

WZÓR KARTA GWARANCJI JAKOŚCI

DEFINICJE

§ 1

1. Zapisy zawarte w niniejszej Karcie gwarancyjnej dotyczą udzielonej przez _____ (zwanego dalej: „Gwarantem”) Gwarancji Jakości wynikających z realizacji postanowień zawartej Umowy nr _____ z dn. _____ (zwanej dalej: „Umową”), dotyczącej zamówienia publicznego pn.: **„Przeprowadzenie cyfryzacji szpitala SPZOZ w Sokółce – dostawa i wdrożenie zintegrowanego systemu informatycznego wraz z infrastrukturą sprzętową”**.
2. Definicje.
 - 1) Aplikacja internetowa (help desk) do przyjmowania i obsługi zgłoszeń – aplikacja będąca podstawą komunikacji między Użytkującym i Gwarantem w zakresie zgłoszeń.
 - 2) Awaria – wada mające kluczowe znaczenie dla działania Oprogramowania, tj. uniemożliwiająca wykonywanie pracy przez Oprogramowanie w całości lub jego elementów. Szczególny rodzaj Nieprawidłowości Oprogramowania która prowadzi do:
 - a) czasowego lub trwałego zatrzymania eksploatacji Systemu Informatycznego,
 - b) wstrzymania wystawienia faktury do rozliczenia z Narodowym Funduszem Zdrowia,
 - c) utraty danych lub naruszenia ich spójności,
 - d) w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania.Z definicji Awarii wyłączone są takie rodzaje Nieprawidłowości, przy wystąpieniu których jest możliwe prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania, jednakże jest to utrudnione.
 - 3) Błąd – ma wada uniemożliwiająca lub znacznie utrudniająca wykonanie jej poszczególnych funkcji, za sprawą której eksploatacja systemu staje się ograniczona. Błąd nie uniemożliwia jednak poprawnego zapisu oraz odczytu danych. W przypadku systemu typu HIS: Nieprawidłowości Oprogramowania powstałe po zainstalowaniu Aktualizacji, powodujące problemy z rozliczeniem z Narodowym Funduszem Zdrowia.
 - 4) Błąd aplikacji – oznacza niezdolność pracy Systemu zgodnie z Dokumentacją Użytkownika będące działaniem powtarzalnym, pojawiającym się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzącym w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania.
 - 5) Błąd blokujący – niezdolność pracy Systemu zgodnie z Dokumentacją Użytkownika powodująca całkowite zatrzymanie Systemu albo uniemożliwiająca korzystanie przez Użytkującego z Funkcji Podstawowych Systemu.
 - 6) Błąd krytyczny – niezdolność pracy Systemu zgodnie z Dokumentacją Użytkownika uniemożliwiająca korzystanie przez Użytkującego z Funkcji Krytycznych Systemu lub powodująca nieprawidłowe przetwarzanie danych przez System w zakresie Funkcji Krytycznych.
 - 7) Gwarant – Wykonawca udzielający gwarancji na mocy zawartej umowy i zapisów Karty gwarancji jakości.
 - 8) Usterka – nie będąca Błędem Krytycznym albo Błędem Blokującym, niezdolność pracy Systemu zgodnie z Dokumentacją Użytkownika, zgłoszona przez Użytkującego, a wcześniej zweryfikowana wstępnie pod kątem zasadności.
 - 9) Usterka = Utrudnienie – Wada o znaczeniu marginalnym, bez usunięcia której Oprogramowanie może normalnie funkcjonować, lecz jego użytkowanie jest uciążliwe.
 - 10) Wada = Nieprawidłowość Oprogramowania – reakcja Oprogramowania, użytkowanego we właściwych warunkach eksploatacji na prawidłowe działanie Użytkownika, polegająca na wykonaniu procedur w sprzeczności z dokumentacją lub przewidzianą funkcją systemu. Wada może należeć do każdej z trzech kategorii (priorytetów): Awaria, Błąd, Usterka. Strony potwierdzają, iż nie uważa się za Nieprawidłowość Oprogramowania:
 - a) sposobu prezentacji danych na formularzach i raportach (np. ich ergonomii), o ile jest zachowana czytelność poszczególnych danych,
 - b) wyglądu i układu elementów formularzy i raportów (np. ich ergonomii), o ile jest zachowana czytelność poszczególnych
 - c) danych,
 - d) ergonomii i sposobu korzystania z Oprogramowania, w tym braku możliwości dostępu do elementów Oprogramowania przy pomocy klawiatury (skrótów klawiaturowych)
 - 11) Czas reakcji – to czas od chwili utworzenia Zgłoszenia Serwisowego do dokonania przez Gwaranta Reakcji Serwisowej.
 - 12) Czas naprawy – to maksymalny czas dostarczenia rozwiązania usuwającego Nieprawidłowość Oprogramowania (wykonania Naprawy) liczony od momentu dokonania Reakcji Serwisowej przez Gwaranta do momentu wykonania Naprawy. Do ostatecznego ustalenia Czasu Naprawy:
 - a) wlicza się czas czynności naprawczych po stronie Gwaranta,
 - b) nie wlicza się czasu weryfikacji prawidłowości Naprawy po stronie Użytkującego.
 - 13) Dokumentacja – Dokumentacja Oprogramowania, dostarczona w ramach wdrożenia oraz w ramach Aktualizacji.

- 14) Doradztwo – usługi związane z udzielaniem konsultacji, porad i wskazówek dotyczących właściwej eksploatacji Oprogramowania, na warunkach określonych w Karcie gwarancyjnej.
 - 15) Dzień roboczy – każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 15.05 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - 16) Formularz zgłoszenia serwisowego – dokument wypełniany przez upoważnionego przedstawiciela Użytkującego przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego, zawierający minimum:
 - a) pełne informacje niezbędne do zidentyfikowania i usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania,
 - b) informacje umożliwiające kwalifikację Nieprawidłowości Oprogramowania,
 - c) opis objawów Nieprawidłowości Oprogramowania (zdefiniowanie zakresu Nieprawidłowości Oprogramowania),
 - d) opis czynności wykonywanych przez Użytkownika do momentu i w momencie wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania.Powyższe wymagania odnośnie minimalnych informacji podawanych dla Zgłoszenia Serwisowego stosuje się do każdej formy Zgłoszenia Serwisowego.
 - 17) Godziny robocze – godziny od 8.00 do 15.05 w każdym dniu roboczym.
 - 18) Gotowość serwisowa – postawienie do dyspozycji Użytkującego specjalistów Gwaranta do wykonywania Napraw, Reakcji Serwisowych, Serwisu Oprogramowania oraz Innych Usług Informatycznych.
 - 19) Infrastruktura sieciowa – ma powiązane funkcjonalnie następujące elementy: komputerowe sieci lokalne, sieci energetyczne zasilające odbiorcze oraz sieć komputerowa rozległa, wraz z odpowiednim oprogramowaniem, w tym oprogramowaniem do zarządzania tymi sieciami,
 - 20) Inne usługi informatyczne – usługi informatyczne wykonywane na rzecz Użytkującego obejmujące:
 - a) instalowanie Aktualizacji;
 - b) analiza i zmiany w konfiguracji Oprogramowania Narzędziowego i Oprogramowania Systemowego
 - c) konserwacja baz danych;
 - d) rekonfiguracja parametrów Infrastruktury Sieciowej.
 - 21) Miejsce eksploatacji – Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Sokółce, 16-100 Sokółka, ul. gen. Władysława Sikorskiego 40, email: sekretariat@szpitalsokolka.pl, dla którego przewidziano wdrożenie i eksploatację Oprogramowania.
 - 22) Miejsce instalacji – Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Sokółce, 16-100 Sokółka, ul. gen. Władysława Sikorskiego 40, email: sekretariat@szpitalsokolka.pl, w którym, zainstalowane jest Oprogramowanie.
 - 23) Naprawa - czynności usuwające Nieprawidłowości Oprogramowania prowadzące do usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania lub dostarczenie poprawki Oprogramowania wolnej od zgłoszonej Nieprawidłowości Oprogramowania zapewniającej funkcjonowanie Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją.
 - 24) Nieprawidłowości konfiguracji platformy sprzętowej lub oprogramowania narzędziowego – są to takie ustawienia parametrów Platformy Sprzętowej, Oprogramowania Narzędziowego, Platformy Narzędziowej lub Oprogramowania Systemowego, które prowadzą do Nieprawidłowości Oprogramowania, z zastrzeżeniem, że konfiguracja Platformy Sprzętowej, Oprogramowania Narzędziowego, Platformy Narzędziowej oraz Oprogramowania Systemowego została wykonana lub zaakceptowana przez Gwaranta.
 - 25) Nowa platforma eksploatacyjna oprogramowania – zmieniona Platforma Sprzętowa lub Platforma Narzędziowa. Przez zmianę Platformy Sprzętowej należy rozumieć zmianę Oprogramowania Systemowego na inną wersję. Przez zmianę Platformy Narzędziowej należy rozumieć zmianę Oprogramowania Narzędziowego na inną wersję.
 - 26) Aktualizacja – kolejna wersja Oprogramowania dostosowana do zmieniających się przepisów prawa.
 - 27) Obejście – dostarczone przez Gwaranta rozwiązanie zgłoszenia serwisowego (Błąd blokujący/ Błąd krytycznego) umożliwiające korzystanie z funkcjonalności, której dotyczyło zgłoszenie, w sposób inny od standardowego.
 - 28) Opieka informatyczna – usługi przy utrzymaniu eksploatacji Oprogramowania, określone Karcie gwarancyjnej obejmujące:
 - a) śledzenie i analiza problemów merytorycznych i technicznych, które dotyczą Oprogramowania,
 - b) dostosowywanie Oprogramowania do pracy na nowych Platformach Sprzętowych i Platformach Narzędziowych.
 - c) utrzymaniem w zgodności z przepisami prawa w dziedzinie, która dotyczy Oprogramowania.
 - 29) Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie Wykonawcy/Gwaranta wdrożone u Użytkującego.
 - 30) Oprogramowanie innych producentów – oznacza oprogramowanie zainstalowane na Platformie Sprzętowej używane przez Użytkującego łącznie z Oprogramowaniem.
 - 31) Oprogramowanie Systemowe - odrębne od oprogramowania aplikacyjnego i bazodanowego oprogramowanie zainstalowane na Serwerze lub/i stacjach roboczych umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Systemu (np. system operacyjny).
 - 32) Platforma narzędziowa - oznacza Sprzęt Komputerowy wraz z Oprogramowaniem Narzędziowym zainstalowany w siedzibie Użytkującego, który przeznaczony jest do eksploatacji Oprogramowania.
 - 33) Platforma sprzętowa – oznacza Sprzęt Komputerowy wraz z Oprogramowaniem Systemowym zainstalowany w siedzibie Użytkującego, który przeznaczony jest do eksploatacji Oprogramowania.
 - 34) Portal Aktualizacyjny – udostępniony pod adresem WWW portal, na którym Gwarant udostępnia Aktualizacje Oprogramowania wraz z opisem zmian.
-

- 35) Protokół uzgodnień – Protokół będący zapisem ustaleń podjętych przez przedstawicieli stron w trakcie realizacji prac, w przypadkach spornych.
- 36) Reakcja serwisowa – rozpoczęcie przez Gwaranta działań zmierzających do usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania zgłoszonych przez Użytkującego na podstawie skutecznego Zgłoszenia.
- 37) Serwis oprogramowania – czynności realizowane przez Gwaranta określone w Karcie Gwarancji Jakości.
- 38) Sprzęt komputerowy – komputery, terminale i oprzyrządowanie, komputery pełniące rolę serwerów oraz urządzenia dostępu, na których pracuje Oprogramowanie.
- 39) System informatyczny – ma oznaczać Oprogramowanie, zainstalowane na Platformie Sprzętowej, stanowiące funkcjonalną całość, spełniającą wymagania wskazane przepisami obowiązującego prawa oraz określone umową wymagania funkcjonalne, eksploatacyjne, wydajnościowe i w zakresie bezpieczeństwa, a także działającą zgodnie z dostarczoną Dokumentacją.
- 40) Strona WWW – ma udostępniony pod adresem internetowym Formularz Zgłoszenia Serwisowego umożliwiający dokonanie Zgłoszenia Serwisowego.
- 41) Środowisko systemowe – oznacza powiązane funkcjonalnie elementy: Sprzętu Komputerowego i Oprogramowania Systemowego.
- 42) Środowisko eksploatacyjne – oznacza powiązane funkcjonalnie elementy: Środowiska Systemowego i Oprogramowania Narzędziowego.
- 43) Użytkownik – należy przez to rozumieć osobę po stronie Użytkującego, która wykonuje przy użyciu Oprogramowania czynności związane z pracą operacyjną Użytkującego.
- 44) Użytkujący - Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Sokółce, 16-100 Sokółka, ul. gen. Władysława Sikorskiego 40, email: sekretariat@szpitalsokolka.pl.
- 45) Zgłoszenie serwisowe – informacja o zdarzeniu, które ma miejsce lub będzie miało miejsce w Jednostce. Zgłoszenie może dotyczyć: wady systemu, aktualizacji systemu, wizyty serwisowej, konsultacji.
- 46) Zdalny dostęp – analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne.

PRZEDMIOT GWARANCJI JAKOŚCI

§ 2

1. Okres obowiązywania Gwarancji Jakości wynosi: _____. Gwarancja jakości nie dotyczy gwarancji udzielonej przez producentów sprzętu komputerowego w środowisku eksploatacyjnym, wskazanego i objętego Umową.
2. Przedmiotem Gwarancji Jakości objęte zostają systemy:
 - a) lokalny system typu HIS tj. szpitalny system informacyjny (hospital information system); służący do obsługi pacjentów w podmiocie leczniczym i rozliczeń, składający się w szczególności z następujących modułów/obszarów funkcjonalności:
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Ruch Chorych – Oddział),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Ruch Chorych – Poradnia),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Ruch Chorych – Izba Przyjęć),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zlecenia medyczne),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Administracja),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Poradni Medycyny Pracy),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Rehabilitacji),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Pracowni),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności integracji z AP KOLCE),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Apteka Centralna),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Apteczki Oddziałowych),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności rozliczeń z NFZ i innymi płatnikami)
 - _____ (moduł/obszar _____)
 - (...)
 - b) lokalny system typu ERP tj. system planowania zasobów przedsiębiorstwa (enterprise resource planning); służący do zarządzania zasobami podmiotu leczniczego, składający się w szczególności z następujących modułów/obszarów funkcjonalności:
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zarządzania Finansami),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zarządzania Kosztami),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Kalkulacji Procedur Medycznych),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zarządzania Kadrami i Płacami),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zarządzania Majątkiem Trwałym),

- _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zarządzania Wyposażeniem),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zarządzania Inwentaryzacją),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zarządzania Zapasami),
 - _____ (moduł/obszar funkcjonalności Zarządzania Zasobami Ludzkimi)
 - _____ (moduł/obszar _____)
 - (...)
- c) _____ - lokalny system typu EKD tj. elektroniczny obieg dokumentacji; służący do automatyzacji procesów obiegu dokumentów,
- d) _____ - lokalny system typu EDM tj. elektroniczna dokumentacja medyczna (electronic document management), służący do zbierania, przechowywania i udostępniania dokumentacji medycznej,
- e) _____ - lokalny system Portal Pacjenta, tj.: moduł/obszar funkcjonalności, przez który udostępnianie będą przez sieć Internet w technologii WWW nowoczesne e-usługi on-line,
- f) (...).

GWARANCJA W ZAKRESIE INFRASTRUKTURY SERWEROWEJ, OPROGRAMOWANIA SYSTEMOWEGO I NARZĘDZIOWEGO

§ 3

1. Gwarant zapewnia świadczenie dla oferowanej infrastruktury serwerowej, oprogramowania systemowego i narzędziowego usług gwarancyjnych przez okres _____ **miesiący**, liczony od momentu pozytywnego odbioru końcowego potwierdzonego podpisaniem Protokołu końcowego.
2. Dla sprzętu określonego jako serwer i macierz: w przypadku awarii dysków twardech dysk pozostaje u Użytkującego, czas przystąpienia do naprawy gwarancyjnej - do końca następnego dnia roboczego, Gwarant naprawę gwarancyjną musi świadczyć w miejscu instalacji urządzenia, Użytkujący wymaga aby Gwarant zapewnił opiekę kierownika technicznego ds. Eskalacji, dostęp do portalu technicznego producenta, który umożliwi zamawianie części zamiennych i/lub wizyt technika serwisowego, mający na celu przyspieszenie procesu diagnostyki i skrócenie czasu usunięcia usterki, wsparcie telefoniczne świadczone przez wyszkolonych inżynierów, a nie przez call center bazujące na skryptach rozmów telefonicznych, w przypadku wystąpienia usterki wsparcie techniczne ma rozwiązywać problemy z fabrycznie zainstalowanym oprogramowaniem, w przypadku wystąpienia usterki wymagana jest reakcja wsparcia technicznego (diagnostyka zaraz po wystąpieniu awarii) w czasie do 8 godzin roboczych od chwili zgłoszenia usterki.

GWARANCJA W ZAKRESIE WDROŻONEGO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO

§ 4

1. Gwarant zapewnia świadczenie dla oferowanych modułów usług gwarancyjnych przez okres zaoferowany przez Wykonawcę w ofercie, tj. _____ miesiący, liczonych od momentu pozytywnego odbioru końcowego potwierdzonego podpisaniem Protokołu końcowego.
2. Użytkujący wymaga, aby Gwarant posiadał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Użytkującym i Gwarantem w zakresie zgłoszeń. Aplikacja musi posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail oraz musi posiadać możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami.
3. Usuwanie błędów oprogramowania aplikacyjnego będzie realizowane przy następujących parametrach usługi.
 - 1) Gwarantowany czas reakcji na Błędy blokujące - 6 godziny robocze.
 - 2) Gwarantowany czas reakcji na Błędy krytyczne - 4 godziny robocze.
 - 3) Gwarantowany czas reakcji na usterki - 8 godzin roboczych.
 - 4) Gwarantowany czas naprawy Błędów blokujących - 12 godzin roboczych.
 - 5) Gwarantowany czas naprawy Błędów krytycznych - 8 godzin roboczych.
 - 6) Gwarantowany czas naprawy Usterki - 14 dni roboczych.
4. Użytkujący dopuszcza rozwiązanie błędu blokującego lub krytycznego przez zastosowanie rozwiązania tymczasowego (tzw. obejście). Rozwiązanie tymczasowe musi zostać uruchomione w okresie przewidzianym na naprawę danego typu błędu, a następnie błąd musi zostać rozwiązany w 7 dni od zgłoszenia.
5. Wymagany zakres usług gwarancyjnych w zakresie wdrożonych modułów oprogramowania/systemu, to:
 - 1) gotowość Gwaranta do usuwania błędów wdrożonego oprogramowania,
 - 2) wprowadzanie zmian w oprogramowaniu w zakresie dotyczącym istniejących funkcjonalności, objętych umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Użytkującego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej,
 - 3) zagwarantowanie prowadzenia rejestru zgłaszanych przez użytkowników błędów wdrożonego oprogramowania,
 - 4) wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących, stanowiących wynik zaakceptowanych przez Gwaranta sugestii użytkowników Użytkującego,
 - 5) wprowadzanie do oprogramowania zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw, rozporządzeń, itp.

- 6) wprowadzanie do oprogramowania aplikacyjnego zmian wymaganych przez wyszczególnione organizacje, w stosunku do których Użytkujący ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Urzędu Wojewódzkiego, Ministerstwa Finansów,
 - 7) wprowadzanie w trybie pilnym do oprogramowania zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń,
 - 8) gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie Użytkującego zaproponowanych przez niego modyfikacji we wdrożonym oprogramowaniu.
6. Gwarant w szczególności musi dostosować oferowane oprogramowanie do wymiany informacji z systemami centralnymi projektowanymi w ramach Ustawy o Systemie Informacji w Ochronie Zdrowia.
 7. Gwarant w czasie gwarancji musi przekazać bezpłatnie Użytkującemu nowe wersje systemu, jeżeli będzie to związane z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Gwaranta błędy w działaniu oprogramowania.
 8. Gwarancja musi polegać na dostosowaniu parametrów systemu oraz zmieniających się potrzeb Użytkującego metod i sposobów przeliczania i prezentacji danych oraz innych zaawansowanych czynności administracyjnych wymagających wiedzy merytorycznej i informatycznej w danej dziedzinie systemu, naprawa błędów powstających podczas pracy użytkowników, których nie obejmuje gwarancja dla systemu, tworzenie zaawansowanych zestawień.

GOTOWOŚĆ SERWISOWA (ASYSTA TECHNICZNA)

§ 5

1. W celu zapewnienia utrzymania eksploatacji oraz prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania, Gwarant zobowiązuje się do Gotowości Serwisowej wykonywania usług w następującym zakresie:
 - a) Sprawowania Opieki Informatycznej,
 - b) Serwisu Oprogramowania — na warunkach określonych w Karcie gwarancji jakości,
 - c) Doradztwa — na warunkach określonych w Karcie gwarancji jakości,
 - d) Modyfikacji i aktualizacji Oprogramowania — na warunkach określonych w Karcie gwarancji jakości.
2. Doradztwo oraz Reakcje Serwisowe i Naprawy prowadzone będą w godzinach roboczych.
3. Z zakresu przedmiotu usług świadczonych w ramach gwarancji przez Gwaranta wyłącza się:
 - a) administrowanie Oprogramowaniem,
 - b) wprowadzanie, przydzielanie i zarządzanie prawami dostępu Użytkownikom,
 - c) definiowanie i generowanie raportów,
 - d) konserwację Oprogramowania w następującym zakresie: testowanie poprawności pracy Oprogramowania,
 - e) nadzór pracy Użytkowników,
 - f) nadzór nad przyrostami pojemności bazy danych,
 - g) prognozowanie koniecznej modernizacji Sprzętu Komputerowego,
 - h) wczesne powiadamianie o pojawieniu się błędów programistycznych,
 - i) podłączanie Użytkowników oraz instalowanie Oprogramowania na Sprzęcie Komputerowym,
 - j) kontrolę poprawności pracy Oprogramowania oraz raportowanie poprawności jego pracy.

SERWIS OPROGRAMOWANIA

§ 6

1. Na Serwis Oprogramowania składają się usługi, w zakres których wchodzi:
 - a) diagnoza Nieprawidłowości Oprogramowania,
 - b) usuwanie Nieprawidłowości Oprogramowania,
 - c) usuwanie niespójności baz danych będących wynikiem Nieprawidłowości Oprogramowania,
 - d) wskazywanie rozwiązań zastępczych na czas usuwania Nieprawidłowości Oprogramowania.
 - e) rekonfiguracja systemów wyszczególnionych w § 2 na prośbę Użytkującego.
 2. Warunki świadczenia Serwisu Oprogramowania:
 - a) Użytkujący zapewni Gwarantowi możliwość Zdalnego Dostępu do Systemu Informatycznego w okresie obowiązywania umowy,
 - b) Serwis Oprogramowania będzie prowadzony za pomocą Zdalnego Dostępu wyłącznie po uzyskaniu przez Gwaranta zgody Użytkującego w sytuacjach, w których Zdalny Dostęp będzie wystarczający do rozwiązania zgłoszonej Nieprawidłowości Oprogramowania,
 - c) Użytkujący zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu umożliwienia Gwarantowi dokonania Reakcji serwisowej i Naprawy, a w szczególności:
 - zapewnić przedstawicielom Gwaranta dostęp do Systemu Informatycznego i Oprogramowania,
-

- umożliwić wejście przedstawicielom Gwaranta do pomieszczeń w Miejscach Instalacji i Miejscach Eksploatacji Systemu Informatycznego i Oprogramowania,
 - zapewnić przedstawicielom Gwaranta odpowiednie warunki w trakcie świadczenia Serwisu Oprogramowania, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów BHP.
3. Odmowa zapewnienia dostępu do Systemu Informatycznego winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona wraz z uzasadnieniem.
4. W przypadku uzasadnionego braku Zdalnego Dostępu do środowiska serwisowanego wówczas Gwarant zobowiązuje się do świadczenia Serwisu Oprogramowania bezpośrednio w Miejscu Instalacji lub w Miejscu Eksploatacji. W takim przypadku Czas reakcji i Czas naprawy dla Awarii ulega wydłużeniu do Czasu reakcji i Czasu naprawy przewidzianego dla Błędu Blokującego natomiast Czas reakcji i Czas naprawy dla Błędu ulega wydłużeniu do Czasu reakcji i Czasu naprawy przewidzianego dla Usterek.
5. Gwarant podejmie czynności Naprawy na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.

TRYB REALIZACJI SERWISU OPROGRAMOWANIA

§ 7

1. Tryb postępowania w przypadku wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania:
- a) w razie wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania upoważniony przez Użytkującego Użytkownik powiadomi o tym fakcie Gwaranta w drodze Zgłoszenia Serwisowego,
 - b) Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
 - za pomocą narzędzia Aplikacji internetowej (help desk) _____ (systemu zgłoszeniowego) pod adresem _____ udostępnionego przez Wykonawcę
 - lub w przypadku braku możliwości skorzystania z Aplikacji internetowej _____
 - przez zgłoszenie drogą e-mail: _____ lub telefoniczną na numer: _____,
 - c) Zgłoszenie Serwisowe dokonane w inny sposób niż określony w lit. b powyżej nie wywołuje żadnych skutków prawnych, faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Gwaranta do podjęcia Reakcji Serwisowej,
 - d) W przypadku niespełnienia wymagań dla skutecznego Zgłoszenia Serwisowego lub braku wystarczających informacji do podjęcia Reakcji Serwisowej Gwarant zwraca się do upoważnionego przez Użytkującego Użytkownika dokonującego Zgłoszenia Serwisowego o podanie niezbędnych informacji umożliwiających podjęcie czynności zmierzających do Naprawy.
2. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za brak Reakcji Serwisowej i Naprawy spowodowane niewypełnieniem przez Użytkującego obowiązków wymienionych w § 7 ust. 1.
3. Gwarant nie świadczy Serwisu Oprogramowania w zakresie Oprogramowania Innych Producentów.
4. W przypadku, jeśli Nieprawidłowość Oprogramowania wynika z Nieprawidłowości Konfiguracji Sprzętowej lub Oprogramowania Narzędziowego, Gwarant ma prawo żądać odrębnego wynagrodzenia od Użytkującego za czynności Reakcji Serwisowej i Naprawy, przy czym czynności te mogą być podjęte po podpisaniu Protokołu Uzgodnień.

DORADZTWO

§ 8

1. Przez usługi Doradztwa rozumie się współdziałanie Gwaranta z Użytkującym w pracach związanych z analizą problemów merytorycznych, technicznych i organizacyjnych, które dotyczą Oprogramowania oraz wskazywanie rozwiązań niezbędnych dla obsługi tych problemów.
2. Gwarant w ramach Umowy zobowiązuje się do prowadzenia Doradztwa w liczbie maksymalnie 10 roboczogodzin miesięcznie, w szczególności do udzielania porad i wskazówek w zakresie:
- a) konstruowania zapytań do bazy danych wykonywanych 'ad hoc' przez administratorów,
 - b) instalowania przez Użytkującego Aktualizacji,
 - c) optymalnej konfiguracji Oprogramowania Narzędziowego i Systemowego w zakresie wymaganym przez Oprogramowanie,
 - d) przeprowadzenia procesów archiwizacji danych,
 - e) zmian polegających na wprowadzeniu Nowej Platformy Eksploatacyjnej Oprogramowania,
 - f) organizacji procesów przetwarzania danych przez Oprogramowanie,
 - g) właściwego wykorzystania mechanizmów parametryzowania i definiowania Oprogramowania,
 - h) opiniowania przydatności i możliwości wykorzystania nowych rozwiązań technologicznych;
 - i) możliwości dostosowania Oprogramowania do planowanych zmian wewnętrznych przepisów Użytkującego w celu zwiększenia stopnia wykorzystania Oprogramowania.
3. Doradztwo Gwarant prowadzić będzie telefonicznie z siedziby firmy w godzinach roboczych.
4. Strony wyrażają zgodę na nagrywanie - dla celów dowodowych — rozmów telefonicznych realizowanych w ramach usługi, o czym każda ze Stron zobowiązuje się poinformować osoby, z pomocą których wykonuje Umowę.

5. W uzasadnionych przypadkach Gwarant może przeprowadzić wizytę serwisową u Użytkującego, każda w terminie uzgodnionym z Użytkującym.
6. W przypadku wykorzystania dostępnych godzin Doradztwa każda następną roboczogodzina będzie płatna przez Użytkującego Gwarantowi w wysokości _____ zł netto z zastrzeżeniem ust. 7.
7. Wartość każdej następnej roboczogodziny, o której mowa w ust. 6 może, na wniosek Gwaranta, ulegać zwiększeniu po upływie 1 roku świadczenia doradztwa przez Gwaranta, odpowiednio w roku następnym po upływie 1 roku świadczenia doradztwa przez Gwaranta o średnio roczny wskaźnik inflacji GUS za rok poprzedni do roku następnego i obowiązywać będzie w tymże roku następnym. Nie dopuszcza się sumowania średnio rocznych wskaźników inflacji w kolejnych latach świadczenia doradztwa, tj. zwiększenie wartości każdej następnej roboczogodziny wyliczane jest indywidualnie dla danego roku świadczenia Doradztwa po upływie 1 roku świadczenia doradztwa przez Gwaranta oddzielnie wg zasady opisanej w zdaniu pierwszym.

MODYFIKACJA I AKTUALIZACJA OPROGRAMOWANIA

§ 9

1. Gwarant zobowiązuje się do:
 - a) informowania Użytkującego o Aktualizacjach, poprzez przesłanie wiadomości z Portalu Aktualizacyjnego za pośrednictwem poczty elektronicznej lub na wskazany adres e-mail Użytkującego.
 - b) dostarczania Aktualizacji wraz z aktualną Dokumentacją,
 - c) wprowadzenia do Oprogramowania zmian mających na celu zapewnienie zgodności Oprogramowania ze zmienionymi przepisami powszechnie obowiązującego prawa. Przedmiotem zmian będą wyłącznie funkcjonalności Oprogramowania, które w dniu wejścia w życie zmiany przepisów wchodziły w skład Oprogramowania. Dostosowanie Oprogramowania do zmian w prawie nie będzie dotyczyło rozbudowy Oprogramowania o nowe funkcjonalności, nie istniejące w dniu wejścia w życie zmian w prawie.
2. Gwarant nie ponosi odpowiedzialności za skutki niezgodnej z Dokumentacją instalacji przez Użytkującego Aktualizacji, w tym również za utratę danych.
3. W przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawnych oraz przepisów NFZ i VAT niosących konieczność zmian w Oprogramowaniu, Gwarant zobowiązuje się uwzględnić te zmiany i wykonać niezbędne, związane z tym czynności mające na celu dostosowanie Oprogramowania do zmienionych i obowiązujących przepisów prawnych, w szczególności przepisów NFZ, najpóźniej w dniu wejścia w życie tych zmian, chyba że ze względu na obszerność tych zmian, Gwarant nie będzie w stanie ich uwzględnić w tym terminie – wówczas strony wspólnie pisemnie uzgodnią inny termin wprowadzenia tych zmian. W przypadku gdy opóźnienie we wprowadzaniu zmian uniemożliwi rozliczenie z NFZ lub podatku VAT, Użytkujący nie będzie obciążany opłatą za okres od chwili wejścia w życie przepisów do chwili wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu.
4. Gwarant w ramach realizacji Umowy zobowiązuje się do współpracy z Użytkującym w zakresie prac prowadzonych nad rozwojem Oprogramowania w zakresie:
 - a) planowania rozwoju Oprogramowania,
 - b) technicznych aspektów rozwiązań wprowadzanych w Aktualizacjach,
 - c) zasięgania opinii o sposobie komunikacji z Użytkownikiem w Oprogramowaniu,
 - d) optymalizowania algorytmów przetwarzania danych,
 - e) uwzględniania w planach rozwoju Oprogramowania uwag Użytkującego w zakresie modyfikacji istniejących funkcji Oprogramowania,
 - f) analizy i zmian w konfiguracji systemu zarządzania bazą danych,
5. Gwarant przekazywać będzie nieodpłatnie Użytkującemu Aktualizacje na Portalu Aktualizacyjnym.
6. Gwarant dołoży wszelkich starań do przeprowadzenia testów wewnętrznych Oprogramowania, przed udostępnieniem Aktualizacji Użytkującemu.
7. Użytkujący samodzielnie i w odpowiednim dla niego terminie będzie instalował Aktualizacje udostępnione na Portalu Aktualizacyjnym.
8. Użytkujący zobowiązany jest do zgodnej z Dokumentacją eksploatacji Oprogramowania.
9. Jeżeli skutkiem eksploatacji Oprogramowania niezgodnej z Dokumentacją jest zniszczenie lub uszkodzenie Oprogramowania lub danych wówczas Gwarant przywróci sprawność Oprogramowania i podejmie próbę odzyskania danych na podstawie odrębnego zlecenia Użytkującego i za dodatkowym wynagrodzeniem.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA