**Załącznik nr 3 do SWZ – Istotne postanowienia umowy**

Projektowane postanowienia umowy w sprawie zamówienia publicznego, które zostaną wprowadzone do treści umowy, określone zostały poniżej:

1. Obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego objętego umową będzie realizowana przez Wykonawcę dysponującym pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu umowy.

2. Objęcie Oprogramowania Bazodanowego i Aplikacyjnego opieką serwisową w okresie obowiązywania umowy, w szczególności:

a. Wykonywanie przeciętnie 8 wizyt (po 6 godzin każda) w miesiącu w dni robocze w siedzibie Zamawiającego z możliwością zamiany przez Zamawiającego na prace zdalne przeciętnie 48h miesięcznie;

b. Wykonywanie usług zdalnych, udzielanie konsultacji telefonicznych w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 w wymiarze określonym w punkcie a);

c. Instalacja nowych wersji modułów oprogramowania aplikacyjnego;

d. Instalacja i konfiguracja oprogramowania aplikacyjnego na wskazanych przez Zamawiającego

stacjach roboczych i serwerach;

e. Dostosowywanie konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego, pomoc w definiowaniu szablonów, sprawozdań, słowników itp.;

f. Udzielanie, w razie potrzeby, instrukcji w zakresie przygotowania różnorodnych raportów, sprawozdań, wg. potrzeb użytkownika;

g. Konsultacje uzupełniające, pomoc użytkownikom w obsłudze oprogramowania aplikacyjnego;

h. Szkolenia dla administratorów realizowane zgodnie z zgłaszanym zapotrzebowaniem Kierownika Działu IT

i. Obsługa zgłoszeń serwisowych realizowana ma być za pomocą systemu zgłaszania Wykonawcy, oraz poczty elektronicznej, telefonu, fax-u.

j. Zgłoszenia serwisowe mogą być składane przez upoważnionych użytkowników modułów oraz Informatyków z szpitala w dni robocze w godzinach 8.00-16.00;

k. Wykonawca bez zbędnej zwłoki przystępuje do realizacji zgłoszenia;

m. Obsługa konsultacji telefonicznych (hot-line) z wyznaczonymi przez upoważnionych użytkowników modułów;

n. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych;

o. Obsługa sytuacji awaryjnych (całkowitego zatrzymania systemu) na następujących zasadach:

- Sytuację awaryjne będą zgłaszane poprzez system zgłaszania awarii, pocztę elektroniczną lub telefon przez upoważnionych pracowników szpitala

- Wykonawca będzie obsługiwał awarię 24 godz./7 dni w tygodniu w zakresie baz danych oraz aplikacji. Zamawiający jest odpowiedzialny za konfigurację i bezpieczeństwo zdalnego dostępu do baz danych (Zamawiający zapewni fizyczne funkcjonowanie sprzętu informatycznego i infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej na zdalny dostęp do systemu informatycznego)

- Czas reakcji Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych tj. całkowitego zatrzymania systemu — max. 4 godziny,

- Rozpoczęcie działań zdalnych Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych - max. 8 godzin

- Rozpoczęcie działań Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych na terenie szpitala jeśli jest to jedyny sposób rozwiązania problemu — na następny dzień roboczy.

3. Usługa stanowiąca przedmiot umowy rozliczana będzie w miesięcznych okresach rozliczeniowych.

4. Płatność nastąpi przelewem w terminie 14 dni od daty wystawienia każdej faktury VAT, na rachunek bankowy wskazany na fakturze.

5. Za każdą niewykonana w terminie, a objętą umową, usługę z winy Wykonawcy, Zamawiający może żądać kary umownej w wysokości 0,1 % miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w umowie, za każdy pełen dzień zwłoki.

6. Łączna wartość kar umownych nie może przekraczać 20 % wynagrodzenia brutto określonego w umowie.

7. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.