu po upływie okresu rękojmi za wady dla całego przedmiotu Umowy.

**§ 18**

**[KARY UMOWNE]**

1. Strony Umowy zastrzegają następujące kary umowne:
2. w przypadku odstąpienia od Umowy przez ZAMAWIAJĄCEGO z przyczyn leżących po stronie WYKONAWCY zapłaci on karę umowną w wysokości 10% łącznej wartości umowy netto określonej w §9 Umowy.
3. w przypadku odstąpienia od Umowy przez WYKONAWCĘ wskutek okoliczności, za które ZAMAWIAJĄCY nie ponosi odpowiedzialności, w wysokości 10% łącznej wartości umowy netto określonej w §9 Umowy.
4. WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU karę umowną z tytułu opóźnienia w realizacji zamówienia za każdy dzień opóźnienia, w wysokości 0,1% wartości netto kwoty etapu ujętego w Harmonogramie Realizacji Zadania, którego dotyczy opóźnienie.
5. WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU karę umową w przypadku nieusunięcia wad przedmiotu umowy w okresie gwarancji i rękojmi w terminie przewidzianym w Warunkach Gwarancji i Świadczenia Gwarancyjnych Usług Serwisowych, stanowiący Załącznik nr… do niniejszej Umowy , w wysokości 1% wartości netto przedmiotu umowy, którego wada dotyczy, za każdy dzień opóźnienia.
6. WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJACEMU karę umowną za brak przedłożenia polisy ubezpieczeniowej w terminie wskazanym w §19 ust. 4 Umowy, w wysokości 100 zł brutto za każdy dzień zwłoki.
7. ZAMAWIAJĄCY zastrzega, że w przypadku naliczenia kar umownych przewidzianych w niniejszym paragrafie zostaną one potrącone z należności wykazanych w fakturach złożonych przez WYKONAWCĘ, na co WYKONAWCA wyraża zgodę.
8. W przypadku utraty dofinansowania, o którym mowa w § 2 ust. 1 umowy, w okresie trwania niniejszej umowy, z przyczyn leżących po stronie WYKONAWCY, WYKONAWCA zapłaci na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO równowartość utraconego dofinansowania.
9. Łączna wartość kar umownych naliczonych na podstawie zapisów umowy nie przekroczy 20% wartości netto wynagrodzenia, o którym mowa w § 9.
10. Naliczenie kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego wysokość kar umownych, na zasadach ogólnych przewidzianych w Kodeksie cywilnym, do wysokości wynagrodzenia. Zasada ta dotyczy wszystkich kar umownych zastrzeżonych w umowie na rzecz Zamawiającego.

**§ 19**

**[POLISA UBEZPIECZENIOWA]**

1. WYKONAWCA oświadcza, że posiada aktualną i opłaconą polisę ubezpieczeniową od odpowiedzialności cywilnej, która jest związana z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą na kwotę nie niższą niż 3.000.000 zł.
2. WYKONAWCA jest zobowiązany posiadać aktualną i opłaconą polisę na warunkach wskazanych w ust. 1 przez cały okres realizacji umowy..
3. Polisa ubezpieczeniowa została okazana przy zawarciu Umowy.
4. WYKONAWCA ma obowiązek okazania polisy również w trakcie trwania Umowy, na każde żądanie ZAMAWIAJĄCEGO w terminie do 7 dni.
5. Przepis ust. 1 stosuje się odpowiednio do Podwykonawcy i dalszego Podwykonawcy.

**§ 20**

**[KOLEJNOŚĆ PIERWSZEŃSTWA DOKUMENTÓW]**

Zakres prac objętych przedmiotem Umowy oraz warunki i wymagania ZAMAWIAJĄCEGO dotyczące jego wykonania, podane są w wymienionych poniżej dokumentach składających się na Umowę. Dokumenty poniższe będą uważane oraz odczytywane i interpretowane jako części Umowy, tj.

1. Umowa wraz z załącznikami i wszelkie inne dokumenty powstałe w trakcie realizacji zadania i uznane przez obie Strony za część Umowy,
2. Oferta datowana na ..................................... wraz z Załącznikami do tej Oferty,
3. Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ), w tym wraz z pytaniami i odpowiedziami oraz zmianami treści SIWZ w ramach postępowania   
   ( jeżeli takowe wystąpią )

**§ 21**

**[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. Ewentualne zmiany Umowy będą sporządzane w formie pisemnego aneksu, pod rygorem nieważności tych zmian, zaś bieżące ustalenia wynikające ze specyfiki przedmiotu Umowy, a nie określone dostatecznie w jej treści lub w załącznikach do niej, będą ustalane przez WYKONAWCĘ z ZAMAWIAJĄCYM i BCM w formie pisemnej, przy czym decyduje stanowisko ZAMAWIAJĄCEGO.
2. ZAMAWIAJĄCY dopuszcza możliwość zmian istotnych postanowień Umowy w porównaniu do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru WYKONAWCY, przy zaistnieniu następujących okoliczności:
3. jeżeli konieczność wprowadzenia takiej zmiany wynika z okoliczności, i wydarzeń nadzwyczajnych i siły wyższej bądź w przypadku zmiany formy organizacyjno – prawnej funkcjonowania BCM – w takim przypadku Umowa będzie mogła zostać dostosowana do zaistniałych okoliczności;
4. Strony dopuszczają wzrost wysokości wynagrodzenia umownego w formie pisemnej spowodowany zmianami stawek cła, VAT i cen urzędowych jedynie w przypadku, gdy niniejsze zmiany spełniają łącznie następujące przesłanki:

- nie można było przewidzieć ich wystąpienia w chwili zawarcia Umowy,

- powodują, iż spełnienie świadczenia przez WYKONAWCĘ wiąże się z nadmiernymi trudnościami lub grozi mu rażącą stratą;

1. jeżeli wystąpią wyjątkowe okoliczności niezależne od WYKONAWCY, uniemożliwiające wykonanie zamówienia w terminach określonych w Umowie lub w terminach wynikających z harmonogramu realizacji zadania – wówczas zmiana umowy może dotyczyć przedłużenia terminu wykonania Umowy lub etapu i dostosowania do wydłużonego terminu innych postanowień Umowy;
2. Strony dopuszczają zmianę terminu realizacji zadania, jeżeli przyczyny, z powodu których będzie zagrożone dotrzymanie terminu realizacji zadania, będą następstwem przedłużającej się procedury przetargowej;
3. zmiany kont bankowych, adresowe Stron lub BCM,
4. zmiany w zakresie przedmiotowym Umowy, w zakresie katalogu objętych zamówieniem produktów przy zachowaniu parametrów sposobu konfigurowania w sytuacji wycofania lub przejściowego braku produktu katalogowego lub wprowadzenia na rynek produktu udoskonalonego bez zmiany wartości Umowy,
5. powierzenie części zamówienia podwykonawcom, mimo niewskazania w ofercie takiej części do powierzenia,
6. zmiana zakresu podwykonywanych dostaw, usług;
7. jeżeli WYKONAWCA zobowiązany do samodzielnego zrealizowania zamówienia, bez udziału Podwykonawców, w trakcie realizacji Umowy zawnioskuje o zmianę w tym zakresie a ZAMAWIAJĄCY wyrazi na to zgodę na piśmie
8. Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez obie Strony.
9. We wszystkich kwestiach, o których Umowa nie traktuje wprost zastosowanie mają najpierw zapisy SIWZ następnie oferta WYKONAWCY.
10. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy prawo zamówień publicznych.
11. Ewentualne spory mogące wyniknąć z Umowy będą rozstrzygane przez właściwe rzeczowo sądy powszechne i właściwe miejscowo ze względu na siedzibę ZAMAWIAJĄCEGO.
12. Umowa zostaje sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron oraz BCM
13. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy i wiążą Strony.
14. Załączniki nr 1-5 podpisane są przez przedstawicieli Stron, załączniki nr 6 i 7 zapisane są na nośniku CD.

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer**  **Załącznika** | **Zawartość**  **Załącznika** |
| 1 | Harmonogram Realizacji Zadania |
| 2 | Wykaz danych niezbędnych do realizacji zadania |
| 3 | Specyfikacja Szkoleń |
| 4 | Umowa licencyjna |
| 5 | Warunki gwarancji i świadczenia gwarancyjnych usług serwisowych |
| 6 | Oferta przetargowa Wykonawcy wraz z załącznikami |
| 7 | Specyfikacja istotnych warunków zamówienia wraz z załącznikami |

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**BCM:**

Opinia radcy prawnego w zakresie formalno-prawnym:

Opinia (wstępna akceptacja przed kontrasygnatą) Skarbnika Powiatu

**Załącznik nr ...... do projektu Umowy o zamówienie publiczne**

**W A R U N K I G W A R A N C J I I Ś W I A D C Z E N I A G W A R A N C Y J N Y C H**

**U S ŁU G S E R W I S O W Y C H**

**ZASADY OGÓLNE**

1. Zakres usług: świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług serwisowych oraz usług związanych z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego i programów towarzyszących.
2. ZAMAWIAJĄCY zastrzega, że niniejszym upoważnia BCM do dochodzenia wszelkich praw z gwarancji określonych w niniejszych warunkach i SIWZ w imieniu ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach dotyczących gwarancji i świadczenia gwarancyjnych usług serwisowych są:

................................................. tel. ................................ – w kwestiach formalnych oraz

................................................. tel. ................................. – w kwestiach dotyczących HelpDesk

1. WYKONAWCA i ZAMAWIAJĄCY ustalają, że jedynymi osobami uprawnionymi do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych są następujący Użytkownicy, zwani dalej „Użytkownikami”

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

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

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

1. WYKONAWCA i ZAMAWIAJĄCY zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących gwarancji i świadczenia gwarancyjnych usług serwisowych. Ponadto ZAMAWIAJĄCY zobligowany jest do powiadamiania WYKONAWCY o zmianach Użytkowników wskazanych pkt 1 w celu nadania nowo powołanym do tej funkcji osobom danych umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD.
2. 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.
3. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia treści zamieszczanych przez WYKONAWCĘ w systemie HD. W przypadku uaktualnień ZSI są także zobowiązani do samodzielnego pobrania Update, bądź Upgrade z systemu HD oraz do ich niezwłocznej instalacji chyba, że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania

**UŻYTKOWNICY**

1. W terminie do 2 dni od dnia planowanego przedstawienia rozwiązania do odbioru, BCM otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom BCM 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 do pakietu usług subskrybowanych przez BCM.
2. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich, przyjmują 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 BCM – 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.

**OBOWIĄZKI**

1. BCM zobowiązany jest do udzielenia WYKONAWCY dostępu do Infrastruktury, ZSI oraz MBD w celu umożliwienia realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy o zamówienie.
2. BCM 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 BCM informacji zgodnie z postanowieniami umowy.
3. BCM 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 BCM.

**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:
3. błąd Aplikacji,
4. awaria,
5. zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
6. zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
7. zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
8. zapotrzebowanie zaczytania umowy z NFZ,
9. zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
10. zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
11. zapotrzebowanie na usługę odpłatną
12. 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”.
13. 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 BCM wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”.
14. 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:
15. przyjęte,
16. odrzucone,
17. duplikat,
18. do uzupełnienia,
19. usterka programistyczna,
20. zakończone,
21. zamknięte.
22. Wykaz Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami przewidzianymi w Umowie zawiera poniższa tabela:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Wykaz licencji stanowiących przedmiot zamówienia | Ilość | Objęte usługą: [SA], [NA], [KA], [SBD] |
| 1 | Portal internetowy Powiadomienia SMS, Rejestracja, Dokumentacja, Zarządzanie kolejkami pacjentów, Elektroniczna książeczka nadciśnieniowca | Bez limitu pacjentów Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 2 | Ruch Chorych: Izba Przyjęć | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 3 | Ruch Chorych: Szpitalny Oddział Ratunkowy | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 4 | Ruch Chorych: Oddział | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 5 | Ruch Chorych: Statystyka Medyczna | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 6 | Ruch Chorych: Obchód | 15 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 7 | Kolejki oczekujących | 15 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 8 | Elektroniczna Dokumentacja Medyczna | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 9 | Rejestracja poradni | 5 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 10 | Poradnia | 11 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 11 | Dokumentacja medyczna | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 12 | Dokumentacja medyczna do formularzy | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 13 | Weryfikacja Świadczeniobiorców Szpitalnych i Ambulatoryjnych | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 14 | Zlecenia medyczne | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 15 | Pulpity Użytkownika | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 16 | Ambulatoryjna dokumentacja medyczna | 10 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 17 | Rozliczenia z płatnikami | 12 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 18 | Gruper | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 19 | Optymalizator JGP | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 20 | Blok Operacyjny | 7 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 21 | Blok Porodowy | 2 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 22 | Apteka | 5 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 23 | Apteczka Oddziałowa | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 24 | Zakażenia Szpitalne | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 25 | Administrator | 3 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 26 | Rehabilitacja | 2 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 27 | Laboratorium Analityczne | 10 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 28 | Laboratorium Mikrobiologiczne | 3 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 29 | Bank Krwi | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 30 | Punkt Pobrań | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 31 | Zarządzania Bieżącymi Informacjami (ZBI) | 3 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 32 | Zarządzania Zakładem Diagnostyki Obrazowej | 8 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 32a | Wymagania związane z ochroną danych osobowych | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 33 | Motor Bazy Danych | 2 | [SBD]][KA] |
| 34 | Kadry | 2 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 35 | Płace | 2 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 36 | Środki Trwałe | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 37 | Wyposażenie | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 38 | Finanse-Księgowość | 4 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 39 | Rachunek Kosztów | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 40 | Rejestr Sprzedaży | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 41 | Gospodarka Materiałowa | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
| 42 | Kasa | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |

1. Specyfikację usług uwzględnionych w przedmiocie Umowy zawiera poniższa tabela:

|  |
| --- |
| **Nazwa usługi** |
| Serwis Aplikacji [SA] |
| Nadzór Autorski [NA] |
| Konsultacje [KA] |
| Serwis Motoru BD [SBD] |

1. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji,   
    w szczególności przewidziany czas ich wykonania, przedstawiono poniżej :
2. Realizacja usług serwisowych odbywa się poprzez udostępniony przez WYKONAWCĘ portal WWW (Help Desk) umożliwiający realizację w minimalnym zakresie następujących funkcji:   
   * + - 1. wysyłanie zgłoszeń serwisowych, błędów oraz konsultacji z zakresu ZSI,
         2. powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,
         3. serwis FAQ zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania,
         4. baza wiedzy zawierająca dane w zakresie: materiały szkoleniowe dotyczące pracy  
            i administrowania serwerem bazy danych, linki do stron producenta MBD zawierających ważne informacje oraz uaktualnienia, linki do stron zawierających treść aktów prawnych powiązanych z oprogramowaniem aplikacyjnym,
         5. publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach ZSI, ważnych komunikatach oraz udostępnianie tych informacji przez kanał RSS,
         6. serwer ftp, na którym zamieszczane są wszelkie uaktualnienia ZSI w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania eksploatowanego przez BCM oraz instrukcje dla Użytkowników,
         7. możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz danych podmiotowych–

tzw. Panel Klienta.

w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, BCM może dokonać zgłoszenia telefonicznie pod wskazany przez WYKONAWCĘ numer telefonu lub za pomocą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail.

1. Warunki brzegowe realizacji usług serwisowych:
2. Godziny pracy Serwisu: 8.00-16.00 zgodnie ze złożoną ofertą (Usługi świadczone w dni robocze\*, w dni robocze oraz w soboty\* )

\*niepotrzebne skreślić

1. Czas reakcji Serwisu: zgodnie ze złożoną ofertą, tj. następny dzień roboczy\*, 4 godziny\* (czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia, tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu).

\*niepotrzebne skreślić

1. Czas usunięcia Błędu Aplikacji: 7 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
2. Czas obsługi Konsultacji: 10 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
3. Czas usunięcia Awarii (błędu krytycznego): do 48h od upłynięcia czasu reakcji Serwisu
4. Czas usunięcia Usterki Programistycznej: 30 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
5. Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych: 10 dni – czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia serwisu do jej wykonania.
6. Obligatoryjne usługi serwisowe i procedury ich realizacji

**3.1. Serwis Aplikacji [SA]**  - gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów ZSI.

Procedura realizacji Usługi:

* + - * 1. Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji, jednocześnie 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,

- zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.

* + - * 1. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, a zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, Serwis stawia się w siedzibie BCM celem usunięcia Awarii w terminie umożliwiającym jej usunięcie w czasie usunięcia Awarii.
        2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje zgłoszenie Autorowi w celu opracowania Update usuwającego zidentyfikowaną usterkę. Po opracowaniu Update Serwis niezwłocznie lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD.
        3. W szczególnym przypadku, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a BCM subskrybuje jedną z usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis obsługuje zgłoszenie na zasadach określonych w procedurach realizacji tych usług. Jeżeli BCM nie subskrybuje usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy BCM wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na Zapotrzebowanie na usługę odpłatną.

**3.2. Nadzór Autorski [NA]**  – usługa realizowana przez ZSI za pośrednictwem WYKONAWCY. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU i BCM poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego ZSI, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO i BCM oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:

1. prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji,
2. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników,
3. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora,
4. 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,
5. wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których BCM ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:

* Ministerstwa Zdrowia,
* NFZ,
* Centrów Zdrowia Publicznego,
* Urzędu wojewódzkiego

1. gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie BCM zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.

Procedura realizacji Usługi:

Serwis każdorazowo w terminie 7 dni od ukazania się na rynku Update lub Upgrade zamieszcza je w serwisie HD, skąd Użytkownicy BCM mogą je pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji opublikowanych uaktualnień.

Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego.

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.

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 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.

Wyceny dotyczące indywidualnie zamawianych przez BCM modyfikacji Aplikacji będą mu przekazywane nie później, niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej.

**4.3. Konsultacje [KA]**  - gotowość do świadczenia BCM Konsultacji w odniesieniu do wszystkich Aplikacji ZSI.

Procedura realizacji Usługi:

Od momentu przyjęcia zgłoszenia Serwis nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji, podejmuje jedno z następujących działań:

* + - * 1. odsyła Użytkownika do dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia,
        2. 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,
        3. udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

**Serwis motoru Bazy Danych** - Zdalna diagnostyka i usuwanie awarii Motoru Bazy Danych.

1. Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane gdy:
2. Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni w zgłoszeniu wymagającym uzupełnienia danych (status zgłoszenia).
3. Upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie zostało zakończone a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**BCM:**