zawarta w dniu .... w Warszawie pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Zespołem Zakładów Opieki Zdrowotnej w Przasnysz** z siedzibą w Przasnyszu (06-300) i adresem przy ul. Sadowej 8, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Białymstoku, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000137844, posługującym się nadanym numerem NIP: 761 13 33 881 oraz REGON: 000302480, reprezentowanym przez:

**- Zbigniewa Makowskiego – Dyrektor SPZZOZ**

zwanym w dalszej części Umowy **Zamawiającym**

a

**………………………………………………………………………………………………..**

 reprezentowaną przez:

**……………………………………………………………………….**

zwaną w dalszej części Umowy **Wykonawcą**

Strony zgodnie postanawiają:

1. **PRZEDMIOT UMOWY**
2. Przedmiotem niniejszej Umowy jest ustalenie warunków dostępu do nowych wersji Programu wraz z gotowością do podjęcia czynności serwisowych i realizacji opieki serwisowej w zakresie eksploatacji Programu.
3. Warunkiem zawarcia niniejszej Umowy jest posiadanie ważnych i obowiązujących Licencji dotyczących Programu.
4. **DEFINICJE UMOWY**
5. Umowa – niniejsza umowa dostępu do nowych wersji Programu oraz opieki serwisowej
6. Program – oprogramowanie o nazwie **Medicus On-Line**, którego producentem jest CloudiMed Sp. z o.o. będące utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, składające się z Modułów i wprowadzone na rynek przez Wykonawcę.
7. Moduł – niepodzielna funkcjonalna część Programu o określonej specyfikacji.
8. Licencja– udzielone Zamawiającemu prawo do eksploatacji Programu na warunkach w określonych w Warunkach Licencyjnych.
9. Okres rozliczeniowy – przyjęty przez Strony okres– miesiąc kalendarzowy, dla którego określa się m.in. prawo Zamawiającego do korzystania z Programu, opłaty, rozliczanie świadczonych usług.
10. HelpDesk (HD)- narzędzie do komunikacji Stron w zakresie realizacji Umowy.
11. Infrastruktura – elementy systemu teleinformatycznego, z których na dzień zawarcia Umowy korzysta Zamawiający takie jak m.in.: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe (obejmujące także oprogramowanie wirtualizacyjne i programy towarzyszące) oraz infrastruktura serwerowa i oprogramowanie, które Zamawiający przewidział na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia.
12. Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie) – zaewidencjonowane w narzędziu HD zdarzenie dotyczące Programu lub implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
13. Użytkownik HD – zadeklarowana w narzędziu HelpDesk osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do dokonywania, ewidencji i edycji lub podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
14. Obejście – udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie Obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w przypadku jego wdrożenia przewidziane w załączniku nr 2 pkt 7. warunki realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów zostają wydłużone o 50 %.
15. Czas Reakcji – okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do zmiany jego statusu na zarejestrowane.
16. Czas Naprawy - czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.
17. Nowe wersje – udostępnione przez Wykonawcę Uaktualnienia i Rozwinięcia Programu.
18. Uaktualnienie (update) – wszelkie powszechnie udostępniane przez producenta modyfikacje Programu powodujące usunięcie wykrytych Błędów.
19. Rozwinięcie (upgrade) – wszelkie powszechnie udostępniane przez producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Programu, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Programu.
20. Serwis – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych.
21. Dni Robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
22. Godziny Robocze – godziny od 08:00 do 16:00 w każdym Dniu Roboczym.
23. Zdalny dostęp – analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizowanie usługi serwisowej lub konfiguracyjnej.
24. **DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI PROGRAMU**
25. Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia Zamawiającemu dostępu do nowych wersji Programu tj. dla Modułów i ilości Licencji Użytkownika posiadanych przez Zamawiającego w dniu podpisania niniejszej Umowy.
26. Nowe wersje Programu będą możliwe do pobrania przez Zamawiającego lub upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy z serwera Wykonawcy za pomocą indywidualnego loginu i hasła Zamawiającego lub Użytkownika HD.
27. Nowe wersje objęte są Licencją na warunkach dotychczasowych.
28. Wykonawca zapewni udostępnienia nowych wersji Programu wynikających z nowelizacji aktów prawnych najpóźniej w dniu wejścia tego aktu w życie, z zastrzeżeniem, że w przypadkach szczególnych, 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 narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Rozwinięcia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 Dni Roboczych od daty ukazania się właściwych przepisów lub udostępnienia brakujących materiałów towarzyszących.
29. Rozwinięcia będą wprowadzane w Programie w ramach przedmiotu Umowy pod warunkiem, że procesy stanowiące przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem występowały w specyfikacji funkcjonalnej Programu, z którego Zamawiający korzystał na dzień zawarcia niniejszej Umowy, a organy administracji publicznej nie udostępniły innego narzędzia bądź systemu umożliwiającego Zamawiającemu wykonanie obowiązku wynikającego z aktu prawnego.
30. **OPIEKA SERWISOWA**
31. Opieka serwisowa obejmuje:
32. konsultacje i pomoc serwisową w zakresie funkcjonowania Programu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów Programu
33. konsultacje dotyczące nowych wersji Programu
34. pomoc w eksploatacji Programu
35. działania programistyczne dotyczące Programu
36. instalację nowych wersji Programu
37. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego opieki serwisowej Programu w wyżej wskazanym zakresie w odniesieniu do Modułów i ilości Licencji posiadanych przez Zamawiającego w dniu podpisania Umowy.
38. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług opieki serwisowej Zamawiającemu poprzez bezpośredni przyjazd do lokalizacji Zamawiającego bądź połączenie zdalne lub jako konsultacje telefoniczne w terminie ustalonym przez Strony w czasie pracy serwisu Wykonawcy, tj. w dni robocze w godzinach od 8.00 do 16.00. Konsultacje telefoniczne mogą być realizowane tego samego dnia, jeśli zgłoszenie, zgodnie z pkt. 4.4, wpłynęło do Wykonawcy do godz. 14.00 w dniu roboczym. Zgłoszenia dotyczące połączeń zdalnych lub konsultacji telefonicznych, które wpłynęły do Wykonawcy w dniu roboczym po godzinie 14.00 będą realizowane w następnym dniu roboczym. Zgłoszenia dotyczące usług świadczonych poprzez bezpośredni przyjazd do lokalizacji Zamawiającego będą realizowane w terminie ustalonym przez Strony i zaewidencjonowane w narzędziu HelpDesk.
39. Zgłoszenia zapotrzebowania Zamawiającego do udzielenia pomocy i konsultacji, a także inne zgłoszenia w zakresie opieki serwisowej przyjmowane są wyłącznie poprzez narzędzie HelpDesk dostępne pod adresem: ………………………………………………………… .
40. Wykonawca zastrzega sobie prawo do weryfikacji statusu zgłoszenia dokonanego przez Zamawiającego lub Użytkownika HD w HelpDesk zgodnie z Załącznikiem nr 2.
41. Minimalny czas świadczenia usług serwisowych jednego konsultanta w lokalizacji Zamawiającego wynosi cztery godziny usług oraz równoważność 4 godzin usług liczonych jako czas dojazdu.
42. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej, w tym ewentualne dojazdy ewidencjonowane będą w narzędziu HelpDesk i potwierdzane przez Użytkownika HD poprzez zamknięcie zlecenia przez Użytkownika HD lub w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie zamknięte automatycznie w ciągu 7 dni od momentu przejścia zgłoszenia w status zrealizowane.
43. Zamawiający zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o wszelkich zmianach danych Użytkowników HD w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkownika HD w narzędziu HelpDesk. Strony ustalają, że jakiekolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkownika HD będą wpływały do Wykonawcy na adres ………………………………………… z konta poczty elektronicznej wskazanego przez Zamawiającego w załączniku nr 1.
44. Strony potwierdzają, że adresy mailowe wskazane w załączniku nr 1 stanowią jednocześnie adresy, na które będzie kierowana korespondencja związana z realizacją niniejszej Umowy w tym przekazywane będą dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników HD w narzędziu HelpDesk.
45. Pakiet godzin opieki serwisowej objęty niniejszą Umową wynosi **10 godzin** w Okresie rozliczeniowym.
46. Niewykorzystane godziny opieki serwisowej przechodzą do wykorzystania w kolejnym miesiącu obowiązywania Umowy. Godziny niewykorzystane w kolejnym miesiącu nie przechodzą na następne Okresy rozliczeniowe. Niewykorzystanie godzin opieki serwisowej w ramach okresu obowiązywania Umowy nie powoduje konieczności rozliczeń pomiędzy Stronami, w tym zwrotu wynagrodzenia przez Wykonawcę.
47. Korzystanie z HelpDesk nie wiąże się z kosztami po stronie Zamawiającego, jednak wymaga dostępu do sieci Internet. Instrukcja korzystania z narzędzia Help Desk jest dostępna dla każdego Użytkownika HD, któremu zostanie nadany dostęp do narzędzia.
48. **WYNAGRODZENIE**
49. a) Opłata za dostęp do nowych wersji Programu, o którym mowa w pkt. 3. wraz z gotowością do podjęcia czynności serwisowych w godzinach pracy serwisu w Okresie rozliczeniowym wynosi:

**…………………. PLN (słownie: …………………………………………………….) netto**.

b) Opłata za opiekę serwisową o której mowa w pkt 4 Umowy, w wymiarze **10 godzin** w Okresie rozliczeniowym, wynosi:

**……………………. PLN (słownie: …………………………………………………….) netto**.

1. Opłata za opiekę serwisową, ponad zakresem, o którym mowa w pkt. 4.1 i poza limitem godzinowym, o którym mowa w pkt. 4.10 wynosi:

**…………… PLN (słownie: …………………………………………..) netto** za każdą rozpoczętą godzinę usług świadczoną przez Wykonawcę, rozliczane w Okresie rozliczeniowym w jakim były świadczone.

1. Opłaty określone w pkt 5.1. i pkt 5.2 nie zawierają podatku od towarów i usług. Wartość opłat netto zostanie obciążona podatkiem VAT naliczanym według przepisów aktualnie obowiązujących.
2. Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę dotyczącą zakresu wskazanego w pkt. 5.1 na początku każdego Okresu rozliczeniowego z 14 dniowym terminem płatności.
3. Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę dotyczącą zakresu wskazanego w pkt. 5.2 na podstawie zamkniętych w Okresie rozliczeniowym, w narzędziu HelpDesk Zgłoszeń Serwisowych, z 14 dniowym terminem płatności
4. Zamawiający wyraża zgodę na przesyłanie przez Wykonawcę w formie elektronicznej faktur oraz ich korekt, a także innych dokumentów i korespondencji związanej z dochodzeniem należności wynikających z tych faktur. Zamawiający zobowiązuje się przyjmować faktury w formie papierowej w przypadku, gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają przesłanie faktur drogą elektroniczną. Dla doręczenia przedmiotowych dokumentów Zamawiający wskazuje adres e-mail: faktury@szpitalprzasnysz.pl
5. Płatności Zamawiający zobowiązany jest wnosić na rachunek bankowy wskazany na fakturze i widniejący w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT prowadzonego przez Ministerstwo Finansów.
6. W przypadku opóźnienia w uiszczeniu należności Wykonawcy przysługują odsetki ustawowe w transakcjach handlowych. Za datę otrzymania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
7. W przypadku zaległości płatniczych powyżej 30 dni Wykonawca może odmówić świadczenia usług serwisowych do momentu zamknięcia przeterminowanych pozycji rozliczeniowych. Powyższe nie narusza zapisu pkt.4.3.
8. Wykonawca przewiduje możliwość zmiany wysokości Opłaty za dostęp do nowych wersji Programu oraz Opłaty za opiekę serwisową oraz stawki za Opiekę serwisową po kolejnych 6 miesiącach świadczenia usługi. Waloryzacja Opłat będzie oparta o kwartalny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszany przez Prezesa GUS za poprzedni kwartał świadczenia usługi. Wzrost wskaźnika nie większy niż 5% kwartalnie nie będzie stanowił podstawy zmiany wartości Opłat.
9. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ I KARY UMOWNE**

6.1. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej do wysokości 10% wartości netto umowy w razie niewykonania Umowy z przyczyn leżących wyłącznie po jego stronie.

6.2. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy kary umownej do wysokości 10% wartości netto umowy w razie niewykonania Umowy z przyczyn leżących wyłącznie po jego stronie

6.3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną z tytułu zwłoki w przekroczenia terminów wynikających z Czasów Reakcji i Czasów Naprawy wskazanych w pkt 7 Załącznika nr 2 Umowy, w wysokości:

• 0,5% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w pkt 5.1.b Umowy, w odniesieniu do Czasu Reakcji, za każdą rozpoczęta godzinę zwłoki,

• 1% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w pkt 5.1.b Umowy, w odniesieniu do Czasu Naprawy Błędu Krytycznego, za każdą rozpoczęta godzinę zwłoki,

• 2% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w pkt 5.1.b Umowy, w odniesieniu do Czasu Naprawy Błędu Zwykłego, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,

• 2% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w pkt 5.1.b Umowy, w odniesieniu do Czasu Naprawy Usterki, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,

z zastrzeżeniem, że wysokość wszystkich kar z tego tytułu liczona łącznie nie będzie większa niż 20% wartości netto Umowy.

6.4. Strony zgodnie ustalają, iż maksymalna łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 30% wartości netto Umowy.

6.5. Wykonawca ponosi odpowiedzialność wyłącznie za zwłokę w realizacji przedmiotu umowy wynikającą z własnych nieprawidłowych działań lub działań osób lub podmiotów, którymi się posługuje.

6.6. Przewidziane w przedmiotowym paragrafie wysokości kar umownych są wysokościami maksymalnymi. W przypadku zaistnienia okoliczności uprawniających Zamawiającego do naliczenia kar umownych, Zamawiający jest uprawniony do miarkowania ich wysokości w zależności od charakteru uchybienia Wykonawcy obowiązkom umownym. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy przewidziana kara umowna jest zdaniem Stron umowy wygórowana w stosunku do charakteru uchybienia przez Wykonawcę obowiązkom umownym. Ostateczna decyzja w zakresie ewentualnego miarkowania kar umownych jest podejmowana indywidulanie przez Zamawiającego. Naliczenie kar umownych jak i miarkowanie jest uprawnieniem Zamawiającego. Wykonawcy nie przysługuje roszczenie z tego tytułu.

6.7. W przypadku czynników opóźniających wykonanie usług a niezależnych od stron wymagane jest wcześniejsze powiadomienie o takich okolicznościach.

6.8. Kary umowne, o których mowa w niniejszej Umowie, płatne są w terminie 14 dni od dnia doręczenia żądania zapłaty

1. **POSTANOWIENIA OGÓLNE**
	1. Niniejsza Umowa obowiązuje od **………………… r. do …………………….. r.**
	2. Umowa może być przedłużana na kolejne przedziały czasowe za pisemną zgodą obydwu stron pod rygorem nieważności.
	3. Wykonawca oświadcza, że jest producentem Programu **Medicus On-Line** i może oferować i udzielać licencje, prawo dostępu do nowych wersji Programu oraz posiada prawo do świadczenia usług Opieki serwisowej m.in. w zakresie opisanych w pkt. 4.1
	4. Zamawiający zobowiązany jest do korzystania w zakresie Programu wyłącznie z usług świadczonych przez Wykonawcę.

7.5 W trakcie trwania Umowy, a także w ciągu dwunastomiesięcznego okresu od jej zakończenia, Zamawiający nie zaproponuje żadnemu ze współpracowników lub pracowników Wykonawcy, jakiejkolwiek oferty zatrudnienia lub współpracy albo zachęty finansowej. Niewywiązanie się z tego postanowienia traktowane będzie jako czyn nieuczciwej konkurencji.

* 1. Strony zobowiązują się, w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy, a także bezterminowo po jej zakończeniu, do zachowania bezwzględnej tajemnicy i nieprzekazywania, nieujawniania ani niewykorzystywania bez pisemnej zgody drugiej Strony informacji handlowych, technologicznych, organizacyjnych, księgowych, finansowych, personalnych, statystycznych, pracowniczych dotyczących drugiej Strony bądź podmiotów z nią współpracujących, chyba że stan tajemnicy wobec tych informacji ustał i są one znane publicznie lub ich ujawnienia żąda uprawniony organ lub podmiot w przewidzianej prawem formie i treści, jednakże w niezbędnym zakresie.
	2. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub zwłoki w wykonaniu swoich zobowiązań wynikających z Umowy, powstałych w wyniku okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą włączając w to bez ograniczeń pożar, burzę, powódź, trzęsienie ziemi, wypadek, kradzież, działanie wroga publicznego, wojnę, rebelię, strajk, akty siły wyższej, działania rządu lub innej jego agentury, działanie sądowe, awarie publicznych sieci energetycznych i telekomunikacyjnych oraz wszelkie inne okoliczności zewnętrzne, pod warunkiem, że Strona powołująca się na tę klauzulę winna zawiadomić drugą ze Stron o zaszłych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania.
	3. Wykonawca nie jest odpowiedzialny za niemożliwość korzystania z HelpDesk, jeżeli wyłączną przyczyną tej niemożliwości są okoliczności, na które Wykonawca nie ma wpływu, chociażby takie jak działanie sieci Internet lub działanie infrastruktury, na której zainstalowany jest Program.
	4. Wykonawca nie udziela żadnych gwarancji, wyraźnych lub dorozumianych, w zakresie nienaruszalności, przydatności handlowej i przydatności do określonych zastosowań Programu lub osiągnięcia określonych celów w związku z korzystaniem przez Zamawiającego z Programu. Wykonawca nie udziela również gwarancji, że jakiekolwiek oprogramowanie osób trzecich wykorzystywane w ramach Programu będzie całkowicie wolne od błędów, będzie działać bez zakłóceń lub będzie kompatybilne z jakimkolwiek oprogramowaniem lub sprzętem innym niż ten, do którego Wykonawca je wykorzystuje. Wykonawca nie gwarantuje również poprawności działania Programu w przypadku naruszania zasad Licencji lub dokonywania zmian, modyfikacji lub serwisu Programu.
	5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utratę lub bezprawne wykorzystanie danych z Programu, jeżeli dostęp do tych danych nie jest odpowiednio zabezpieczony przez Zamawiającego, w szczególności poprzez udzielenie dostępu osobom innym niż uprawniony Użytkownik HD lub inna uprawniona osoba.
	6. Odpowiedzialność Wykonawcy bez względu na jej podstawę jest ograniczona do wartości niniejszej Umowy, chyba że przepis bezwzględnie obowiązujący wyłącza możliwość ograniczenia odpowiedzialności Wykonawcy.
	7. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
	8. Ważność, interpretacja i wykonywanie Umowy będą nadzorowane i interpretowane zgodnie

z odpowiednimi przepisami Kodeksu Cywilnego i Ustawy o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, zaś Strony podporządkowują się jurysdykcji sądu powszechnego właściwego dla siedziby powoda.

* 1. Umowa w sposób wyczerpujący reguluje wszelkie ustalenia pomiędzy jej Stronami, uchylając

i zastępując wszystkie poprzednie i istniejące umowy, porozumienia i uzgodnienia między nimi, zarówno pisemne jak i ustne w zakresie i okresie objętym niniejszą Umową.

* 1. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej Umowie zastosowanie mają przepisy prawa, w tym prawa cywilnego.
	2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, każdy na prawach oryginału, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

nr 1 – Warunki zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego.

nr 2 – Czasy reakcji

nr 3 – Warunki Licencji.

ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA

**Załącznik nr 1**

**WARUNKI ZDALNEGO DOSTĘPU WYKONAWCY DO ZASOBÓW ZAMAWIAJĄCEGO**

1. Zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od dnia wejścia w życie Umowy.
2. Zamawiający udostępnia Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów przez cały okres trwania Umowy.
3. Do zdalnego dostępu upoważnieni są pracownicy Wykonawcy według załączonej listy.
4. Wykonawca nie będzie przekazywał danych logowania (loginy i hasła) innym osobom niż wymienione w załączonej liście.
5. Bezpośredni dostęp do środowiska informatycznego Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego oraz po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
6. W przypadku zgłoszenia Błędu Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej realizacji Zgłoszenia.
7. Pomoc telefoniczna dostępna jest pod numerem telefonu: ……………………………….
8. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac przy użyciu zdalnego połączenia.
9. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
10. będzie wykorzystywać zdalny dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy,
11. będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
12. Zamawiający określa numery portów TPC wykorzystywanych w komunikacji.
13. Zamawiający zapewni jeden z poniższych rodzajów połączeń:
14. VPN – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny kanał VPN,
15. udostępnienie terminala – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny terminal,
16. udostępnianie portu do baz danych – zapewni bezpieczny sposób komunizacji z siecią poprzez IP i port pozwalający na komunikację z bazą danych.
17. Zamawiający przekaże każdej osobie z podanej listy użytkowników Wykonawcy, wg załączonej listy, zestaw odpowiadających im identyfikatorów (login) wraz z ich hasłami dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia.
18. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane w ciągu dwóch dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.
19. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z lokalizacji Wykonawcy w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
20. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać takiego zastępczego sposobu użytkowania Systemu, który umożliwia jego funkcjonowanie i tymczasowo rozwiązuje zgłoszony problem bez naruszenia integralności bazy danych, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.
21. Adres e-mail Wykonawcy: ………………………………………..
22. Adres e-mail Zamawiającego, z którego będzie prowadzona wszelka korespondencja związana z serwisem: zgodnie z upoważnieniami HelpDesk

**Załącznik nr 2**

**CZAS REAKCJI**

* 1. Wykonawca podejmuje prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego w narzędziu HelpDesk oraz dokonuje weryfikacji i kwalifikacji statusu wskazanego przez Zamawiającego.
	2. Zmiana kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego wymaga uzasadnienia w formie dokumentowej (w narzędziu HD lub formie e-mail) oraz powiadomienia Zamawiającego.
	3. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania naprawy zgłoszonych Błędów, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Programu Zamawiającego.
	4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nie usunięcie Błędu oraz powstałe szkody, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w pkt 3.
	5. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Programu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem,
	6. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Błędu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel Wykonawcy lub personel Zamawiającego.
	7. Wykonawca dołoży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia Błędu nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Zamawiającego jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Czas Reakcji: |  | Czas Naprawy: |  |
| Błąd Krytyczny | do 8 Godzin Roboczych | **Błąd Krytyczny** | 24 Godziny Robocze |
| Błąd Pilny | do 12 Godzin Roboczych | **Błąd Pilny** | 64 Godziny Robocze |
| Błąd Normalny | do 24 Godziny Robocze | **Błąd Normalny** | 168 Godzin Roboczych |
| Usterka | do 48 Godzin Roboczych | **Usterka** | 14 Dni Roboczych |

od momentu przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę w przypadku, gdy naprawa może być wykonana z wykorzystaniem zdalnego dostępu. Terminu Naprawy Błędu rozpoczyna swój bieg:

1. z chwilą potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego w Czasie Reakcji,
2. od chwili zapewnienia Wykonawcy zdalnego dostępu w przypadku, termin ten ulega odpowiedniemu przesunięciu w sytuacji, gdy dopiero po potwierdzeniu Zgłoszenia Serwisowego Wykonawca otrzyma zdalny dostęp do Systemu, od Zamawiającego i liczony jest od chwili otrzymania zdalnego dostępu.
3. w przypadku istnienia przeszkód w realizacji Zgłoszenia Serwisowego niezależnych od Wykonawcy – z chwilą ich ustąpienia lub usunięcia przez Zamawiającego,
4. w innych przypadkach – zgodnie z postanowieniami niniejszego Załącznika.

Ilekroć mowa w niniejszym Załączniku o:

1. Błędzie – oznacza to Błędy Pilne, Błędy Normalne i Błędy Krytyczne oraz Usterki oprogramowania.
2. Błędzie Pilnym – oznacza to Błąd oprogramowania, uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie oprogramowania lub jego części, który nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji oprogramowania.
3. Błędzie Normalnym– oznacza to powtarzalne działanie oprogramowania niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
4. Błędzie Krytycznym – oznacza to nieprawidłowość oprogramowania, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji oprogramowania, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu oprogramowania.
5. Usterce – oznacza działanie oprogramowania niezgodne z dostarczoną do niego dokumentacją, nie uwzględnianie przez to oprogramowanie znanych błędów platformy sprzętowej lub błędów w oprogramowaniu narzędziowym lub stanowiskowym, nie uniemożliwiające jednak wykonania jego funkcji.
	1. Czas Naprawy zostaje automatycznie wydłużony o czas przetwarzania na komputerze, jeżeli czas ten przekracza 8 godzin np. w wyniku archiwizacji, migracji lub kopiowania baz danych. Przedłużenie powinno być każdorazowo udokumentowane.
	2. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Błędem, czas realizacji Zgłoszenia biegnie od chwili wykonania realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia stanu funkcjonalności.
	3. W przypadku, gdy realizacja Zgłoszenia wymaga wyjazdu do lokalizacji Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
	4. Zamawiający zostanie poinformowany poprzez narzędzie HelpDesk przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach Błędu celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
	5. Wykonawca zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze Uaktualnień.
	6. Strony zapewnią wzajemną współpracę na etapie testowania Programu w warunkach rzeczywistych w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego, które zmierza do eliminacji Błędu.
	7. Realizację Zgłoszenia Serwisowego uznaje się za zakończoną z chwilą zmiany Statusu na zrealizowane w narzędziu HelpDesk.