**Załącznik nr 7 do SIWZ**

**Umowa nr ……………………. (WZÓR)**

W dniu ……………… 2020 r. pomiędzy:

Powiatem Krośnieńskim z siedzibą w Krośnie Odrzańskim przy ul. Piastów 10B, NIP 926-14-76-924, reprezentowanym przez Zarząd Powiatu, w imieniu którego działają:

1. Grzegorz Garczyński - Starosta Krośnieński

2. Ryszard Zakrzewski - Wicestarosta Krośnieński

przy kontrasygnacie Skarbnika – Ewy Obary

zwaną dalej „**Zamawiającym**”

a

……………………………………………………………………………………………………………….

reprezentowaną przez:

…………………………………………………………..

…………………………………………………………

zwaną dalej „**Wykonawcą**”

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 bezwzględne odwołanie do niniejszego dokumentu oraz załączników stanowiących jego integralną część,
2. **Projekt** – ogół zobowiązań Wykonawcy składających się na przedmiot Umowy,
3. **Strony** – Zamawiający i Wykonawca,
4. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “ustawa” bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843),
5. **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, awarie prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe,
6. **Producent** – to każda osoba fizyczna lub prawna, która wytwarza produkt lub która zleca zaprojektowanie lub wytworzenie produktu i oferuje ten produkt pod własną nazwą lub znakiem towarowym,
7. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji objętych świadczeniami wynikającymi z Umowy,
8. **Aplikacja (moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych,
9. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych;\,
10. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane Zamawiającego przetwarzane w Motorze bazy danych,
11. **Infrastruktura** – stanowiące elementy systemu teleinformatycznego Zamawiającego: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące, nie objęte przedmiotem Umowy,
12. **Użytkownik** –osoba fizyczna posiadająca przyznane przez Zamawiającego dane identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnianie w Aplikacji/Jach,
13. **Błąd Aplikacji** – oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
    1. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
    2. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
    3. wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,
    4. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającejogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
    5. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
    6. awarie klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza,
    7. użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną   
       i zasilaniem elektrycznym,
    8. uszkodzenia Nośników danych,
    9. nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
    10. działanie wirusa komputerowego,
    11. wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
    12. niewłaściwa parametryzacja Aplikacji lub systemu operacyjnego i motoru bazy danych, z którymi ta współpracuje, jak również brak należytego nadzoru eksploatacyjnego nad rzeczonymi z wyłączeniem sytuacji, w której z postanowień umownych wynika, że czynności te pozostają w zobowiązaniach Wykonawcy,
    13. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne,
    14. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, interfejsy DICOM, web service, inne),
    15. działanie Siły Wyższej,
    16. niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
    17. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego   
        i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
    18. niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
    19. użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej,

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej:

1. **Awaria (błąd krytyczny) –** krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta,
2. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych,
3. **Konsultacja –** usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego,
4. **Help Desk (HD)** – serwis internetowy udostępniony przez Wykonawcę pod adresem ……………………… dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD,
5. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającemu usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie,
6. **Użytkownik HD** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez ZAMAWIAJĄCEGO do bezpośredniej współpracy z WYKONAWCĄ, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych,
7. **Certyfikowany Administrator** – użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie: HIS lub/i ERP lub/i BI, który jest uprawniony ze Strony ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom,
8. **Uaktualnienie** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego,
9. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego,
10. **Obejście –** udostępnione ZAMAWIAJĄCEMU doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli WYKONAWCY, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Załączniku nr 5 warunki brzegowe realizacji usługdla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %,
11. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim;
12. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli),
13. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych; aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w systemie Help Desk,
14. **OPZ** – Opis Przedmiotu Zamówienia zawierający specyfikację minimalną parametrów technicznych dostarczanych urządzeń, adaptacji pomieszczenia oraz spis parametrów minimalnych oprogramowania oraz licencji, znajdujący się w Załączniku nr …. do SIWZ, stanowiący równocześnie Załącznik nr 2 do Umowy,
15. **Sprzęt** - serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące objęte przedmiotem Umowy.

**§ 2**

**[POSTANOWIENIA OGÓLNE]**

Umowa zostaje zawarta w wyniku wyboru oferty Wykonawcy dokonanego po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie art. 16 ust. 1 Ustawy, w trybie przetargu nieograniczonego pn. „**Dostawa cyfrowego aparatu RTG wraz z oprogramowaniem oraz roboty budowlane związane z adaptacją pomieszczeń Pracowni Radiologicznej”**, zgodnie z przepisami Ustawy.

**§ 3**

**[PRZEDMIOT UMOWY]**

1. Przedmiot Umowy stanowią wyspecyfikowane poniżej dostawy i usługi:
   1. dostawa i montaż aparatu RTG, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy,
   2. demontaż i utylizację posiadanych przez Zachodnie Centrum Medyczne sp. z o.o. w Krośnie Odrzańskim aparatów RTG:

- Aparat RTG DELL MEDICAL EV650 nr seryjny AM9931N07 - 1 szt.

- Aparat RTG stomatologiczny STOMAX 101 TYPE RK 100-20 No 83032 - 1 szt.

- Wywoływarka PROTEC COMPACT 2SX nr 11901-0712-4580 - 1 szt,

* 1. dostawa i wdrożenie Oprogramowania Aplikacyjnego DICOM/RIS/PACS (szczegółowy zakres wykorzystania Oprogramowania Aplikacyjnego określa Załącznik nr 4 do Umowy – Warunki Licencji),
  2. dostawa i montaż Stacji diagnostycznej, zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy,
  3. szkolenie personelu Zamawiającego w liczbie osób, w zakresie zgodnym z OPZ,
  4. adaptacja pomieszczeń pracowni RTG zgodnie wymaganiami Zamawiającego wg OPZ, i przedmiaru robót. Zakres obejmuje remont i dostosowanie pomieszczeń oraz wykonanie nowej wentylacji mechanicznej w pomieszczeniach RTG, a także wykonanie instalacji elektrycznej i teleinformatycznej wg wymagań producenta Aparatu RTG,
  5. dostawa Sprzętu, zgodnie ze specyfikacją określoną w Załączniku nr 2 do Umowy,
  6. przeprowadzenie testów odbiorczych zgodnie z rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 18 lutego 2011r. w sprawie warunków bezpiecznego stosowania promieniowania jonizującego dla wszystkich rodzajów ekspozycji medycznych (Dz.U. z 2017r. poz. 2884),
  7. uzyskanie niezbędnych zezwoleń na użytkowanie przedmiotu zamówienia przez Zachodnie Centrum Medyczne sp. z o.o., w tym zezwolenie właściwego Państwowego Powiatowego Inspektora Sanitarnego na stosowanie przedmiotu zamówienia,
  8. dostarczenie dokumentacji technicznej, w szczególności Instrukcji obsługi w języku polskim (w wersji papierowej i elektronicznej) oraz dokumentów gwarancyjnych.

1. Szczegółowy przedmiot zamówienia określony jest W SIWZ oraz załączonym do SIWZ szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia.
2. Dostarczony sprzęt oraz urządzenia muszą być fabrycznie nowe. Zamawiający nie dopuszcza urządzeń powystawowych, rekondycjonowanych itp.
3. Zaoferowany zestaw musi być kompletny i gotowy do użytkowania bez dodatkowych zakupów.
4. Określony w ust. 1 przedmiot Umowy zostaje objęty przez Wykonawcę gwarancją świadczoną na warunkach przewidzianych w § 11 Umowy i Załączniku nr 5 do Umowy w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego.
5. Wykonawca oświadcza, że dysponuje niezbędną wiedzą, kwalifikacjami, doświadczeniem i potencjałem technicznym oraz osobowym koniecznym dla prawidłowego wykonania przedmiotu umowy oraz że wykona przedmiot umowy terminowo, z dochowaniem należytej staranności.

**§ 4**

**[METODOLOGIA REALIZACJI UMOWY]**

1. Nie później niż w terminie 14 dni roboczych od daty podpisania Umowy Zamawiający przekaże Wykonawcy Infrastrukturę oraz dane niezbędne do realizacji przedmiotu Umowy, na które składają się w szczególności:
   1. teren prac budowlanych,
   2. dostęp do pomieszczeń niezbędnych do wykonania przedmiotu Umowy,
   3. wykaz wraz z topologicznym umiejscowieniem sprzętu przewidzianego do instalacji oraz sprzętu przewidzianego do instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego stanowiącego przedmiot Umowy,
   4. wykaz osób realizujących Projekt po stronie Zamawiającego wraz z rolami dla nich przewidzianymi,
   5. wykaz osób do przeszkolenia wraz z jednostką organizacyjną i zajmowanym stanowiskiem,
   6. dane niezbędne do realizacji Projektu, o które Wykonawca zawnioskuje,
   7. zdalny dostęp do Infrastruktury określony w § 18 ust. 2 Umowy.
2. W celu właściwego dokumentowania Projektu wdrożeniowego Strony postanawiają, że:
   1. każdorazowo przyjazd konsultantów Wykonawcy wymaga uprzedniego poinformowania Zamawiającego drogą faksową lub elektroniczną; faks/e-mail winien zawierać co najmniej przedmiot przewidzianych do wykonania zadań, z wyraźnym oznaczeniem tych jednostek organizacyjnych Zamawiającego, których zaangażowanie jest niezbędne do realizacji danego zadania,
   2. każda wizyta Wykonawcy u Zamawiającego oraz wykonane w czasie tej wizyty zadania zostaną potwierdzone stosownym protokołem (Protokół Wykonania Usługi),
   3. w treści protokołu, o którym mowa w pkt 2 powyżej, znajduje się miejsce na artykułowanie uwag Zamawiającego co do zawartości oraz sposobu realizacji zadania objętego tym protokołem; jeżeli Zamawiający żadnych uwag nie wyspecyfikuje, tym samym uznaje, że zadanie zostało wykonane należycie i nie będzie w tym zakresie zgłaszał żadnych roszczeń w przyszłości,
   4. w przypadku wyspecyfikowania uwag przez Zamawiającego Kierownicy Projektu po obu Stronach ustalą dalszy tok postępowania w zadaniu, w którym były wyspecyfikowane uwagi.
3. Każda ze Stron zobowiązuje się do pisemnego potwierdzania na wniosek Strony drugiej przekazania wszelkich: danych, informacji, infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Umowy.
4. W ramach weryfikacji realizacji zobowiązań Zamawiającego zaciągniętych w ramach Umowy, Wykonawca ma prawo do:
   1. analizy ilościowej oraz merytorycznej przekazywanych danych,
   2. sprawdzenia stanu realizacji zadań cząstkowych ujętych w Protokołach Wykonania Usług,
   3. sprawdzenia Infrastruktury pod kątem spełnienia parametrów minimalnych.

**§ 5**

**[OBOWIĄZKI WYKONAWCY]**

1. Wykonawca zobowiązuje się, przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego regulaminów oraz innych aktów prawnych wiążących się z zakresem świadczonych przez siebie usług oraz zobowiązuje się przeszkolić w tym zakresie zatrudnione przez siebie osoby i podwykonawców.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania prac związanych z wentylacją zgodnie z wymaganiami producenta aparatu RTG oraz SANEPIDU.
3. W ramach wykonywanych na podstawie Umowy robót budowlanych Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
   1. przejęcia terenu robót od Zamawiającego,
   2. zabezpieczenia terenu robót,
   3. wykonania przedmiotu umowy z materiałów odpowiadających standardom technicznym określonym przepisami prawa oraz okazania na każde żądanie Zamawiającego certyfikatów zgodności z polską normą lub aprobatą techniczną każdego używanego na budowie materiału i wyrobu,
   4. należytego wykonania przedmiotu umowy sposób zapewniający rozpoczęcie korzystania z dostarczonego przedmiotu umowy bezpośrednio po jego końcowym, protokolarnym odbiorze,
   5. zapewnienia na własny koszt transportu odpadów do miejsc ich wykorzystania lub utylizacji, łącznie z kosztami utylizacji i do przestrzegania przepisów prawa związanych z wytwarzaniem odpadów,
   6. ponoszenia pełnej odpowiedzialności za: stan miejsca wykonania przedmiotu niniejszej umowy, przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów dotyczących ochrony przeciwpożarowej, jak i za wszelkie szkody powstałe w trakcie trwania robót na terenie przejętym od Zamawiającego lub mające związek z prowadzonymi robotami,
   7. ponoszenia pełnej odpowiedzialności za szkody oraz następstwa nieszczęśliwych wypadków jego pracowników i osób trzecich, powstałe w związku z prowadzonymi robotami,
   8. zabezpieczenia instalacji, urządzeń na terenie robót i w jej bezpośrednim otoczeniu, przed ich zniszczeniem lub uszkodzeniem w trakcie wykonywania robót,
   9. dbania o porządek na terenie robót oraz utrzymywania terenu robót w należytym stanie i porządku,
   10. uporządkowania terenu robót po ich zakończeniu, w tym dokonania na własny koszt renowacji zniszczonych lub uszkodzonych w wyniku prowadzonych prac przedmiotów lub instalacji,
   11. opracowania projektu rozmieszczenia aparatury RTG, projektu osłon, testów specjalistycznych,
   12. informowania o terminach przeprowadzanych testów,
   13. niezwłocznego informowania Zamawiającego o problemach technicznych lub okolicznościach, które mogą wpłynąć na jakość robót lub termin zakończenia robót.
4. Strony postanawiają, że formalne zgłoszenie robót oraz odbiór prac i uzyskanie pozytywnej opinii instytucji, które są wymagane do uruchomienia pracowni RTG, spoczywają na Wykonawcy.

**§ 6**

**[ZATRUDNIENIE NA PODSTAWIE UMOWY O PRACĘ]**

1. Stosownie do art. 29 ust. 3a Ustawy Wykonawca zobowiązuje się, że wszystkie osoby wykonujące czynności w zakresie realizacji zamówienia, których zakres został przez Zamawiającego określony w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia i których wykonanie polega na wykonywaniu pracy w sposób określony w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, będą zatrudnione na podstawie umowy o pracę, co najmniej od rozpoczęcia do upływu terminu realizacji zamówienia.
2. W celu wykazania spełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązany jest udokumentować zatrudnienie osób na podstawie umowy o pracę poprzez złożenie Zamawiającemu w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy pisemnego oświadczenia, że osoby wykonujące czynności, o których mowa w ust. 1, zatrudnione są na podstawie umowy o pracę z uwzględnieniem minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę, przez cały okres realizacji przedmiotu Umowy. W oświadczeniu Wykonawca zobowiązany jest podać liczbę pracowników przewidzianych do realizacji zamówienia oraz wskazać zakres wykonywanych przez poszczególnych pracowników prac.
3. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca obowiązany będzie złożyć zanonimizowane kopie umów o pracę, w terminie 10 dni od dnia wezwania go przez Zamawiającego.
4. W przypadku, gdy Zamawiający poweźmie wątpliwości co do prawdziwości oświadczenia Wykonawcy, o którym mowa w ust. 2 i 3, może zwrócić się z wnioskiem do inspektoratu pracy o przeprowadzenie kontroli.
5. Jeżeli czynności, których dotyczą wymagania zatrudnienia na podstawie umowy o pracę wykonywane są przez osoby zatrudnione przez podwykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest wprowadzić do umowy z podwykonawcą zapisy odpowiadające treści ust. 2 - 4, które umożliwią Wykonawcy skontrolowanie spełnienia przez podwykonawcę obowiązku zatrudnienia na podstawie umowy o pracę.
6. Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia Wykonawcy kar umownych z tytułu:
   1. oddelegowania do wykonywania czynności wskazanych w ust. 1 osób niezatrudnionych na podstawie umowy o pracę – w wysokości 1 000,00zł ( jeden tysiąc złotych ) za każdy stwierdzony przypadek,
   2. nieprzedstawienia w terminie oświadczenia, bądź deklaracji, o których mowa w ust. 2 i 3 - w wysokości 1 000,00zł (jeden tysiąc złotych).

**§ 7**

**[PODWYKONAWCY]**

1. Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia Zamawiającemu projektu umowy z podwykonawcą, której przedmiotem są roboty budowlane oraz udzielenia mu informacji dotyczących tego podwykonawcy w zakresie jego sytuacji finansowej oraz doświadczenia w zakresie wykonanych dotychczas robót budowlanych, a także do przedłożenia poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii umowy zawartej z podwykonawcą, której przedmiotem są roboty budowlane. Projekt umowy i umowa zawarta pomiędzy Wykonawcą a podwykonawcą powinny w szczególności zastrzegać spełnienie przez podwykonawcę wymagań związanych z gwarancją.
2. Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu projekt umowy z podwykonawcą, której przedmiotem są roboty budowlane.
3. Zamawiający w terminie 7 dni roboczych od przedłożenia mu przez Wykonawcę projektu umowy z podwykonawcą, której przedmiotem są roboty budowlane, zgłasza – odpowiednio – pisemne zastrzeżenia lub pisemny sprzeciw, jeżeli nie spełnia ona wymagań określonych w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia lub gdy nie zawiera postanowień określonych w ust. 8.
4. Jeżeli Zamawiający w terminie 7 dni roboczych od przedłożenia mu przez Wykonawcę projektu umowy z podwykonawcą, której przedmiotem są roboty budowlane, wraz z częścią dokumentacji dotyczącą wykonania robót określonych w projekcie umowy lub w umowie nie zgłosi na piśmie – odpowiednio - zastrzeżeń lub sprzeciwu, uważa się, że zaakceptował projekt umowy.
5. Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia Zamawiającemu poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii umowy zawartej z podwykonawcą, której przedmiotem są dostawy lub usługi, w terminie 7 dni od dnia jej zawarcia, z zastrzeżeniem art. 143b ust. 8 Ustawy. Jeżeli termin zapłaty wynagrodzenia podwykonawcy jest dłuższy niż 30 dni od dnia doręczenia Wykonawcy faktury/rachunku, Zamawiający informuje o tym Wykonawcę i wzywa go do doprowadzenia do zmiany tej umowy pod rygorem wystąpienia o zapłatę kary umownej.
6. Termin zapłaty wynagrodzenia podwykonawcy przewidziany w umowie o podwykonawstwo nie może być dłuższy niż 30 dni od dnia doręczenia wykonawcy faktury (rachunku), potwierdzającej wykonanie zleconej podwykonawcy dostawy, usługi lub roboty budowlanej.
7. Postanowienia ust. 1 – 6 stosuje się odpowiednio do zmian tej umowy o podwykonawstwo.
8. Projekt umowy o podwykonawstwo na roboty budowlane powinien zawierać:
   1. określenie stron umowy,
   2. maksymalną wartość wynagrodzenia z tytułu wykonywanych robót, z zastrzeżeniem że suma wartości wynagrodzenia należnego podwykonawcom nie może być wyższa niż wartość wynagrodzenia należnego Wykonawcy,
   3. zakres zlecanych robót,
   4. nie dłuższy niż 30 dniowy termin płatności za odebrane od danego podwykonawcy roboty, liczony od dnia doręczenia Wykonawcy faktury/rachunku potwierdzającego wykonanie zleconych podwykonawcy robót, wystawionego w terminie zgodnym z obowiązującymi przepisami,
   5. informację o terminie realizacji robót budowlanych zleconych podwykonawcy - nie dłuższym niż terminy określone w Umowie,
   6. zapisy potwierdzające posiadanie przez podwykonawcę wiedzy i doświadczenia oraz zdolności do należytego wykonania zakresu zamówienia objętego umową podwykonawczą.
9. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za prace, które wykonuje przy pomocy podwykonawców.
10. W przypadku, gdy Wykonawca powierza podwykonawcy wykonanie całości lub części przedmiotu Umowy, warunkiem zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy, jest przedstawienie przez Wykonawcę dowodów potwierdzających zapłatę wymagalnego wynagrodzenia podwykonawców lub dalszych podwykonawców.
11. Do zawarcia przez podwykonawcę umowy z dalszym podwykonawcą jest wymagana zgoda Zamawiającego i Wykonawcy.

**§ 8**

**[**TERMIN REALIZACJI]

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy w terminie do 90 dni od dnia zawarcia Umowy tj.: do dnia ………………………2020r.
2. Wykonawca będzie wykonywał prace przewidziane do realizacji w Projekcie zgodnie z Harmonogramem Realizacji Umowy stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy. Wykonawca dostarczy Harmonogram w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy.
3. Strony akceptują fakt, że Harmonogram realizacji Umowy może ulegać zmianie w zakresie pośrednich terminów wykonania poszczególnych Etapów oraz wzajemnych zobowiązań Stron. Zmiany takie nie wymagają zawierania aneksu do Umowy.
4. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego kontynuacja prac przez Wykonawcę staje się niemożliwa, bądź uciążliwa, co w konsekwencji może spowodować znaczący wzrost kosztów Projektu lub Zamawiający nie wywiązuje się terminowo ze zobowiązań finansowych wynikających z Umowy, Wykonawca ma prawo do wstrzymania realizacji Umowy. W szczególności za takie przypadki Strony uznają:
   1. nieuzupełnienie braków w Infrastrukturze oraz niezbędnym do realizacji Projektu oprogramowaniu w terminie 7 dni od daty poinformowania o jej wadach przez Wykonawcę,
   2. niedostarczenie wolnych od wad elementów Infrastruktury w terminie 7 dni od daty poinformowania przez Wykonawcę o ich występowaniu,
   3. niedostarczenie w terminie 7 dni od daty przewidzianej w Umowie informacji/danych niezbędnych do realizacji Projektu,
   4. niedostarczenie w terminie 7 dni od daty zgłoszenia przez Wykonawcę faktu niekompletności lub wadliwości informacji/danych niezbędnych do realizacji Projektu,
   5. modyfikację informacji/danych niezbędnych do realizacji Projektu dokonaną po ich przekazaniu Wykonawcy,
   6. odmowę umożliwienia wykonania trzech kolejnych wizyt konsultantów Wykonawcy w terminach przez nich zaproponowanych,
   7. dwukrotne niewykonanie przez tego samego Użytkownika (grupę Użytkowników) zapisanych w przedmiotowych protokołach zadań, które był (byli) zobligowany(ni) opracować przed wizytą konsultantów Wykonawcy,
   8. zmianę Kierownika Projektu lub administratora OprogramowaniaAplikacyjnegopo stronie Zamawiającego,
   9. niepotwierdzenie przez Zamawiającego - mimo pisemnego wezwania przez Wykonawcę - otrzymania jakichkolwiek: danych, informacji, infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Umowy,
   10. zwłokę w uiszczeniu jakiejkolwiek należności wynikającej z Umowy przekraczającą 14 dni,
   11. okoliczności Siły Wyższej trwające przez okres dłuższy niż 5 dni,
   12. powtarzające się roszczenia Zamawiającego o włączenie do przedmiotu Umowy funkcji lub elementów niestanowiących części zamówionego przedmiotu Umowy,
   13. różnice interpretacyjne sformułowań przyjętych do określenia poszczególnych funkcji systemu informatycznego zachodzące pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, wywołujące skutek w postaci braku możliwości dokonania ich odbioru.
5. O wstrzymaniu realizacji Umowy Wykonawca powiadamia Zamawiającego w formie pisemnej (dopuszczalny faks/mail) wraz z podaniem okoliczności stanowiących podstawę wstrzymania realizacji Umowy.
6. Jeżeli w wyniku okoliczności wskazanych w ust. 4 powyżej lub innych leżących po stronie Zamawiającego Wykonawca nie będzie w stanie realizować przedmiotu Umowy zgodnie z przyjętym w Umowie harmonogramem, jej termin realizacji ulegnie wydłużeniu z winy Zamawiającego o czas, w którym realizacja świadczeń w niej przewidzianych była niemożliwa lub utrudniona. Zmiana terminu wykonania Umowy wymaga zmiany Umowy, pod rygorem nieważności.
7. W przypadku, gdy Siła Wyższa lub obiektywne przyczyny techniczne uniemożliwią wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze Stron, dopuszczają one możliwość wyłączania elementów przedmiotu Umowy, których realizacja okaże się niemożliwa.

**§ 9**

**[MIEJSCE REALIZACJI]**

1. Miejscem realizacji Umowy z zastrzeżeniem ust. 2, jest Zachodnie Centrum Medyczne sp. z o.o. w Krośnie Odrzańskim, ul. Piastów 3, 66-600 Krosno Odrzańskie.
2. Usługi wdrożeniowe (w tym szkoleniowe) i serwisowe w zakresie Oprogramowania, RTG oraz Sprzętu mogą być wykonywane poza siedzibą Zachodniego centrum Medycznego sp. z o.o. lub zdalnie.
3. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do Infrastruktury oraz pomieszczeń niezbędnych do realizacji Umowy.
4. Zamawiający udostępni Wykonawcy salę szkoleniową wyposażoną w stanowiska komputerowe połączone z siecią komputerową. Po stronie Zamawiającego leży obowiązek udostępnienia ilości stanowisk odpowiedniej do ilości szkolonego personelu. Za zabezpieczenie sali szkoleniowej wraz z wyposażeniem przedwszelkimi szkodami (w tym kradzieżą) odpowiada Zamawiający.
5. Wykonawca może zlecić realizację Umowy lub jej poszczególnych zadań osobom trzecim wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego, przy czym za działania lub zaniechania osób trzecich Wykonawca odpowiada jak za własne działania lub zaniechania. Podmiotem wykonującym pewne zadania z zakresu Umowy może być Producent, na co Zamawiający wyraża zgodę.

**§ 10**

**[WARUNKI LICENCJI]**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada prawo do udzielania licencji na Oprogramowanie Aplikacyjne oraz, że należność z tytułu udzielania licencji stanowiących przedmiot umowy została uwzględniona w wynagrodzeniu określonym w § 12 ust. 1 Umowy.
3. Aplikacje, będące przedmiotem Umowy, są chronione prawem autorskim na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1231), a Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego precyzuje Licencja.
4. Zamawiający ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony. Szczegółowe warunki licencji określa Certyfikat Licencyjny, stanowiący Załącznik nr 4 do Umowy.
5. Wykonawca ma prawo do wstrzymania świadczeń przewidzianych w Umowie z prawem do jej rozwiązania włącznie, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie, że Zamawiający wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień licencji. W przypadku sporu w tym przedmiocie udowodnienie braku uprawnień do eksploatacji Aplikacji lub naruszeń udzielonej licencji każdorazowo spoczywa na Wykonawcy.
6. Korzystanie przez Zamawiającego z Uaktualnień i Rozwinięć jest legalne w oparciu o nabyte Licencje. Pozyskanie Uaktualnień i Rozwinięć następuje w wyniku subskrypcji usług stanowiących przedmiot Umowy i jest legalne, jeżeli Zamawiający wywiązuje się ze swoich zobowiązań finansowych w niej przewidzianych.
7. Rozwinięcia wynikające ze zmian legislacyjnych są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego występujących w nim przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
8. Jeżeli zakresem usług jest objęte oprogramowanie, którego nie dostarczył Wykonawca, Zamawiający gwarantuje, że wykonanie niniejszej Umowy nie narusza praw osób trzecich i zobowiązuje się do zwolnienia Wykonawcy od odpowiedzialności wobec osób trzecich na zasadach określonych w art. 392 Kodeksu cywilnego.
9. Rozwinięcia wynikające ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Rozwinięć do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub za wynagrodzeniem dodatkowym, jeżeli Zamawiający nabędzie prawo tych Rozwinięć drogą indywidualnych zamówień.
10. Wszelkie prawa własności intelektualnej, włącznie z prawem do opracowań do utworów powstałych w wyniku usług przewidzianych Umową, w szczególności Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji pozostają własnością Wykonawcy. Zamawiający posiada tytuł do wykorzystania Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji w oparciu o niewyłączne Licencje. Wykorzystanie niektórych z Rozwinięć oraz towarzyszącej im Dokumentacji może wymagać nabycia odrębnych licencji odpłatnie, drogą indywidualnych zamówień.
11. Wykonawca ma prawo do implementacji w Oprogramowaniu Aplikacyjnym i uruchomiania na Infrastrukturze narzędzi inwentaryzujących i udostępniających Wykonawcy informacje o ilości i sposobie wykorzystania Aplikacji przez Zamawiającego.
12. Wykonawca ma prawo do wstrzymania świadczeń przywidzianych w Umowie, z prawem do jej rozwiązania bez okresu wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym włącznie, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie, że Zamawiający wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień udzielonej Licencji. W przypadku sporu w tym przedmiocie, udowodnienie posiadania uprawnień do eksploatacji Aplikacji lub braku naruszeń Licencji każdorazowo spoczywa na Zamawiającym. Zamawiający ma prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i zestawień utworzonych za pomocą Aplikacji.
13. Zamawiający nie może wykonywać samowolnie żadnych zmian w Aplikacjach, jak również zobowiązany jest do ich ochrony przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem.

**§ 11**

**[WARUNKI GWARANCJI]**

1. Na poszczególne elementy przedmiotu zamówienia Wykonawca udziela:
   1. ………. - miesięcznej gwarancji w zakresie: aparatu RTG oraz Stacji diagnostycznej,
   2. 12 - miesięcznej gwarancji w zakresie: Oprogramowania Aplikacyjnego,
   3. 24 – miesięcznej gwarancji w zakresie adaptacja pomieszczeń dla RTG,
   4. 60 - miesięczne gwarancji w zakresie NAS oraz UPS (z wyłączeniem baterii, dla której okres gwarancji wynosi 24 miesiące).
2. Zakres gwarancji i obsługi serwisowej w w/w zakresie określa oferta Wykonawcy oraz OPZ.
3. Strony postanawiają, że wszystkie zgłoszenia Błędów Aplikacji oraz Konsultacje będą realizowane za pośrednictwem systemu Help Desk. Strony mogą ustalić inny sposób realizowania zgłoszeń serwisowych.
4. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom HD wskazanym poniżej uwierzytelnienie w systemie Help Desk:

|  |
| --- |
| a) ……………………………………….. |
| b) ……………………………………….. |

1. Zamawiający jest zobligowany do powiadamiania Wykonawcy o zmianach Użytkowników HD wskazanych w ust. 4 powyżej 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 HD i zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób trzecich.
3. Użytkownicy HD zobowiązani są do bieżącego śledzenia treści zamieszczanych w systemie HD. W przypadku uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego są także zobowiązani do samodzielnego pobrania Uaktualnień z systemu HD oraz do ich niezwłocznej instalacji chyba, że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
4. Zamawiający jest zobligowany do zatrudniania w trakcie trwania Umowy co najmniej jednego przeszkolonego Użytkownika. Wykonawca może wstrzymać obsługę Zgłoszenia Serwisowego (status odroczone) lub odmówić jego obsłużenia, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli Zamawiający nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania.
5. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że akceptacja w systemie HD odpłatnego wykonania usługi stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Serwisowego jest jednoznaczna z jej zamówieniem i wykonanie przez Wykonawcę tej usługi będzie pociągało za sobą wystawienie faktury na warunkach finansowych przez Użytkownika zaakceptowanych.
6. Zamawiający może realizować uprawnienia z tytułu gwarancji niezależnie od uprawnień z tytułu rękojmi przysługujących Zamawiającemu na zasadach ogólnych.

**§ 12.**

**[REAKCJA W PRZYPADKU AWARII RTG]**

1. W przypadku podejrzeń dotyczących nieprawidłowego działania aparatu RTG lub podejrzeń dotyczących wystąpienia lub uwidocznienia wad aparatu Zamawiający wezwie Wykonawcę do oceny powodów oraz ewentualnego usunięcia awarii w ramach udzielonej gwarancji.
2. Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia wykonywania czynności, o której mowa w ust. 1 w przeciągu **maksymalnie 48 godzin zegarowych od momentu otrzymania wezwania od Zamawiającego**. Za rozpoczęcie wykonywania czynności oceny i ewentualnego usunięcia awarii w ramach udzielonej gwarancji uważa się pojawienie się pracowników upoważnionych do usunięcia awarii w ramach udzielonej gwarancji na miejscu wykonania instalacji potwierdzone podpisem właściciela lub osoby upoważnionej z datą rozpoczęcia usługi.
3. Strony ustalają, że wezwania do wykonania czynności oceny i ewentualnego usunięcia awarii w ramach udzielonej gwarancji będą przekazywane Wykonawcy faksem na numer …….. lub zamiennie mailem na adres ………………. Za moment otrzymania informacji przez Wykonawcę przyjmuje się datę i godzinę przesłania faksu lub wiadomości e-mail przez Zamawiającego potwierdzonej przez raport z faksu lub potwierdzenie od operatora adresu e-mail. Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia czynności oceny i ewentualnego usunięcia awarii w ramach udzielonej gwarancji w przeciągu maksymalnie 3 dni roboczych od momentu otrzymania zawiadomienia. Jeżeli informacja została przekazana Wykonawcy po godzinie 16.00 danego dnia, przyjmuje się, że czas reakcji liczony jest od godz. 8.00 dnia kolejnego. 48 godzin **zegarowych** na rozpoczęcie czynności oceny i ewentualnego usuwania awarii w ramach udzielonej gwarancji nie obejmuje dni ustawowo wolnych od pracy. W przypadku zgłoszeń przekazywanych w dzień poprzedzający dzień ustawowo wolny od pracy, czas na wykonanie czynności wskazanych w ust. 1 biegnie od godziny 8.00 pierwszego dnia po dniu ustawowo wolnym od pracy.
4. Niedotrzymanie czasu reakcji wskazanego w ust. 3 powoduje naliczanie kar umownych za zwłokę w wysokości 300 zł za każdą dobę opóźnienia.
5. Po przyjeździe upoważnionych pracowników należy wykonać czynności sprawdzające w celu oceny powodów i skutków awarii. Po wykonaniu czynności sprawdzających należy przedstawić pisemne zestawienie ewentualnych stwierdzonych wad lub usterek oraz uzgodnić z Zamawiającym sposób ich usunięcia. Jeżeli usterki lub wady są objęte rękojmią lub gwarancją, zostaną usunięte niezwłocznie bez dodatkowych opłat.
6. Stwierdzone podczas czynności sprawdzających wady i usterki objęte rękojmią lub gwarancją Wykonawca powinien na własny koszt usunąć zgodnie z zapisami karty gwarancyjnej lub przepisami kodeksu cywilnego – niezwłocznie, a jeżeli usunięcie niezwłoczne nie jest możliwe, nie później, niż w ciągu **5 dni roboczych** od daty podpisania protokołu z wykonania czynności sprawdzających, chyba, że wykaże, że usunięcie wad w tym terminie jest niemożliwe.
7. Jeżeli Wykonawca nie usunie wad w terminie określonym w ust. 6, Zamawiający może zlecić usunięcie ich stronie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy. W tym przypadku koszty usuwania wad będą pokrywane w pierwszej kolejności z kwoty zatrzymanej tytułem zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
8. Zamawiający obciąży Wykonawcę kosztami wykonania zastępczego, o którym mowa w ust. 7. Wykonawca jest zobowiązany zwrócić Zamawiającemu kwotę wykonania zastępczego w ciągu 14 dni od dnia otrzymania wezwania do zapłaty pod rygorem naliczenia odsetek ustawowych.
9. Niezależnie od zasad zgłaszania potrzeby czynności gwarancyjnych wskazanych w ust. 1-3, Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowej reakcji gwarancyjnej w sytuacji, gdy awaria instalacji jest poważna, przez co strony rozumieją awarię zagrażającą życiu, zdrowiu lub mieniu znacznej wartości. O potrzebie niezwłocznej reakcji Zamawiający zawiadomi Wykonawcę w sposób wskazany w ust. 3 lub telefonicznie z podaniem przyczyn, o których mowa w niniejszym ustępie.
10. Obowiązki wykonawcy i uprawnienia zamawiającego wynikające z niniejszego paragrafu obowiązują przez okres gwarancji.

**§ 13**

**[WYNAGRODZENIE]**

1. Za prawidłowe wykonanie przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości:
   1. Za dostawę urządzenia RTG wraz z pozostałymi urządzeniami, sprzętem i oprogramowaniem:

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

brutto:**…………………….. PLN** (słownie:……….…),

płatność Powiat Krośnieński

* 1. Za przystosowanie pomieszczeń pracowni RTG tj. prace remontowe i wentylację oraz dostawę macierzy NAS i UPS, dostosowanie instalacji elektrycznej i teleinformatycznej :

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

brutto:**…………………….. PLN** (słownie:……….…),

płatność Zachodnie Centrum Medyczne sp. z o.o. w Krośnie Odrzańskim

1. Wykaz składników cenowych składających się na wynagrodzenie Wykonawcy przedstawia Oferta Wykonawcy stanowiąca Załącznik nr 1 do Umowy.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, jest wynagrodzeniem ryczałtowym i obejmuje wszystkie koszty związane z realizacją Umowy. Ryzyko z tytułu oszacowania wszelkich kosztów związanych z realizacją przedmiotu umowy, a także oddziaływania innych czynników mających lub mogących mieć wpływ na koszty obciąża w całości Wykonawcę.
3. Niedoszacowanie, pominięcie oraz brak rozpoznania zakresu przedmiotu Umowy nie może być podstawą do żądania przez Wykonawcę zmiany wynagrodzenia określonego w ust. 1.

**§ 14**

**[WARUNKI PŁATNOŚCI]**

1. Płatności z tytułu realizacji przedmiotu Umowy będą realizowane przez Zamawiającego etapowo, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Wykonawcę po wykonaniu części Przedmiotu Umowy, zgodnie z Harmonogramem stanowiącym Załącznik nr 3 do Umowy.
2. Strony ustalają, że za wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 13 ust. 1 pkt 1 Umowy wystawi fakturę na Powiat Krośnieński ………….tu dane, za wykonanie przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 13 ust. 1 pkt 2 Umowy wystawi fakturę na Zachodnie Centrum Medyczne ………….
3. Należność wynikająca z faktur wystawianych zgodnie z harmonogramem zostanie uiszczona przez Zamawiającego każdorazowo w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, po protokolarnym odbiorze danego etapu Przedmiotu Umowy.
4. Zobowiązania finansowe wynikające z Umowy będą realizowane przez Zamawiającego w formie przelewu bankowego na konto Wykonawcy wskazane na fakturze.
5. W razie opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia za wykonanie danego etapu przedmiotu Umowy Wykonawcy należą się odsetki ustawowe.
6. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że usługi dodatkowe wynikające z zaniechań przedstawicieli jego organizacji nie stanowią przedmiotu Umowy i będą odrębnie wyceniane oraz fakturowane. W szczególności do zaniechań tych zaliczyć należy:
   1. wady Infrastruktury,
   2. brak uczestników na zaplanowanych kursach szkoleniowych,
   3. brak zaangażowania uczestników (Wykonawca przedstawia raport z wpisów w bazie danych wykonanych przez Użytkowników w trakcie kursów lub wyniki egzaminów cząstkowych),
   4. niewykonanie przez Użytkownika zadań, które był zobligowany opracować przed wizytą,
   5. identyfikację i poprawę błędów spowodowanych zaniechaniami Użytkowników,
   6. konieczność wykonania powtórnych usług w wyniku dostarczenia przez Użytkowników nieprawdziwych informacji/danych,
   7. konieczność wykonania powtórnych usług w wyniku dokonania zmian w dostarczonych przez Użytkowników nieprawdziwych informacjach/danych.
7. Wierzytelności z tytułu płatności nie mogą być przedmiotem cesji bez uprzedniej pisemnej zgody zamawiającego .

**§ 15**

**[OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA REALIZACJĘ UMOWY]**

1. Strony powołują Kierowników Projektów 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 oraz podpisywania cząstkowych Protokołów odbiorów Przedmiotu Umowy:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1) | ze strony Zamawiającego: | | …………………………………. |
| 2) | ze strony Wykonawcy: | ……………………………………… | |

1. Kierownik Projektu wyznaczony przez Zamawiającego jednoosobowo odpowiada za bieżący przebieg całości prac realizacji Umowy po stronie Zamawiającego. Do podstawowych obowiązków Kierownika należy:
   1. przekazanie danych niezbędnych do realizacji wdrożenia,
   2. zapoznanie z harmonogramem realizacji Umowy oraz bieżące przekazywanie informacji o harmonogramie i jego zmianach do odpowiednich osób i jednostek organizacyjnych,
   3. akceptowanie terminów planu realizacji Umowy przygotowanego przez Kierownika Projektu Wykonawcy,
   4. 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,
   5. akceptowanie terminów wizyt konsultantów Wykonawcy u Zamawiającego,
   6. sprawdzanie stanu wykonania zadań nałożonych na personel Zamawiającego w protokołach dokumentujących poszczególne pobyty konsultantów Wykonawcy przed potwierdzeniem terminów ich kolejnych wizyt,
   7. opiniowanie i akceptowanie pod kątem merytorycznym uwag zamieszczanych przez Użytkowników w protokołach podpisywanych po wizytach konsultantów Wykonawcy,
   8. zapewnienie obecności na szkoleniach wyznaczonych pracowników Zamawiającego,
   9. koordynacja i przekazywanie zgłoszeń pracowników Zamawiającego do serwisu Wykonawcy,
   10. zarządzanie ryzykiem w szczególności: identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w Projekcie oraz podejmowanie niezbędnych działań dla ich rozwiązania,
   11. ścisła współpraca z Kierownikiem Projektu po stronie Wykonawcy.
2. Jednocześnie w celu zapewnienia prawidłowej współpracy w zakresie związanym z realizacją Umowy, Strony powołują Komitet Sterujący, w skład którego wejdą obok Kierowników Projektów także osoby z kierownictwa Stron oraz podmiotów zaangażowanych w realizację Projektu:

* 1. Ze strony Zamawiającego:

…………………………………………………..– Przewodniczący,

……………………………………………………– Kierownik Projektu,

* 1. Ze strony Wykonawcy:

………………………………………………….– Wiceprzewodniczący,

…………………………………………………– Kierownik Projektu.

1. Rolą Komitetu Sterującego będzie planowanie wszystkich działań dotyczących Projektu, monitorowanie stanu jego realizacji oraz rozwiązywanie kwestii spornych. W szczególności Komitet Sterujący będzie:
   1. sprawował nadzór i kontrolę nad realizacją Umowy,
   2. podejmował decyzje o strategicznym znaczeniu dla realizacji Umowy,
   3. stosownie do potrzeb, rekomendował i akceptował zmiany harmonogramu realizacji i zakresu Umowy oraz ewentualne odstępstwa od innych jej zapisów,
   4. rozwiązywał ewentualne problemy powstające w wyniku realizacji Umowy.
2. Komitet Sterujący będzie się spotykał w miarę potrzeb na posiedzeniach w celu omówienia bieżących spraw związanych z realizacją Umowy.
3. W przypadku ewentualnego powierzenia wykonania usług z zakresu Umowy innym osobom spoza grona wynikającego z niniejszego paragrafu lub podwykonawcom, za podejmowane przez nich czynności Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

**§ 16**

**[ODBIÓR PRZEDMIOTU UMOWY]**

1. Odbiorowi podlegają roboty budowlane, dostawy oraz usługi składające się na przedmiot Umowy, ujęte w etapy zgodnie z harmonogramem realizacji Projektu.
2. O gotowości do odbioru wykonania dostaw lub odbioru wykonania etapów Wykonawca powiadamiać będzie Zamawiającego, który w terminie 5 dni od powiadomienia go przez Wykonawcę o gotowości do odbioru jest zobligowany do dokonania odbioru i podpisania protokołu odbioru danego etapu lub dostawy, ewentualnie wyspecyfikuje w tym terminie swoje zastrzeżenia co do niezgodności przedmiotu odbioru z przedmiotem Umowy.
3. Po zakończeniu realizacji Projektu strony przeprowadzą odbiór końcowy całości przedmiotu zamówienia.
4. Za termin wykonania umowy rozumie się datę odbioru przedmiotu zamówienia pod warunkiem dokonania przez Zamawiającego odbioru końcowego bez stwierdzenia wad istotnych, przez które rozumie się wady, które uniemożliwiają korzystanie z przedmiotu zamówienia.
5. W przypadku stwierdzenia podczas odbioru końcowego wad istotnych, które uniemożliwiają korzystanie z przedmiotu zamówienia Zamawiający odmówi odbioru i wyznaczy termin do usunięcia wad. Za termin wykonania umowy rozumie się wówczas **datę odbioru** po usunięciu wad istotnych.
6. Termin odbioru końcowego wyznaczy Zamawiający w ciągu 2 dni od daty pisemnego zawiadomienia go przez Wykonawcę o zakończeniu prac i gotowości do przystąpienia do odbioru. Termin nie może być dłuższy niż 7 dni od dnia zgłoszenia.
7. **Podczas odbioru końcowego stosowane będą następujące zasady:**
   1. jeżeli Zamawiający stwierdzi wady istotne nie dokona odbioru i wyznaczy termin ich usunięcia,
   2. jeżeli Zamawiający stwierdzi usterki, które nie uniemożliwiają korzystania   
      z przedmiotu zamówienia, dokona odbioru i wyznaczy termin ich usunięcia   
      z zastrzeżeniem § 20 ust. 2 pkt 6 Umowy,
   3. jeżeli wady istotne nie nadają się do usunięcia, to Zamawiający może odstąpić od umowy lub żądać wykonania przedmiotu odbioru po raz drugi.
8. W przypadku określonym, w ust. 7 pkt 1 terminem wykonania zamówienia przez Wykonawcę - branym pod uwagę przy naliczeniu kary umownej, o której mowa w § 20 ust. 2 pkt 1 Umowy będzie data odbioru po usunięciu wad istotnych.
9. Z czynności odbioru Strony spiszą protokół w formie pisemnej w dwóch egzemplarzach.
10. **W momencie odbioru końcowego wykonawca przekaże zamawiającemu kartę lub karty gwarancyjne, potwierdzające uprawnienia gwarancyjne Zamawiającego**.
11. Jeżeli bez uzasadnionej przyczyny Zamawiający nie przystąpi w przewidzianym Umową terminie do procedury odbioru lub bez uzasadnionej przyczyny odmówi podpisania jakiegokolwiek protokołu, Wykonawcy przysługuje prawo dokonania odbioru jednostronnego oraz jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, z zaznaczeniem przyczyny odmowy złożenia podpisu przez Zamawiającego, co wywołuje skutki identyczne z podpisaniem protokołu przez obydwie Strony

**§ 17**

**[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]**

1. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Nośników oraz Infrastruktury.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane którąkolwiek z następujących okoliczności a w wypadku ich wystąpienia Zamawiający nie będzie z tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do Wykonawcy:
3. utrata danych,
4. brak możliwości odtworzenia utraconych danych,
5. utrudnienie w korzystaniu lub całkowita utrata możliwości eksploatacji, Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest spowodowana utratą danych,
6. zaniechanie Zamawiającego, w należytym zabezpieczaniu Infrastruktury,
7. zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS,
8. zaniechanie Zamawiającego, w należytym zabezpieczaniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
9. wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej lub wynikające z powodu okoliczności za które wyłącznej odpowiedzialności nie ponosi Wykonawca.
10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Zamawiającego w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie w systemie HD osobom trzecim, przez które rozumie się także niezaewidencjonowanych w roli Użytkowników pracowników Zamawiającego. Pobieranie Uaktualnień przez inne osoby niż Użytkownicy, jak również rozpowszechnianie ich poza podmiotem leczniczym Zamawiającego stanowi naruszenie własności intelektualnej Wykonawcy i uprawnia go do zastosowania sankcji przewidzianych w §7 ust. 12 Umowy.
11. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za przekazywanie w Zgłoszeniach Serwisowych i w trakcie ich obsługi (kontakty telefoniczne) nieprawdziwych, nierzetelnych i niekompletnych informacji. Jeżeli w wyniku działania lub zaniechania Zamawiającego na tym polu Wykonawca poniesie koszty, będzie uprawniony do dochodzenia ich zwrotu od Zamawiającego. Klauzula stosuje się także, ale nie wyłącznie, do Zgłoszeń Serwisowych, w wyniku analizy których okaże się, że Błąd Aplikacji jest spowodowany działaniami lub zaniechaniami w organizacji Zamawiającego tzn. jego przyczyna nie tkwi w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, bądź nie wynika z zaniechanych zobowiązań Wykonawcy.
12. Uzgadnia się, że wszelkie wzajemne roszczenia - w tym dotyczące naliczenia kar umownych, mogą być wysuwane przez Strony w terminie maksymalnie 90 dni, licząc od daty ustania okoliczności stanowiącej podstawę roszczeń, pod groźbą braku możliwości dochodzenia tych roszczeń w przyszłości. Niniejsza klauzula dotyczy także roszczeń wysuwanych po rozwiązaniu Umowy.
13. Odpowiedzialność Wykonawcy za szkody ograniczona jest do strat i nie obejmuje utraconych korzyści Zamawiającego.
14. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Stron, bez względu na podstawę prawną roszczenia (tj. zarówno z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, jak i z tytułu czynu niedozwolonego), ograniczona jest do wartości Umowy.
15. Powyższe ograniczenie w zakresie odpowiedzialności nie obowiązuje w wypadku powstania szkody w wyniku winy umyślnej którejkolwiek ze Stron.

**§ 18**

**[ZACHOWANIE POUFNOŚCI. RODO]**

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 (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r., poz. 1429 z późn. zm.). Postanowienie obowiązuje wyłącznie w przypadku gdy, Umowa została zawarta w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie Ustawy, w pozostałych przypadkach treść Umowy jest poufna i nie może zostać ujawniona osobom trzecim.
2. Strony 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. W szczególności za dane takie uznaje się: dane osobowe pacjentów, dane osobowe pracowników Zamawiającego, dane finansowe Zamawiającego oraz jego kontrahentów.
3. Zamawiający oświadcza, że dołoży wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w treści Zgłoszeń Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Zamawiający będzie zamieszczał informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczy Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.
4. Zamawiający, jako Administrator danych osobowych (zwany w dalszej części także „Administratorem”), powierza Wykonawcy w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE. (zwanego w dalszej części „RODO dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.
5. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
6. Wykonawca będzie przetwarzał powierzone dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora. Strony zgodnie uznają Zgłoszenie Serwisowe za spełniające przesłanki polecenia przetwarzania.
7. Wykonawca oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi RODO.
8. Wykonawca będzie przetwarzał, powierzone dane: zwykłe oraz szczególnych kategorii\* ze zbiorów ZAMAWIAJĄCEGO, dotyczące pacjentów i/lub\* pracowników Zamawiającego, w postaci m.in.: imion i nazwisk, adresu, nr telefonu, adresu email, nr PESEL, miejsca urodzenia, płci, danych kontaktowych do opiekuna, stanu zdrowia, przebiegu procesu leczenia, inne:……………………..…….……………… *\*(niewłaściwe skreślić)*.
9. Powierzone przez Zamawiającego dane osobowe będą przetwarzane przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
10. Wykonawca zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 RODO.
11. Wykonawca zobowiązuje się do:
12. dołożenia należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych,
13. nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej Umowy,
14. zapewnienia zachowania w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust. 3 lit. b RODO) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zarówno w trakcie jej obowiązywania, jak i po jej ustaniu,
15. przekazania Zamawiającemu listy osób dedykowanych do realizacji Umowy, dla których niezbędne będzie udzielenie zdalnego dostępu do bazy oraz powiadomienia Zamawiającego o każdej zmianie tejże listy celem nadania/odebrania dostępu do bazy danych Zamawiającego,
16. zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”),
17. do zachowania w tajemnicy danych poufnych i oświadcza, że nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy,
18. Wykonawca po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem, w zależności od decyzji Zamawiającego, usuwa lub zwraca Administratorowi wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych,
19. pomagania, w miarę możliwości, Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
20. Wykonawca odpowiedzialny jest za:
21. udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy lub RODO, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym,
22. niezwłoczne poinformowanie Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych określonych w Umowie, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Wykonawcy, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
23. Zamawiający zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. h) RODO ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Umowy i RODO.
24. Zamawiający realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Wykonawcy, tj. 8:00 do 15:00, z minimum 7 dniowym jego uprzedzeniem.
25. Zamawiający oświadcza, że jako audytor nie zostanie wyznaczony podmiot prowadzący pośrednio lub bezpośrednio działalność konkurencyjną w stosunku do działań Wykonawcy.
26. Zamawiający zobowiązuje się do przekazania Wykonawcy raportu z przeprowadzonej kontroli wraz z ewentualnymi poleceniami w zakresie poprawy bezpieczeństwa i zmiany zastosowanych środków organizacyjnych i technicznych ochrony danych osobowych w terminie 3 dni roboczych, a Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych, nie dłuższym niż 14 dni. Zamawiający dopuszcza wniesienie przez WYKONAWCĘ wniosków i uwag dotyczących wydanych przez Zamawiającego zaleceń w zakresie poprawy bezpieczeństwa.
27. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 RODO.
28. Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego, jeżeli jego zdaniem wydane mu przez Zamawiającego polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
29. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. Podwykonawca, winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę w niniejszej Umowie.
30. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Zamawiającego chyba, że obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje Zamawiającego w formie pisemnej o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
31. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego za nie wywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy, o którym mowa w ust. 19, obowiązków ochrony danych.
32. Wykonawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Administratorowi w ciągu 48 h od jego stwierdzenia na adres wskazany w ust. 24.
33. Wykonawca oświadcza, że ma Inspektora Ochrony Danych. Dane kontaktowe w kwestiach ochrony danych:………………………………..
34. Zamawiający oświadcza, że ma Inspektora Ochrony Danych. Dane kontaktowe w kwestiach ochrony danych: Wojciech Niezbecki adres e-mail w.niezbecki@powiatkrosnienski.pl.
35. Strony zobowiązują się do wypełnienia obowiązków informacyjnych względem swoich pracowników w związku z zawartą Umową. Wykonawca dołączy do Umowy obowiązek informacyjny w dniu jej podpisania.
36. Strony zgodnie postanawiają, iż w przypadku zawarcia w toku trwania Umowy odrębnego porozumienia w zakresie zasad i warunków przetwarzania danych osobowych dotyczących tego samego zakresu i celu, w sytuacji rozbieżnych postanowień pierwszeństwo będą miały zapisy porozumienia dot. powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**§ 19**

**[BEZPIECZEŃSTWO]**

1. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do wszelkich posiadanych informacji merytorycznie związanych ze świadczeniem usług przewidzianych w Umowie, a uznanych przez Strony za konieczne dla świadczenia tych usług. Wykonawca zapewni poufność otrzymanych od Zamawiającego informacji zgodnie z postanowieniami § 18 Umowy.
2. Zamawiający zobowiązany jest umożliwić Wykonawcy instalację narzędzi umożliwiających zdalny szyfrowany dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych, jak również uruchomienie sesji Aplikacji zdalnie. Jeżeli w związku z polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u Zamawiającego konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, procedury te zostaną określone przez Strony w odrębnym dokumencie.
3. Zamawiający jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
4. Zamawiający jest zobligowany do należytego, tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi, zabezpieczenia Infrastruktury przed:
   1. awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
   2. przepełnieniem Nośników,
   3. nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
   4. nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniami tzw. hakerów),
   5. działaniami wirusów komputerowych, atakami DoS,
   6. utratą zasilania,
   7. konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
5. Zamawiający jest zobligowany do zachowania oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania. Wykonawca może w każdym przypadku odmówić obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli Zamawiający nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania.
6. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że brak wykupionych u producentów oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD usług zapewniających dostęp do jego aktualizacji może uniemożliwić Wykonawcy realizację niektórych świadczeń powiązanych z tym oprogramowaniem. Wykonawca może w każdym przypadku, w którym dostęp do aktualizacji jest nieodzowny do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego odmówić jego realizacji jako niespełniającego warunków Umowy, bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
7. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy i zobowiązuje się do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób trzecich.
8. Zamawiający ma prawo do założenia maksymalnie 5-ciu kont Użytkownika w HD, przy czym w uzasadnionych przypadkach Wykonawca może zezwolić na utworzenie kont dodatkowych.
9. Zamawiający zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w serwisie HD. Ustala się, że jakiekolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do Wykonawcy z konta poczty elektronicznej …………………………, oraz, że jest to jednocześnie konto, na które zwrotnie Wykonawca będzie przekazywał dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD.
10. Wykonawca ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
11. Użytkownicy są zobowiązani do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego, winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
12. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych Wykonawca obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że eksploatacja Aplikacji w wersjach niezaktualizowanych do najnowszych może stanowić powód do odmowy obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych przez Wykonawcę.

**§ 20**

**[WARUNKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY]**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących sytuacjach:
   1. w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, zgodnie z art. 145 ust. 1 Ustawy – w takim przypadku odstąpienie od umowy może nastąpić w terminie 30 dni od dnia powzięcia przez Zamawiającego wiadomości o tych okolicznościach,
   2. 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 szczególności w przypadku, gdy łączna wartość kar umownych wskazanych w § 21 przekroczy 30% wynagrodzenia, o którym mowa w § 13 ust. 1 Umowy.
   3. w innych przypadkach określonych w niniejszej Umowie lub powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących sytuacjach:
   1. w przypadku, gdy zwłoka w zapłacie na rzecz Wykonawcy jakiejkolwiek należności wynikającej z niniejszej Umowy przekroczy 30 dni,
   2. w przypadku naruszenia przez Zamawiającego obwarowań licencyjnych określonych w Umowie oraz certyfikacie licencyjnym,
   3. w innych przypadkach określonych w Umowie lub powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
3. Jeżeli do odstąpienia od umowy Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy winno zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać szczegółowe uzasadnienie.
5. Odstąpienie od umowy może nastąpić w terminie 14 dni od dnia powzięcia wiadomości o okolicznościach uprawniających do odstąpienia, z zastrzeżeniem ust. 1 pkt 1.

**§ 21**

**[KARY UMOWNE]**

1. W przypadku naruszenia klauzuli poufności określonej w § 17 przez jedną ze Stron, druga Strona może żądać od strony naruszającej zapłaty kary umownej w wysokości 10.000,00 zł netto za każde naruszenie.
2. Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty następujących kar umownych:
   1. za opóźnienie w wykonaniu przedmiotu Umowy w odniesieniu do terminu, o którym mowa w §8 ust. 1– w wysokości 0,1 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 13 ust. 1 Umowy, za każdy dzień opóźnienia,
   2. w razie odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 10 % wynagrodzenia brutto,o którym mowa w § 13 ust. 1 Umowy ,
   3. w razie braku zapłaty lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego podwykonawcom lub dalszym podwykonawcom - w wysokości 0,1 % wynagrodzenia netto należnego podwykonawcy za wykonanie usługi, dostawy lub roboty budowlanej za każdy dzień zwłoki w stosunku do umownego terminu płatności,
   4. w razie nieprzedłożenia do zaakceptowania projektu umowy o podwykonawstwo, której przedmiotem są roboty budowlane lub projektu jej zmiany - w wysokości 1 % wynagrodzenia brutto określonego w § 13 ust. 1 Umowy ,
   5. w razie nieprzedłożenia poświadczonej za zgodność z oryginałem kopii umowy o podwykonawstwo lub jej zmiany - w wysokości 0,5 % wynagrodzenia netto określonego w § 12 ust. 1 Umowy,
   6. za zwłokę w usunięciu wad lub usterek stwierdzonych przy odbiorze w wysokości 0,05% wynagrodzenia (brutto) netto, o którym mowa w § 13 ust. 1 Umowy, liczonego za każdy dzień opóźnienia w stosunku do terminu wskazanego przez Zamawiającego na usuniecie wad lub usterek.
3. W przypadku, gdy kara umowna nie pokrywa w całości szkody, Strony pozostawiają sobie możliwość dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem w § 18 ust. 5 Umowy.

**§ 22.**

**[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez obie Strony.
2. Poza przypadkami określonymi w art. 144 ust. 1 Ustawy Zamawiający dopuszcza możliwość zmian istotnych postanowień Umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, przy zaistnieniu następujących okoliczności:
   1. jeżeli konieczność wprowadzenia takiej zmiany wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w ogłoszeniu o zamówieniu lub w specyfikacji istotnych warunków zamówienia – w takim przypadku Umowa będzie mogła zostać dostosowana do zaistniałych okoliczności,
   2. jeżeli nastąpi zmiana przepisów dot. podatku VAT lub innych przepisów powszechnie obowiązujących, które będą miały wpływ na realizację Umowy – w takim przypadku Umowa będzie mogła być dostosowana do tych przepisów,
   3. jeżeli wystąpią okoliczności niezależne od Wykonawcy, uniemożliwiające wykonanie przedmiotu Umowy w terminie w niej określonym lub w terminach wynikających z harmonogramu realizacji Umowy, w szczególności okoliczności przewidziane w § 8 ust. 4 – wówczas zmiana Umowy może dotyczyć przedłużenia terminu wykonania Umowy lub etapu i dostosowania do wydłużonego terminu innych postanowień Umowy,
   4. jeżeli w toku realizacji Projektu zasadna dla powodzenia Projektu okaże się korekta ilości poszczególnych licencji w zakresie niepowodującym zmiany łącznej ceny z tytułu udzielenia licencji przewidzianej w Umowie,
   5. jeżeli nastąpi konieczność modyfikacji poszczególnych zapisów Umowy w celu zachowania spójności z treścią materiałów przedłożonych przez Wykonawców w ofertach a Zamawiający uznał za celowe ich załączenie do Umowy,
   6. Jeżeli nastąpi zmiana zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, co Wykonawca wykaże Zamawiającemu, a Zamawiający zaakceptuje,
   7. Jeżeli nastąpi zmiana zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę, co Wykonawca wykaże Zamawiającemu, a Zamawiający zaakceptuje,
   8. zmiany w zakresie zastosowania nowszych lub korzystniejszych dla Zamawiającego rozwiązań technologicznych lub technicznych w Przedmiocie Umowy, niż te istniejące w chwili zawarcia Umowy lecz o parametrach tożsamych lub lepszych, w przypadku wycofania z produkcji lub obrotu na terytorium Rzeczpospolitej Polskiej lub innych przyczyn niezależnych od Wykonawcy uniemożliwiających realizację zamówienia, z zastrzeżeniem niezmienności ceny – po przedstawieniu przez Wykonawcę dowodów uzasadniających konieczność dokonania zmiany; wprowadzenie ww. zmian będzie możliwe w zakresie nie powodującym zwiększenia wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Umowie.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu do Umowy, pod rygorem nieważności, z wyłączeniem zmian terminów realizacji poszczególnych etapów realizacji przedmiotu Umowy przewidzianych w Harmonogramie Realizacji Umowy, dla których jako wystarczającą Strony dopuszczają formę protokołu.
4. Strony zobowiązują się wzajemnie do niezwłocznego powiadomienia na piśmie o ewentualnych zmianach adresu. Korespondencję wysłaną na wskazany w ostatnim powiadomieniu adres uważa się za skutecznie doręczoną. Zmiana adresu do korespondencji nie stanowi zmiany warunków niniejszej umowy.
5. Wykonawca nie może przenosić na osoby trzecie wierzytelności powstałych w związku z realizacją niniejszej umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, pod rygorem nieważności.
6. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy Ustawy nie stanowią inaczej.
7. Ewentualne spory powstałe w związku z realizacją umowy będą rozstrzygane przez sądy powszechne właściwe miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
8. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach –dwa dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.
9. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy i są podpisane przez przedstawicieli Stron:

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer**  **Załącznika** | **Zawartość** **Załącznika** |
| 1 | Oferta Wykonawcy |
| 2 | Opis Przedmiotu Zamówienia |
| 3 | Harmonogram Realizacji Umowy |
| 4 | Warunki Licencji |
| 5 | Warunki Serwisu Gwarancyjnego w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego |

Zamawiający Wykonawca

**Załącznik nr 5 – Warunki serwisu Oprogramowania Aplikacyjnego**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Standard** | **Opis** |
|  | Godziny pracy Serwisu | 800-1600 | Od poniedziałku do piątku w dni robocze. |
|  | Czas reakcji Serwisu | 4h | Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu. |
|  | Czas usunięcia Błędu Aplikacji | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
|  | Czas obsługi Konsultacji | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. |
|  | Czas usunięcia Awarii | 48h | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
|  | Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych | Niegwarantowany | 1. Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. 2. Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych, dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie. |

**Wymagane usługi:**

1. **Serwis Aplikacji [SA] -** Gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym,
2. **Konserwacja [KS] -** Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych,
3. **Konsultacje [KA] -** Gotowość do udzielania Zamawiającemu wyjaśnień w odniesieniu do posiadanych Aplikacji – usługa świadczona w pierwszym roku eksploatacji Oprogramowania, tj. w terminie 12 miesięcy od Podpisania Protokołu Odbioru.

**Zasady realizacji usług:**

**I Serwis Aplikacji:**

1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **czas usunięcia Błędu Aplikacji** lub **czas** **usunięcia Awarii** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.
2. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **czas usunięcia Błędu Aplikacji** lub **czas** **usunięcia Awarii** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **czas usunięcia Błędu Aplikacji** lub **czas** **usunięcia Awarii** rozpoczyna swój bieg od początku.
3. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:
   1. Nie później, niż w **czasie usunięcia Błędu Aplikacji** podejmuje jedno z następujących działań:

* odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy.
* przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie,
* przekazuje Użytkownikowi Uaktualnienie usuwające Błąd Aplikacji,
* zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.
  1. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż **czasie usunięcia Awarii** usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie Zamawiającego celem usunięcia Awarii bezpośrednio.
  2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje Zgłoszenie Serwisowe Producentowi w celu opracowania Uaktualnienia usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status zgłoszenia na „usterka programistyczna”. Po otrzymaniu od Producenta Update Serwis niezwłocznie zamieszcza go w serwisie HD.
  3. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a Zamawiający subskrybuje inną usługę, w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.
  4. Jeżeli Zamawiający nie subskrybuje żadnej z usług umożlwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy Zamawiający wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną lub nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.
  5. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego niezbędne okaże się pozyskanie przez Serwis dodatkowych informacji od Wykonawcy, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.
  6. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.

1. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:

* Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”.
* upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

**II Konserwacja:**

1. Modyfikacje będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie lub na wniosek Zamawiającego, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Zmiana prawna. Termin udostępnienia w systemie HD odpowiedniego Uaktualnienia będzie pozwalał na zastosowanie zmodernizowanej Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu ich 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 rzeczonych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
2. Użytkownicy Zamawiającego winni opublikowane w HD Uaktualnienia z serwisu pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji tych Uaktualnień.
3. Oprócz Uaktualnień wprowadzanych w związku z nowelizacją aktów prawnych Zamawiającemu przysługuje w ramach usługi prawo do zgłaszania oczekiwań opracowania indywidualnych zmian zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego – zgłoszenie typu Nowa funkcjonalność .
4. Wykonawca w odpowiedzi na otrzymane Zgłoszenie Serwisowe zamieszcza w jego treści decyzję czy zostanie ono obsłużone bez dodatkowej odpłatności w ramach opłaty zryczałtowanej, czy też realizacja będzie wymagała zamówienia usługi odpłatnej. Jednocześnie Wykonawca określa numer wersji zawierającej przedmiotowe Uaktualnienie wraz z szacunkowym terminem jej opublikowania. W przypadku realizacji usługi w trybie odpłatnym Wykonawca określa termin opublikowania przedmiotowego Uaktualnienia oraz koszt jego opracowania, zmieniając jednocześnie rodzaj zgłoszenia na usługę odpłatną.
5. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie zgłoszeń typu nowa funkcjonalność lub usługa odpłatna będą wprowadzane do Aplikacji w terminach określanych wg możliwości technicznych i woli Wykonawcy. Obsługa zgłoszeń tego typu nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności czasowym. Ponadto zostaje w ich zakresie wyłączona odpowiedzialność kontraktowa Wykonawcy wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.

**III Konsultacje**

1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”.
2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.
3. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas obsługi Konsultacji rozpoczyna swój bieg od początku.
4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Konsultacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od przedmiotu zgłoszenia, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:
   1. Nie później, niż w **czasie obsługi Konsultacji** podejmuje jedno z następujących działań:

* odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia,
* 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.
* udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.
  1. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę wykonania dalszych czynności powiązanych z przedmiotem zgłoszenia a Zamawiający subskrybuje usługę, w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.
  2. Jeżeli Zamawiający nie subskrybuje żadnej z usług umożlwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy Zamawiający wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną lub nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Realizacja usługi w trybie odpłatnym nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
  3. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.

1. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:

* Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”.
* upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.