

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

„Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń dla realizacji funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych NFZ w środowisku JIRA wraz z opcjonalną dostawą wtyczek i licencji na wtyczki Jiry oraz usługi utrzymania i rozwoju”.

1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Narodowy Fundusz Zdrowia -(w skrócie NFZ)
ul. Grójecka 186
02-390 Warszawa

2. TRYB UDZIELENIA ZAMÓWIENIA

Postępowanie jest prowadzone w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą”.

3. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia są **„Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń dla realizacji funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych NFZ w środowisku JIRA wraz z opcjonalną dostawą wtyczek i licencji na wtyczki Jiry oraz usługi utrzymania i rozwoju”.**
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 9 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, zwanych dalej „Specyfikacją”.
3. Szczegółowy zakres praw i obowiązków związanych z realizacją zamówienia określa wzór umowy (załącznik nr 8 do Specyfikacji).
4. Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców w wykonaniu zamówienia. W przypadku wykonywania części zamówienia przez podwykonawcę Wykonawca wskaże w formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik nr 1 do Specyfikacji, część zamówienia, które powierza podwykonawcy.
5. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych oraz wariantowych.

4. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Zamawiający wymaga, by realizacja przedmiotu zamówienia była wykonana w następujących etapach:

1. W pierwszym etapie – zakończonym 2 miesiące od daty podpisania umowy:
 - 1) **Budowa trzech workflow (polegająca na wykonaniu projektów funkcjonalnego i technicznego oraz wykonaniu kodu) zakończona wdrożeniem zbudowanych workflow oraz opcjonalna dostawa wtyczek i licencji na wtyczki Jira**
2. W drugim etapie – zakończonym 4 miesiące od daty podpisania umowy:
 - 1) **Budowa trzech workflow (polegająca na wykonaniu projektów funkcjonalnego i technicznego oraz wykonaniu kodu) zakończona wdrożeniem zbudowanych workflow**

Usługi utrzymania i rozwoju oprogramowania świadczone będą począwszy od daty podpisania protokołu odbioru prac objętych Etapem I i zakończą się 12 miesięcy po podpisaniu protokołu odbioru prac objętych II Etapem.

5. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie art. 24 ust. 1 ustawy oraz spełniają warunki udziału w postępowaniu określone w art. 22 ust. 1 ustawy dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia.

opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający uzna warunek za spełniony, jeżeli wykonawca wykaże się, że wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych wykonuje) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej 3 usługi polegające na wykonaniu projektu funkcjonalnego, technicznego oraz zbudowaniu i wdrożeniu oprogramowania, o wartości przekraczającej 30.000,00 zł brutto.

- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia,

opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Wykonawca na potrzeby realizacji projektu musi dysponować min. 3 osobowym zespołem składającym się co najmniej ze specjalistów w tym: Kierownik Projektu posiadający Certyfikat Prince 2 Foundation oraz 2 osoby posiadające co najmniej 2-letnie doświadczenie w sporządzeniu **Workflow** w środowisku JIRA.

- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Wykonawca wykaże się, że posiada środki finansowe lub zdolność kredytową w wysokości nie mniejszej niż 50.000,00 zł.

Ocena spełniania warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana według formuły „spełnia” / „nie spełnia” w oparciu o informacje zawarte w dokumentach i oświadczeniach zawartych w ust 6 Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia (SIWZ); nie spełnienie warunków udziału w postępowaniu skutkować będzie wykluczeniem Wykonawcy z postępowania.

6. WYKAZ OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, JAKIE MAJĄ DOSTARCZYĆ WYKONAWCY W CELU POTWIERDZENIA SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU

6.1. W celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty następujące dokumenty i oświadczenia:

6.1.1. Oświadczenie o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu zgodnie z załącznikiem nr 3 do Specyfikacji.

6.1.2. Wykaz wykonanych usług wraz z dokumentami, że usługi te zostały wykonane należycie.

W zakresie wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków, o których mowa w pkt 5.2 Specyfikacji, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić:

- 1) wykaz wykonanych głównych dostaw w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane (za główne usługi uznaje się dostawy niezbędne do wykazania spełniania warunku określonego w pkt 5.2. Specyfikacji). Wzór wykazu stanowi załącznik nr 5 do Specyfikacji,
- 2) dowody potwierdzające, czy dostawy zostały wykonane lub są wykonywane należycie, z tym że w odniesieniu do nadal wykonywanych dostaw okresowych lub ciągłych dowody potwierdzające należyte wykonanie powinno być wydane nie wcześniej niż na 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert,
- 3) jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w pkt 5.2 Specyfikacji polega na wiedzy i doświadczeniu innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia. Z treści zobowiązania powinno wynikać, że udostępnienie zasobu jest rzeczywiste oraz powinien zostać podany sposób korzystania z tego zasobu przez Wykonawcę.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, wyżej wymieniony warunek musi spełniać co najmniej 1 podmiot lub warunek podmioty te mogą spełniać łącznie.

6.1.3. Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia

W zakresie wykazania spełniania przez Wykonawcę warunków, o których mowa w pkt 5.3 Specyfikacji, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić:

- 1) pisemny wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności oraz informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami. Wykaz osób musi być sporządzony zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 6 do Specyfikacji. Wykaz musi zawierać informacje niezbędne do stwierdzenia czy Wykonawca spełnia warunek określony w ust 5.3 Specyfikacji.
- 2) jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w pkt 5.3 Specyfikacji polega na wiedzy i doświadczeniu innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia.

6.1.4. Dokument potwierdzający wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową.

Dokumentem takim będzie informacja banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, w której Wykonawca posiada rachunek, potwierdzająca wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy w wysokości nie mniejszej niż 4.000.000,00 zł wystawiona nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

Jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w pkt 5.4 Specyfikacji, polega na zdolnościach finansowych innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, Zamawiający wymaga przedłożenia:

- 1) informacji banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, w której podmiot ten posiada rachunek, potwierdzająca wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową tego podmiotu w wysokości, która łącznie z wysokością środków finansowych lub zdolnością kredytową Wykonawcy będzie nie mniejsza niż 4.000.000,00 zł wystawiona nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert oraz
- 2) informacji dotyczącej tych podmiotów oraz udowodnienia, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia wskazanymi w pkt. 1, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia. W celu sprawdzenia czy stosunek łączący wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do jego zasobów, wykonawca zobowiązany jest przedstawić oświadczenie podmiotu udostępniającego o solidarnej odpowiedzialności za zobowiązania wykonawcy.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, wyżej wymieniony warunek musi spełniać, co najmniej 1 podmiot lub warunek podmioty te mogą spełniać łącznie.

6.2. W celu wykazania braku podstaw do wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty następujące dokumenty i oświadczenia:

6.2.1. Oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia zgodnie z załącznikiem nr 5 do Specyfikacji.

6.2.2. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru, w celu wykazania braku podstaw do wykluczenia w oparciu o art. 24 ust.1 pkt 2 ustawy, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

6.2.3. Dokumenty dotyczące przynależności do tej samej grupy kapitałowej

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty listę podmiotów należących do tej samej grupy kapitałowej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) albo informację o tym, że nie należy do grupy kapitałowej zgodnie z załącznikiem nr 7 do Specyfikacji.

6.2.4. Wykonawcy zagraniczni.

- 1) Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 6.2.2, składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzające odpowiednio, że nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości. Dokumenty powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 2) Jeżeli w kraju pochodzenia osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 1, zastępuje je się dokumentem zawierającym oświadczenie, w którym określa się także osoby uprawnione do reprezentacji wykonawcy, złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego odpowiednio kraju miejsca zamieszkania osoby lub kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, lub przed notariuszem. Dokumenty powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.

6.2.5. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia.

- 1) Wykonawcy ubiegający się wspólnie o udzielenie zamówienia muszą ustanowić pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu albo reprezentowania w postępowaniu i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego. Fakt ustanowienia pełnomocnika musi wynikać z załączonych do oferty dokumentów (np. pełnomocnictwa). Dokument pełnomocnictwa musi być złożony w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii.
- 2) Wykonawcy, o których mowa w pkt 1, składają jedną ofertę, przy czym wymagane oświadczenia lub dokumenty wskazane w pkt 6.2.1, 6.2.2 i 6.2.3 składa osobno każdy z Wykonawców.

7. INFORMACJA O SPOSOBIE POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCAMI ORAZ PRZEKAZYWANIA OŚWIADCZEŃ LUB DOKUMENTÓW, A TAKŻE WSKAZANIE OSÓB UPRAWNIONYCH DO POROZUMIEWANIA SIĘ Z WYKONAWCAMI

Zgodnie z art. 38 ustawy, Zamawiający jest obowiązany niezwłocznie udzielić wyjaśnień treści specyfikacji na zasadach określonych w art. 38 ust. 1 i 1b ustawy. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami (bez ujawniania źródła zapytania) Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał Specyfikację, a jeżeli Specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej - zamieszcza na tej stronie.

Zamawiający nie przewiduje zwołania zebrania Wykonawców w celu wyjaśnienia wątpliwości dotyczących treści Specyfikacji.

Zamawiający zastrzega, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy w uzasadnionych przypadkach może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść specyfikacji. Dokonaną zmianę specyfikacji Zamawiający przekazuje niezwłocznie wszystkim wykonawcom, którym przekazano Specyfikację, a jeżeli Specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej, zamieszcza ją także na tej stronie.

Oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazują faksem lub drogą elektroniczną.

Zastrzeżona powyżej forma faksu lub elektroniczna nie dotyczy dokumentów, które będą podlegały ewentualnemu uzupełnieniu na podstawie art. 26 ust 3 ustawy.

Nr faksu Zamawiającego : 022 572 -63-05 poczta: zamowienia@nfz.gov.pl

Zamawiający przekazywać będzie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje faksem lub drogą elektroniczną i żąda niezwłocznego potwierdzenia przez Wykonawcę faktu ich otrzymania.

Uprawnionymi do porozumiewania się z wykonawcami pracownikami Zamawiającego są:

- 1) w sprawach dotyczących strony formalnej niniejszego postępowania:
 - Zbigniew Johne,
- 2) w sprawach dotyczących przedmiotu zamówienia:
 - Michał Królik.

8. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

Wykonawca jest związany treścią oferty przez okres 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

Wykonawca samodzielnie lub na wniosek Zamawiającego może przedłużyć termin związania ofertą, z tym że Zamawiający może tylko raz, co najmniej na 3 dni przed upływem terminu związania ofertą, zwrócić się do Wykonawców o wyrażenie zgody na przedłużenie tego terminu o oznaczony okres, nie dłuższy jednak niż 60 dni.

9. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERT

- 1) Oferta winna być sporządzona zgodnie z treścią formularza oferty załączonego do Specyfikacji. Wykonawca może złożyć ofertę na własnych formularzach, których treść musi być zgodna z formularzami załączonymi do Specyfikacji;
- 2) **ofertę muszą podpisać osoby uprawnione** do reprezentowania Wykonawcy - wskazane we właściwym rejestrze lub ewidencji działalności gospodarczej; ofertę podpisać może pełnomocnik wykonawcy, jeżeli do oferty zostanie załączone pełnomocnictwo do podejmowania określonych czynności, wynikających z ustawy Prawo zamówień publicznych, w postępowaniach o udzielenie zamówień publicznych, w których bierze udział wykonawca, albo szczególne dotyczące niniejszego postępowania; **dokument pełnomocnictwa musi być złożony w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii**; podpisy złożone przez Wykonawcę powinny być opatrzone czytelnym imieniem i nazwiskiem lub pieczęcią imienną;
- 3) **załączone do oferty dokumenty** muszą być przedłożone w formie oryginałów bądź kserokopii poświadczonej „za zgodność z oryginałem” przez Wykonawcę na każdej zapisanej stronie kserowanego dokumentu; poświadczenie „za zgodność z oryginałem” musi zostać sporządzone przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy - wskazane we właściwym rejestrze lub ewidencji działalności gospodarczej; **podpisy złożone przez Wykonawcę powinny być opatrzone czytelnym imieniem i nazwiskiem lub pieczęcią imienną**; uznaje się, że pełnomocnictwo do podpisania oferty obejmuje pełnomocnictwo do poświadczenia za zgodność z oryginałem kopii dokumentów załączanych do oferty; zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii wyłącznie wtedy, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości;
- 4) każdy Wykonawca może złożyć jedną ofertę; złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego wykonawcę;
- 5) ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej. Zamawiający nie wyraża zgody na złożenie oferty w postaci elektronicznej;
- 6) treść oferty musi odpowiadać treści Specyfikacji;
- 7) oferta musi być sporządzona w języku polskim, na komputerze lub inną trwałą i czytelną techniką; poprawki lub zmiany w ofercie muszą być dokonane w sposób czytelny i parafowane przez osobę podpisującą ofertę;
- 8) zaleca się aby oferta wraz z załączonymi do oferty oświadczeniami i dokumentami była zszyta lub spięta (np. zbindowana) i posiadała ponumerowane strony;
- 9) dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski,
- 10) jeżeli oferta zawiera informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji powinny one być umieszczone w osobnej wewnętrznej kopercie zatytułowanej „**Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń. Tajemnica przedsiębiorstwa**”;
- 11) sporządzoną ofertę należy opakować w kopertę oznaczoną dokładną nazwą i adresem wykonawcy oraz napisem „**POSTĘPOWANIE NR AZP – 2611 – 44/13. OFERTA – „Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń. NIE OTWIERAĆ PRZED 28.11.2013 r. GODZ. 10:30.”.**”

10. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

- 1) Oferty należy składać w zamkniętych kopertach w Narodowym Funduszu Zdrowia Centrala w Warszawie, przy ul. Grójeckiej 186, 02-390 Warszawa, pok. 0.03 **w terminie do dnia 28.11.2013 r. do godz. 10:00;**
- 2) złożona oferta zostanie zarejestrowana w ten sposób, że osoba przyjmująca oznaczy kopertę kolejnym numerem oraz odnotuje datę i dokładny czas wpływu; na żądanie wykonawcy zostanie wydany dowód wpływu oferty, zawierający odcisk pieczęci organizatora postępowania, nazwisko i imię osoby przyjmującej, oznaczenie postępowania oraz datę i dokładny czas wpływu;
- 3) jeżeli oferta jest wysyłana za pomocą przesyłki kurierskiej/listowej, Wykonawca winien zaznaczyć, że przesyłka zawiera ofertę oraz wskazać numer postępowania; Zamawiający nie ponosi

odpowiedzialności za następstwa spowodowane brakiem zabezpieczenia oferty lub brakiem którejkolwiek z ww. informacji;

- 4) zamawiający zastrzega, że wyłączne ryzyko nieterminowego dostarczenia oferty oraz pomyłkowego otwarcia wskutek nienależytego oznaczenia koperty ponosi Wykonawca;
- 5) otwarcie ofert odbędzie się w dniu **28.11.2013 r. o godz. 10:30** w Narodowym Funduszu Zdrowia Centrala w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186, pok. 0.03.

11. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

Zamawiający wymaga, by oferowana cena za realizację przedmiotu zamówienia została wyliczona zgodnie z formułą określoną w formularzu cenowym (załącznik nr 2).

Jako podstawę do oceny ofert Zamawiający przyjmuje łączną cenę brutto (z podatkiem od towarów i usług VAT) za realizację całości zamówienia, która w toku postępowania nie może ulec zmianie.

Oferowana cena powinna uwzględniać wszystkie koszty i opłaty Wykonawcy z tytułu wykonania zamówienia. Wszystkie ceny powinny zawierać w sobie ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę (niedopuszczalne są żadne negocjacje cenowe).

Wszelkie rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w PLN.

12. OCENA OFERT

Do oceny ofert zakwalifikowanych jako ważne Zamawiający przyjął kryterium określone w ogłoszeniu o zamówieniu wraz ze wskazaniem jego znaczenia (wagą wyrażoną w % udziale w ocenie oferty).

Zaokrąglenia w obliczeniach końcowych punktacji – do dwóch miejsc po przecinku.

Szczegółowe zasady oceny z tytułu kryterium zostały przedstawione poniżej.

Kryterium: CENA (100% wagi oceny)

Z tytułu niniejszego kryterium maksymalna liczba punktów wynosi 100.

Oferta o najkorzystniejszej (najniższej) cenie brutto uzyska 100 pkt. Pozostałe ceny obliczone dla badanych ofert zostaną porównane z ofertą o najkorzystniejszej (najniższej) cenie brutto, stosując poniższy wzór:

$$K_m = \frac{C_n}{C_m} \times 100 \text{ pkt}$$

Gdzie: m – oznacza kolejną badaną ofertę,
 K_m – oznacza **wynik oceny kolejnej badanej oferty w zakresie kryterium ceny,**
 C_n – oznacza **najkorzystniejszą (najniższą) cenę brutto badanej oferty,**
 C_m – oznacza **cenę brutto kolejnej badanej oferty.**

Ocena łączna

Dla każdej oferty wyniki oceny z tytułu kryterium zostaną obliczone według poniższego wzoru.

$$O_l = K_m \times X \times W_c$$

Gdzie: O_l – oznacza **ocenę łączną oferty**

K_m – oznacza **wynik oceny kolejnej badanej oferty w zakresie kryterium ceny,**

X – oznacza **niezmienną liczbę członków Komisji przetargowej biorących udział w ocenie,**

W_c – oznacza **wagę oceny kryterium.**

Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska najwyższą liczbę punktów zgodnie z powyższym wzorem.

13. INFORMACJE O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

Treść umowy o realizację zamówienia zostanie ustalona zgodnie z treścią wybranej oferty i załączonego do Specyfikacji wzoru umowy.

Zamawiający zawrze umowę w terminie nie krótszym niż 5 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty, z zastrzeżeniem art. 94 ust. 2 ustawy.

W zawiadomieniu o wyborze oferty najkorzystniejszej Zamawiający poinformuje Wykonawcę o terminie i miejscu zawarcia umowy. Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy muszą posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy.

14. WZÓR UMOWY – ZGODNIE Z ZAŁĄCZNIKIEM NR 8 DO SIWZ

15. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYŚLUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

Wykonawcom a także innym osobom, których interes prawny, w uzyskaniu zamówienia, doznał lub może doznać uszczerbku, w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy.

Do Specyfikacji załączono:

- 1) formularz oferty (załącznik nr 1),
- 2) formularz cenowy (załącznik nr 2).
- 3) formularz oświadczenia o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu (załącznik nr 3),
- 4) formularz oświadczenia o braku podstaw do wykluczenia (załącznik nr 4),
- 5) formularz wykazu wykonanych usług (załącznik nr 5),
- 6) formularz oświadczenia o przynależności do grupy kapitałowej (załącznik nr 6),
- 7) formularz wykazu osób (załącznik nr 7),
- 8) wzór umowy o wykonanie zamówienia (załącznik nr 8),
- 9) opis przedmiotu zamówienia (załącznik nr 9).

pieczęć Wykonawcy

....., dnia

Oferta

„Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń dla realizacji funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych NFZ w środowisku JIRA wraz z opcjonalną dostawą wtyczek i licencji na wtyczki Jiry oraz usługi utrzymania i rozwoju”.

Nazwa Wykonawcy

Adres Wykonawcy

tel. fax.....

REGON..... NIP.....

1. Oferowana cena za realizację całości przedmiotu zamówienia (zgodnie z formularzem cenowym):

cena brutto zł

2. Oświadczenie o akceptacji terminu realizacji zamówienia:

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawiony przez Zamawiającego termin realizacji zamówienia, określony w Specyfikacji.

3. Oświadczenie o akceptacji wymagań określających przedmiot zamówienia:

Oświadczam, że akceptuję wszystkie wymagania określone w załączniku nr 9 do Specyfikacji „Opis przedmiotu zamówienia”.

4. Oświadczenie o akceptacji warunków płatności:

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawione przez Zamawiającego w specyfikacji warunki płatności za realizację zamówienia.

5. Oświadczenie o akceptacji przedstawionych przez Zamawiającego warunków umownych realizacji zamówienia:

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawione przez Zamawiającego warunki umowne realizacji zamówienia określone we wzorze umowy załączonym do specyfikacji. Zobowiązuję się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na wymienionych warunkach w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.

6. Oświadczenie Wykonawcy o powierzeniu wykonania części zamówienia podwykonawcom

Oświadczamy, że powierzmy wykonanie części zamówienia podwykonawcom zgodnie z poniższym zestawieniem *

Lp.	Części zamówienia, której wykonanie Wykonawca powierzy podwykonawcom

wypełnić tylko w przypadku powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcom

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

7. Oświadczenie o dokumentach załączonych do oferty:

1.....

2.....

Ponadto:

1. Uważamy się za związanych niniejszą ofertą przez czas wskazany w specyfikacji istotnych warunków zamówienia, czyli przez okres dni od daty składania ofert.
2. Oświadczamy, że sposób reprezentowania Spółki lub wykonawców składających ofertę wspólną dla potrzeb niniejszego zamówienia jest następujący:
.....
(wypełniają jedynie wykonawcy prowadzący działalność w formie spółki lub składający ofertę wspólną)
3. Oświadczamy, iż – za wyjątkiem informacji i dokumentów zawartych w ofercie na stronach nr - niniejsza oferta oraz wszelkie załączniki do niej są jawne i nie zawierają informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
4. Wykonawca gwarantuje, że osoby wykonujące przedmiot zamówienia będą posiadały certyfikaty ukończenia autoryzowanego szkolenia technicznego producenta oferowanego sprzętu i / lub oprogramowania.

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

FORMULARZ CENOWY

1. Wynagrodzenie za wykonanie etapu I:
netto zł,
podatek VAT,
bruttozł
2. Wynagrodzenie za wykonanie etapu II:
netto zł,
podatek VAT,
bruttozł
3. Wynagrodzenie za usługi utrzymania
netto zł,
podatek VAT,
bruttozł
4. Wynagrodzenie za usługi rozwoju zgodnie z wyceną:
Stawka roboczogodziny x 1200 godzin =
netto zł,
podatek VAT,
bruttozł

Wynagrodzenie powyższe musi być spełniać następujące warunki:

- a) Wynagrodzenie w pkt. 1 musi stanowić nie mniej niż 20% wynagrodzenia łącznego,
- b) Wynagrodzenie w pkt. 2 musi stanowić nie mniej niż 20% wynagrodzenia łącznego,
- c) Wynagrodzenie w pkt. 3 musi stanowić nie mniej niż 15% wynagrodzenia łącznego,
- d) Wynagrodzenie w pkt. 4 musi stanowić nie mniej niż 30% wynagrodzenia łącznego.

pieczęć Wykonawcy

....., dnia

**OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU
W POSTĘPOWANIU**

.....
.....
/nazwa (firma) i adres Wykonawcy/

(w przypadku Wykonawców występujących wspólnie należy wymienić wszystkich Wykonawców)

Stosownie do treści art. 44 w zw. z art. 22 ust. 1 pkt 1-4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 907) niniejszym oświadczam, że spełniamy warunki udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne na:

„Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń dla realizacji funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych NFZ w środowisku JIRA wraz z opcjonalną dostawą wtyczek i licencji na wtyczki Jiry oraz usługi utrzymania i rozwoju”.

dotyczące:

- 1) posiadania uprawnień do wykonania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia,
- 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia,
- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

.....
podpis i pieczęć Wykonawcy*

* - w przypadku Wykonawców występujących wspólnie podpisuje Pełnomocnik lub wszyscy Wykonawcy

pieczęć Wykonawcy

....., dnia

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA

.....
.....
/nazwa (firma) i adres Wykonawcy/

Oświadczam, że brak jest podstaw do wykluczenia nas z postępowania o udzielenie zamówienia w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907) w postępowaniu o zamówienie publiczne na:

„Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń dla realizacji funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych NFZ w środowisku JIRA wraz z opcjonalną dostawą wtyczek i licencji na wtyczki Jiry oraz usługi utrzymania i rozwoju”.

.....
podpis i pieczęć Wykonawcy*

* - w przypadku Wykonawców występujących wspólnie oświadczenie składa każdy Wykonawca

pieczęć Wykonawcy

WYKAZ WYKONANYCH USŁUG

Wykaz musi zawierać informacje niezbędne do stwierdzenia, czy Wykonawca spełnia warunek określony w punkcie 5.2 Specyfikacji. Do każdej wykonanej dostawy (wskazanej w wykazie) należy przedstawić dokument potwierdzający, że usługa ta została wykonana należycie.

Datę wykonania zamówienia należy określić jako miesiąc i rok.

Przedmiot	Wartość zamówienia /brutto/ w PLN	Data wykonania /dzień, miesiąc i rok/	Nazwa i adres odbiorcy
1	2	3	4

Uwaga ! Wszystkie wartości należy podać w PLN.

Wykonawcy zobowiązani są załączyć do oferty dokumenty potwierdzające, że wskazane w wykazie usługi zostały wykonane należycie.

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

....., dnia

OŚWIADCZENIE WYKONAWCY O PRZYNALEŻNOŚCI DO GRUPY KAPITAŁOWEJ*

.....
.....

/nazwa (firma) i adres Wykonawcy/

oświadczam, że na dzień składania ofert w postępowaniu o zamówienie publiczne na którego przedmiotem jest:

„Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń dla realizacji funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych NFZ w środowisku JIRA wraz z opcjonalną dostawą wtyczek i licencji na wtyczki Jiry oraz usługi utrzymania i rozwoju”.

nie należymy do grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) **;

należymy do grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) ** w której skład wchodzi następujące podmioty:

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

.....

podpis i pieczęć Wykonawcy

* w przypadku Wykonawców występujących wspólnie oświadczenie składa każdy Wykonawca

** właściwe zaznaczyć.

Zgodnie z art. 4 pkt 14 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) przez grupę kapitałową rozumie się wszystkich przedsiębiorców, którzy są kontrolowani w sposób bezpośredni lub pośredni przez jednego przedsiębiorcę, w tym również tego przedsiębiorcę.

ZAŁĄCZNIK NR 7 DO SIWZ

Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia

UMOWA

zawarta w dniu 2013 r. w Warszawie pomiędzy Narodowym Funduszem Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186, NIP 107-00-010-57, zwanym dalej ZAMAWIAJĄCYM, reprezentowanym przez:

.....
 a
 zwaną dalej WYKONAWCĄ, reprezentowaną przez:

.....
 W wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2013 r., poz. 907), zawarto umowę następującej treści:

§ 1**Definicje**

Na potrzeby umowy, Strony nadają poniższym pojęciom następujące znaczenie:

- 1) *Nowy System Obsługi Zgłoszeń/Oprogramowanie* - całość oprogramowania aplikacyjnego, wspierającego procesy zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych Zamawiającego, wytworzonego lub dostarczonego przez Wykonawcę i odebranego przez Zamawiającego, obejmującego m.in. wszystkie przygotowane w trakcie realizacji umowy *Workflow*,
- 3) *Workflow* - pojedynczy – zgodnie z dokumentacją użytkownika sporządzoną przez Wykonawcę – proces biznesowy skonfigurowany i ujęty w oprogramowaniu Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń,
- 4) *Funkcjonalność Oprogramowania* - funkcjonalność *Oprogramowania* opisana w *Dokumentacji Oprogramowania*, uzyskana w wyniku realizacji umowy,
- 5) *Dokumentacja Oprogramowania* - kompletny zbiór opracowań i podręczników dotyczących *Oprogramowania*, aktualny na dzień udostępnienia Zamawiającemu, obejmujący:
- a) dokumentację użytkownika zawierającą między innymi:
 - i. szczegółowy opis funkcji *Oprogramowania* dostępnych dla użytkownika,
 - ii. opis użycia funkcji *Oprogramowania* w odniesieniu do wykonania określonych przez Zamawiającego procesów biznesowych w formie opracowań lub podręczników, łącznie ze zrzutami ekranu (ang. print screen),
 - iii. szczegółowy opis funkcji narzędzi, niezbędnych dla tworzenia dodatkowych raportów i zestawień – jeśli takie narzędzia dostarczone zostały wraz z *Oprogramowaniem*,
 - iv. opis zastosowanych algorytmów, w zakresie wynikającym z obowiązującego prawa, żądania Zamawiającego lub uzgodnień między Stronami,

- b) dokumentację administratora *Oprogramowania* zawierającą między innymi:
 - i. szczegółową instrukcję instalacji i konfiguracji *Oprogramowania*,
 - ii. szczegółową instrukcję instalacji i konfiguracji narzędzi, niezbędnych dla tworzenia dodatkowych raportów i zestawień – jeśli takie narzędzia dostarczone zostały wraz z *Oprogramowaniem*,
 - iii. zalecane konfiguracje, w tym systemów operacyjnych, systemów zarządzania bazami danych oraz minimalne konfiguracje sprzętowe,
 - iv. zalecenia dotyczące wykonywania kopii bezpieczeństwa danych,
- c) dokumentację techniczną, zawierającą między innymi:
 - i. specyfikację struktury baz danych, z uwzględnieniem informacji o tabelach, polach, zakresach dopuszczalnych wartości, więzach integralności, indeksach,
 - ii. szczegółowy opis zastosowanych interfejsów wymiany danych oraz standardów komunikacji, w tym struktury komunikatów i ich odzwierciedlenia w strukturach baz danych,
- d) dokumentację powykonawczą systemu,
- e) kody źródłowe wszystkich modułów, procedur, funkcji, podprogramów oraz opis wymaganych narzędzi do skompilowania kodów źródłowych oraz procedurę, krok po kroku, sposobu kompilacji, pliki dokumentujące *workflow*.

6) *Naprawa Oprogramowania*

- usługa prowadząca do usunięcia *Błędu Krytycznego* lub *Błędu*,

7) *Błąd Krytyczny*

- błąd oprogramowania lub konfiguracji uniemożliwiający realizację procesów biznesowych wspieranych przez system, w tym w szczególności działanie *Oprogramowania* prowadzące do otrzymywania błędnych wyników przetwarzania danych lub działanie *Oprogramowania* niezgodne z *Dokumentacją Oprogramowania*, dla którego nie istnieje *Obejście*, a zawierająca *Błąd Krytyczny* część *Funkcjonalności Oprogramowania* niezbędna jest do realizacji zadań Zamawiającego,

8) *Błąd*

- błąd oprogramowania lub konfiguracji utrudniający realizację procesów biznesowych wspieranych przez system, w tym w szczególności działanie *Oprogramowania* prowadzące do otrzymywania błędnych wyników przetwarzania danych lub działanie *Oprogramowania* niezgodne z *Dokumentacją Oprogramowania*, a zawierająca *Błąd* część *Funkcjonalności Oprogramowania* używana jest do realizacji zadań Zamawiającego,

9) *Obejście*

- tymczasowe rozwiązanie zastępcze, pozwalające na skuteczną realizację zadań Zamawiającego, z pominięciem *Funkcjonalności Oprogramowania* zawierającej *Błąd Krytyczny* lub *Błąd*, obejmujące procedury, programy komputerowe, urządzenia lub inne środki, użyte w celu zapewnienia realizacji zadań wykonywanych przez *Oprogramowanie*; *Obejście* nie może w istotny sposób zwiększać czasochłonności realizowanych zadań,

10) *System Obsługi Zgłoszeń*

- system informatyczny prowadzony przez Zamawiającego, dostępny Stronom w celu dokumentacji czynności realizowanych w ramach umowy,

- 11) *Dzień Roboczy* - dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
Strony umawiają się, iż za *Dzień Roboczy* uznają także nie więcej niż 5 dni w okresie obowiązywania umowy wskazanych przez Prezesa NFZ jako dni robocze,
- 12) *Godzina Robocza* - kolejne 60 minut w *Dniu Roboczym*,
- 13) *Test akceptacyjny* - sprawdzenie przez Zamawiającego poprawności *Naprawy Oprogramowania* według uzgodnionego przez Strony scenariusza testów oraz harmonogramu ich przeprowadzania, a także sprawdzenie przez Zamawiającego poprawności *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* według uzgodnionego przez Strony scenariusza testów oraz harmonogramu ich przeprowadzania,
- 14) *Zdalny dostęp* - dostęp Wykonawcy do *Oprogramowania* za pośrednictwem uzgodnionych środków komunikacji na odległość, w szczególności sieci telekomunikacyjnej lub linii transmisji danych typu WAN,
- 15) *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* - zidentyfikowany poprzez odpowiednią numerację zbiorów skryptów i składników *Oprogramowania* niezbędnych do zainstalowania i wykonania u Zamawiającego w celu wykonania *Naprawy Oprogramowania*, wraz z opisem określającym zakres zmian lub naprawy oraz umożliwiającym wykonanie instalacji,
- 16) *Wersja Oprogramowania* - zidentyfikowany, poprzez odpowiednią numerację, stan *Oprogramowania*, udostępniony przez Wykonawcę Zamawiającemu na określony dzień, nie rzadziej niż raz na kwartał; unikalne numery *Wersji Oprogramowania* nadawane są przez Wykonawcę; *Wersja Oprogramowania* zawiera zmiany będące wynikiem udostępnienia wszystkich *Zestawów Naprawczych Oprogramowania* i *Zestawów Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* przekazanych po dacie wydania poprzedniej *Wersji Oprogramowania*,
- 17) *Zestaw Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* - zidentyfikowany poprzez odpowiednią numerację zbiorów skryptów i składników *Oprogramowania* niezbędnych do zainstalowania i wykonania u Zamawiającego w celu realizacji usługi budowy i wdrożenia Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń, *Serwisu Dostosowawczego* lub *Nadzoru Autorskiego*, wraz z aktualną *Dokumentacją Oprogramowania*, opisem określającym zakres zmian w *Oprogramowaniu* oraz umożliwiającym wykonanie instalacji, przekazywany nie rzadziej niż raz na miesiąc,
- 18) *Serwis Dostosowawczy*- usługa *Aktualizacji Oprogramowania* lub *Przystosowania Oprogramowania*,
- 19) *Aktualizacja Oprogramowania* - implementację i wdrażanie nowych funkcjonalności *Oprogramowania*, dokonywanie zmian w *Środowisku Jira* i *Oprogramowaniu*, konfigurowanie raportów, dokonywanie zmian w raportach predefiniowanych, implementację i wdrażanie zmian funkcjonalności objętych umową,
- 20) *Przystosowanie Oprogramowania* - usługa prowadząca do uzyskania zgodności *Oprogramowania* i *Dokumentacji Oprogramowania* z uzgodnionymi przez Strony potrzebami wynikającymi ze zmian w oprogramowaniu systemowym i bazodanowym,
- 21) *Nadzór Autorski* - powiadamianie Zamawiającego przez Wykonawcę o stwierdzonej konieczności dokonania zmian w *Oprogramowaniu* oraz wykonanie tych zmian po akceptacji Zamawiającego,

- 22) *Oprogramowanie podstawowe* - oprogramowanie wytworzone przed dniem zawarcia umowy (np. tzw. Produkty komercyjne – z półki, w tym wtyczki Jira), zaproponowane przez Wykonawcę w trakcie umowy do wykorzystania jako element składowy Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń i środowiska testowego Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń formalnie zaakceptowane przez Zamawiającego. Oprogramowanie licencjonowane – “z półki” (typu COTS - Commercial Off-The-Shelf) lub oprogramowanie typu opensource charakteryzuje się następującymi cechami spełnionymi łącznie:
- a) szeroką dostępnością w wielu krajach,
 - b) dostępną dojrzałą i czytelną dokumentacją techniczną,
 - c) dostępnymi usługami wsparcia technicznego,
 - d) dostępnymi usługami szkoleniowymi,
 - e) dostępnymi certyfikowanymi (ścieżką certyfikacji akceptowaną przez producenta oprogramowania) specjalistami,
 - f) posiadają minimum 10 wdrożeń wykonanych przez minimum 3 niepowiązanych kapitałowo dostawców,
- 23) *wynagrodzenie brutto* - wynagrodzenie netto powiększone o podatek od towarów i usług,
- 24) *Środowisko Jira* - elementy oprogramowania, w tym m.in. system operacyjny Linux, właściwe serwery aplikacji, oprogramowanie Jira, *Oprogramowanie podstawowe* i inne składniki, niezbędne do funkcjonowania *Oprogramowania*.

§ 2

Przedmiot umowy

Przedmiotem niniejszej umowy jest:

- 1) budowa i wdrożenie Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń dla realizacji funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych NFZ w środowisku Jira wraz z opcjonalną dostawą wtyczek oraz licencji na wtyczki Jiry,
- 2) usługi utrzymania i rozwoju Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń.

§ 3

Budowa i wdrożenie Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń

1. Szczegółowy opis przedmiotu umowy dotyczący budowy i wdrożenia Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń określono w załączniku nr 1.
2. Zamawiający wymaga, by budowa i wdrożenie Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń zostało wykonane w następujących terminach:
 - 1) etap I – wykonanie projektów funkcjonalnego i technicznego oraz, po zatwierdzeniu projektów przez Zamawiającego, zbudowanie i wdrożenie trzech workflow, określonych w załączniku nr 1 oraz opcjonalna dostawa *wtyczek Jira wraz z licencjami* – nie później niż 2 miesiące od dnia podpisania umowy,
 - 2) etap II, obejmujący:
 - a) wykonanie projektów funkcjonalnego i technicznego oraz po zatwierdzeniu projektów przez Zamawiającego zbudowanie i wdrożenie kolejnych trzech workflow określonych w załączniku nr 1,
 - b) przeprowadzenie warsztatów dla użytkowników i administratorów systemu w zakresie funkcjonalności wykonanych w etapach I i II,
– nie później niż 4 miesiące od dnia podpisania umowy.
3. W ramach warsztatów, o których mowa w ust. 2 pkt.2 lit. b, Wykonawca prześle Zamawiającemu projekt materiałów szkoleniowych, na co najmniej 10 dni roboczych przed rozpoczęciem warsztatów, o których mowa w ust. 2 punkt 2 litera b. Materiały szkoleniowe będą podlegały zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
4. Zamawiający zaakceptuje materiały szkoleniowe lub zgłosi do nich uwagi w terminie 5 dni roboczych od dnia ich otrzymania. Niezgłoszenie przez Zamawiającego uwag w tym terminie oznaczać będzie zatwierdzenie dokumentu. W przypadku zgłoszenia uwag przez Zamawiającego, Wykonawca w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania uwag dokona niezbędnych poprawek i ponownie prześle

Zamawiającemu dokumenty do zatwierdzenia. Do ponownego zatwierdzenia materiałów stosuje się opisaną powyżej procedurę.

5. Potwierdzenie prawidłowej realizacji poszczególnych prac przewidzianych w etapie I i II, oraz całych etapów I, II, nastąpi w drodze protokolarnego ich odbioru poprzez podpisane przez Zamawiającego protokołu odbioru wg uzgodnionego przez Strony wzoru.
6. Jeśli Wykonawca planuje wykorzystać przy budowie Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń Oprogramowanie podstawowe (tzw. wtyczki Jira), dostawa wszystkich elementów Oprogramowania podstawowego powinna nastąpić w ramach I etapu, co powinno zostać udokumentowane protokołem odbioru.

§ 4

Usługi utrzymania i rozwoju Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń

1. Usługi utrzymania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń obejmują:
 - 1) *Naprawę Oprogramowania*,
 - 2) konsultacje,
 - 3) *Nadzór Autorski*,*a usługi rozwoju Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń obejmują Serwis Dostosowawczy.*
2. Usługi, o których mowa w ust. 1, świadczone będą w *Dni Robocze*.
3. Bieg wszystkich czasów realizacji usług utrzymania i rozwoju ograniczony jest do czasu w *Dni Robocze*, co oznacza, że wszystkie terminy wyrażone w umowie w dniach kończą bieg z upływem właściwie wyznaczonego *Dnia Roboczego* – chyba, że z treści umowy wynika inaczej.
4. Usługi utrzymania i rozwoju Wykonawca świadczyć może za pośrednictwem *Zdalnego Dostępu*, jeżeli jego użycie jest niezbędne dla sprawnego wykonania usługi zgodnie z interesem Zamawiającego. O *Zdalnym Dostępie* decydują na podstawie udzielonego im upoważnienia osoby wskazane przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego, o którym mowa w § 5 ust. 1. Zasady i tryb udzielania zdalnego dostępu do zasobów informacyjnych Zamawiającego określają załączniki nr 3 i 4.
5. Usługi *Naprawy Oprogramowania*, o których mowa w ust. 1 pkt 1, Wykonawca świadczyć będzie zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 5 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w załącznikach nr 6-8.
6. Usługi konsultacji, o których mowa w ust. 1 pkt 2, obejmują w szczególności:
 - 1) udzielanie, przez Wykonawcę, konsultacji i porad w godz. 8:00-16:00, w *Dni Robocze*,
 - 2) prowadzenie, w siedzibie Centrali Zamawiającego, szkoleń i prezentacji dla jego użytkowników i administratorów,
 - 3) współpracę Wykonawcy w opracowaniu wymagań dla *Oprogramowania*,
 - 4) współpracę Wykonawcy w optymalizacji konfiguracji *Środowiska Jira*, procedur eksploatacji Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń oraz w zakresie analizy wpływu udostępnianych *Zestawów Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* i *Wersji Oprogramowania* na posiadane przez Zamawiającego zasoby systemowe i sprzętowe,
 - 5) współpracę Wykonawcy w tworzeniu zaleceń do przebudowy architektury *Oprogramowania* z uwzględnieniem wymagań niefunkcyjnych Zamawiającego, w celu poprawy parametrów wydajnościowych oraz optymalizacji kosztów związanych z eksploatacją *Oprogramowania*, ponoszonych przez Zamawiającego,
 - 6) udział przedstawicieli Wykonawcy w przeprowadzanych przez Zamawiającego testach *Oprogramowania*,
 - 7) wykonanie nietypowych raportów z bazy danych lub przygotowanie zapytań do bazy danych w celu przygotowania takich raportów.
7. Usługi konsultacji, o których mowa w ust. 1 pkt 2, Wykonawca świadczyć będzie na zasadach określonych w załączniku nr 9 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w załącznikach nr 10 i 11.
8. *Nadzór Autorski*, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, Wykonawca świadczyć będzie zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 12 oraz z zastosowaniem formularza określonego w załączniku nr 13.
9. Usługi *Serwisu Dostosowawczego*, o których mowa w ust. 1, Wykonawca świadczyć będzie zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 14 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w załącznikach nr 15 - 19.
10. Łączny kalkulacyjny czas realizacji usług *Serwisu Dostosowawczego* nie może przekroczyć w czasie trwania umowy 1200 roboczogodzin.
11. Usługi wymienione w ust. 1 pkt 1-3 realizowane będą przez Wykonawcę na warunkach i w zakresie wynikającym z umowy, według potrzeb Zamawiającego, bez stosowania limitów przez Wykonawcę.

12. Zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania*, złożone przez Zamawiającego przed końcem umowy, które nie będą mogły być zrealizowane przez Wykonawcę do końca jej trwania, zostaną zrealizowane na warunkach niniejszej umowy już po jej zakończeniu i nie będą przedmiotem żadnej innej umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą.
13. Dla realizacji usług *Serwisu Dostosowawczego* Wykonawca zapewni potencjał wykonawczy nie niższy niż 200 roboczogodzin miesięcznie.
14. Usługi, o których mowa w ust. 12, będą finansowane w ramach wynagrodzenia określonego w § 9 ust. 3.
15. Usługi utrzymania i rozwoju *Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń*, świadczone będą poczynając od daty podpisania protokołu odbioru prac objętych etapem I budowy *Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń* i zakończy się 12 miesięcy po podpisaniu protokołu odbioru prac objętych II etapem budowy *Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń*.

§ 5

Zarządzanie wykonaniem przedmiotu umowy

1. Dla zapewnienia prawidłowej realizacji przedmiotu umowy każda ze Stron powoła Kierownika Projektu, który zgodnie z przypisanymi mu kompetencjami i obowiązkami będzie zarządzał pracami w imieniu Strony.
2. Strony umowy w każdym czasie mogą zmienić Kierownika Projektu lub powołać jego zastępcę, zawiadamiając drugą Stronę na piśmie.
3. Do kompetencji i obowiązków Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego należy w szczególności:
 - 1) nadzór i kontrola realizacji prac i zobowiązań zgodnie z uzgodnionymi harmonogramami,
 - 2) zwoływanie i prowadzenie spotkań projektowych mających na celu między innymi:
 - a) definiowanie priorytetów w zakresie realizowanych przez Wykonawcę zadań, terminów ich realizacji oraz trybu odbioru przedmiotu usług, po uzgodnieniu z Wykonawcą,
 - b) podjęcie decyzji o konieczności przeprowadzenia *Testów Akceptacyjnych* oraz nadzór nad ich przygotowaniem i przeprowadzeniem,
 - 3) wyznaczanie osób odpowiedzialnych za dokonywanie czynności w imieniu Kierownika Projektu oraz przeprowadzenie odbiorów,
 - 4) przyjmowanie, akceptacja i podpisywanie protokołów odbiorów i sprawozdań z realizacji usług. określenie formy sprawozdań przedstawianych przez Wykonawcę,
 - 5) zwoływanie i prowadzenie spotkań projektowych mających na celu między innymi:
 - a) definiowanie priorytetów w zakresie realizowanych przez Wykonawcę zadań, terminów ich realizacji oraz trybu odbioru przedmiotu usług, po uzgodnieniu z Wykonawcą,
 - b) podjęcie decyzji o konieczności przeprowadzenia *Testów Akceptacyjnych* oraz nadzór nad ich przygotowaniem i przeprowadzeniem,
 - 6) przekazanie stanowiska Zamawiającego odnośnie powiadomienia zgłoszonego w ramach *Nadzoru Autorskiego*,
 - 7) nadzór i kontrola realizacji prac i zobowiązań zgodnie z uzgodnionymi harmonogramami,
 - 8) dokonywanie zmian kategorii i priorytetu zgłoszeń usług,
 - 9) wyznaczanie osób odpowiedzialnych za przeprowadzenie odbioru,
 - 10) bieżące, bezzwłoczne aktualizowanie danych w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*,
 - 11) odbiór merytoryczny przedmiotu *Nadzoru Autorskiego* zgodnie z procedurą realizacji usług *Nadzoru Autorskiego*,
 - 12) udzielenie upoważnień do dokonywania zgłoszeń usług *Naprawy Oprogramowania*, usług konsultacji w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* oraz usług *Serwisu Dostosowawczego*.
4. Do kompetencji i obowiązków Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy należy w szczególności:
 - 1) dostarczanie Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego informacji, danych, decyzji i wyników uzgodnień w zakresie realizacji przedmiotu umowy,
 - 2) przekazywanie Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego dokumentacji projektowej,
 - 3) przygotowywanie i przeprowadzanie prezentacji na spotkaniach z Zamawiającym,
 - 4) przedkładanie do akceptacji Zamawiającego protokołów ze spotkań w terminie 2 *Dni Roboczych* od dnia spotkania,
 - 5) przygotowywanie i przekazywanie protokołów odbiorów i sprawozdań z realizacji usług.

§ 6

Zobowiązania Stron

1. Strony zobowiązują się niezwłocznie przekazywać wszelkie dane i informacje, które mogą mieć istotne znaczenie dla realizacji zobowiązań wynikających z umowy, w terminach i formie pozwalającej na skuteczne wypełnianie tych zobowiązań.
2. Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1) dostarczania składników *Oprogramowania* stanowiących przedmiot niniejszej umowy – w szczególności *Zestawów Naprawczych Oprogramowania* i *Zestawów Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* lub elementów *Oprogramowania podstawowego* – na serwer wskazany przez Zamawiającego. Strony mogą uzgodnić dostarczenie przedmiotu umowy (np. *Wersji Oprogramowania*) na dostosowanych pojemności i poziomie technologicznym do potrzeb nośnikach, jeżeli ich dostarczenie na serwer wskazany przez Zamawiającego nie jest wymagane ze względu na sposób użycia,
 - 2) niezwłocznego informowania Zamawiającego o konieczności przeprowadzenia czynności poprzedzających wprowadzenie zmian oraz o organizacyjnych i technicznych konsekwencjach wprowadzanych zmian do *Oprogramowania*,
 - 3) przygotowywania i przekazywania Zamawiającemu *Dokumentacji Oprogramowania*,
 - 4) przekazywania *Wersji Oprogramowania*, na dostosowanym pojemnością i poziomem technologicznym do potrzeb nośnika, bezzwłocznie po jej dostarczeniu na serwer wskazany przez Zamawiającego,
 - 5) dostarczenia i aktualizacji listy pracowników, podwykonawców oraz ich pracowników wyznaczonych do współpracy z Zamawiającym w zakresie niezbędnym do realizacji umowy,
 - 6) współpracy w zakresie opracowywania przez Zamawiającego procedur, które służą do opisu procesów obiegu informacji (przetwarzania danych) realizowanych lub wspomaganych przez *Oprogramowanie* w komórkach i jednostkach organizacyjnych Zamawiającego,
 - 7) współpracy w zakresie tworzenia oraz wdrażania formatów komunikatów XML wykorzystywanych do elektronicznej wymiany danych, według specyfikacji przekazanej przez Zamawiającego,
 - 8) przedstawienia i aktualizacji wykazu osób, które będą uczestniczyć w realizacji umowy; Wykaz osób, które będą uczestniczyć w realizacji umowy ze strony Wykonawcy stanowi załącznik nr 2,
 - 9) utrzymania pracowników wymienionych w wykazie, o którym mowa w pkt. 8, w okresie realizacji umowy, a w razie zmiany na danym stanowisku osoba zastępująca będzie posiadała kwalifikacje wymagane przez Zamawiającego (zawarte w specyfikacji istotnych warunków zamówienia związanej z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego, w wyniku którego zawarto Umowę); o dokonanych zmianach Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego na piśmie,
 - 10) przedstawienia, na żądanie Zamawiającego, certyfikatów oraz referencji potwierdzających, że osoby uczestniczące w realizacji umowy spełniają wszystkie wymagania Zamawiającego (zawarte w specyfikacji istotnych warunków zamówienia związanej z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego, w wyniku którego zawarto Umowę).
3. Zamawiający zobowiązuje się do:
 - 1) zapewnienia współpracy, właściwych dla realizacji zadań wynikających z potrzeby realizacji umowy, pracowników Zamawiającego, posiadających odpowiednie uprawnienia i wiedzę,
 - 2) dostarczanie Wykonawcy informacji niezbędnych do wykonywania umowy,
 - 3) udostępniania Wykonawcy, w uzgodnionym trybie i terminie, niezbędnego do wykonania przedmiotu umowy:
 - a) sprzętu komputerowego,
 - b) oprogramowania zainstalowanego u Zamawiającego,
 - c) kontrolowanego dostępu do pomieszczeń,
 - d) *Zdalnego Dostępu*, gdy jest niezbędny,
 - 4) powiadamiania Wykonawcy bezzwłocznie o dodatkowych *Dniach Roboczych*,
 - 5) wykonywania w związku z realizacją przedmiotu umowy, archiwizacji danych w oparciu o zalecenia Wykonawcy, zawarte w *Dokumentacji Oprogramowania* lub zgłaszane Zamawiającemu na bieżąco.
4. Z każdym *Zestawem Naprawczym Oprogramowania* Wykonawca dostarczy w pliku tekstowym opis określający zakres naprawy oraz umożliwiający wykonanie instalacji. Opis zawierać będzie co

najmniej:

- 1) listę wprowadzonych zmian do *Oprogramowania* zawierającą identyfikatory zgłoszeń inicjujących dokonanie zmiany oprogramowania, wskazanie miejsca naprawy, zakresu naprawy, przyczyny wystąpienia problemu,
 - 2) opis czynności krok po kroku do wykonania w ramach instalacji *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* oraz wymagane ograniczenia podczas instalacji,
 - 3) listę skryptów aktualizacyjnych struktury baz danych wraz z opisem każdego z nich oraz kolejności ich wykonania w ramach *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*,
 - 4) opis zmian istotnych parametrów konfiguracyjnych,
 - 5) szacowany czas wykonania instalacji *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*,
 - 6) inne informacje przydatne przy administrowaniu i użytkowaniu *Oprogramowania*.
5. Wykonawca przekaże Zamawiającemu do ewentualnego wykorzystania kopie materiałów (plan-konspekt warsztatów, materiały szkoleniowe, prezentacje).
6. *Dokumentacja Oprogramowania* jest dostarczana w formie elektronicznej, a na uzasadniony pisemny wniosek Zamawiającego - w formie papierowej w jednym egzemplarzu.
7. Z każdym *Zestawem Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* Wykonawca dostarczy w pliku tekstowym opis określający zakres zmian oraz umożliwiający wykonanie instalacji. Opis zawierać będzie co najmniej:
- 1) listę wprowadzonych zmian do *Oprogramowania* zawierającą identyfikatory zgłoszeń inicjujących dokonanie zmiany *Oprogramowania*, wskazanie lokalizacji dokonanych zmian i ich zakresu,
 - 2) opis czynności krok po kroku do wykonania w ramach instalacji *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* oraz wymagane ograniczenia podczas instalacji,
 - 3) listę skryptów aktualizacyjnych struktury baz danych wraz z opisem każdego z nich oraz kolejności ich wykonania w ramach *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*,
 - 4) opis zmian istotnych parametrów konfiguracyjnych,
 - 5) szacowany czas wykonania instalacji *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*,
 - 6) inne informacje przydatne przy administrowaniu i użytkowaniu *Oprogramowania*,
 - 7) elementy dokumentacji użytkownika wchodzące w skład *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*.

§ 7

Gwarancja

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na wykonane *Oprogramowanie (w tym Oprogramowanie Podstawowe, jeśli zostało dostarczone)*, na okres 12 miesięcy począwszy od dnia zakończenia świadczenia usług, o których mowa w § 4 ust. 15.
2. Gwarancja wygasa z chwilą instalacji w *Środowisku Jira* (produkcyjnym) pierwszego *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* bądź pierwszego *Zestawu Nowej Funkcjonalności* przygotowanego przez wykonawcę kolejnej umowy zawartej przez Zamawiającego w zakresie świadczenia usług dotyczących *Oprogramowania*.

§ 8

Prawa autorskie i licencje

1. W ramach realizacji umowy Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r., Nr 90, poz. 631 z późn. zm.) do *Oprogramowania* (w środowiskach: produkcyjnym i testowym), z wyłączeniem *Oprogramowania podstawowego* objętego licencjami, o których mowa w ust. 4 – 7. Przeniesienie autorskich praw majątkowych odnosi się do następujących pól eksploatacji:
 - 1) odtwarzania,
 - 2) utrwalania,
 - 3) wprowadzania zmian, w tym zmiany formy lub innych zmian w oprogramowaniu komputerowym
 - 4) trwałego lub czasowego kopiowania w części lub całości,
 - 5) przenoszenia,
 - 6) posiadania,
 - 7) projektowania,
 - 8) użytkowania,

- 9) wprowadzania do pamięci komputerowej z prawem do modyfikacji,
- 10) tłumaczenia,
- 11) przetwarzania kodu źródłowego na postać wykonywalną,
- 12) adaptacji,
- 13) publikacji części lub całości w Internecie lub innych mediach,
- 14) produkcji i dystrybucji przez Zamawiającego oraz wymieniaania we wszelkich materiałach informacyjnych lub promocyjnych,
- 15) udzielania sublicencji.

Za moment przeniesienia autorskich praw majątkowych strony uznają moment zainstalowania wytworzonych lub zmienionych składników *Oprogramowania* u Zamawiającego. Do przeniesienia praw autorskich mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, a w szczególności przepisy art. 74 ust. 4 tej ustawy.

2. Majątkowe prawa autorskie do *Oprogramowania* oraz wszystkich wykonanych w trakcie umowy modyfikacji będących konsekwencją realizacji usług utrzymania i rozwoju opisanych w § 4 przynależą Zamawiającemu.
3. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu prawo do niekomercyjnego wykorzystania materiałów, o których mowa w § 3 ust. 3 na następujących polach eksploatacji:
 - 1) trwale lub czasowe zwielokrotnienie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie,
 - 2) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu,
 - 3) rozpowszechnianie.
4. Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia do sprzedaży i przekazania licencji producenta na oferowane *Oprogramowanie podstawowe* (względnie udzielania sublicencji na *Oprogramowanie podstawowe*).
5. Wykonawca zobowiązuje się, że w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 9, zapewni Zamawiającemu prawo do korzystania z *Oprogramowania podstawowego* na warunkach wymienionych w niniejszym paragrafie oraz w zakresie pozwalającym na przeprowadzenie wdrożenia i korzystanie z *Oprogramowania*, w tym:
 - 1) trwale i czasowe zwielokrotnianie programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie celem wykonania kopii bezpieczeństwa,
 - 2) instalacji, uruchamiania oraz normalnej eksploatacji tegoż oprogramowania,
 - 3) tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w programie komputerowym, dopuszczonych przez producenta oprogramowania.
6. Wraz z podpisaniem protokołów odbioru Wykonawca przekazuje Zamawiającemu bezterminową licencję producenta (względnie udzieli sublicencji) na użytkowanie oprogramowania w produkcyjnym i testowym środowisku *Oprogramowania* (w najwyższej wersji aktualnie oferowanej przez producenta oprogramowania) stanowiącego *Oprogramowanie podstawowe*.
7. Licencja, lub względnie udzielona sublicencja, o których mowa w ust. 3 i 5, będzie miała charakter nieodwołalny, a uprawniony podmiot nie odstąpi, ani też nie wypowie licencji bez zgody Zamawiającego, ani też nie podejmie jakichkolwiek działań faktycznych lub prawnych uniemożliwiających Zamawiającemu korzystanie z *Oprogramowania podstawowego*.
8. Dla *Oprogramowania* lub jego części oraz dla *Oprogramowania podstawowego*, które posiada licencję otwartą, Wykonawca dostarczy oświadczenie potwierdzające że jest objęte otwartą licencją i nie jest możliwe udzielenie licencji producenta.
9. Przeniesienie autorskich praw majątkowych obejmuje także przeniesienie na Zamawiającego autorskich praw zależnych, w szczególności prawa do sporządzania opracowania *Oprogramowania* i *Dokumentacji Oprogramowania*, rozporządzania i korzystania z opracowania oraz prawa zezwalania na wykonywanie autorskich praw zależnych do *Oprogramowania* i *Dokumentacji Oprogramowania*.
10. Wykonawca oświadcza, że *Oprogramowanie* (Nowy System Obsługi Zgłoszeń) wraz z dokumentacją oraz materiały, o których mowa w § 3 ust. 3 nie naruszają praw autorskich oraz praw do znaków towarowych i dóbr osobistych oraz, że ponosi z tego tytułu pełną odpowiedzialność finansową i prawną.
11. Wynagrodzenie z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych uwzględnione zostało w wynagrodzeniu z tytułu realizacji niniejszej umowy, o którym mowa w § 9 ust. 5.

§ 9

Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie za wykonanie etapu I, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 1, będzie płatne jednorazowo w wysokości brutto zł (słownie: złotych), na podstawie prawidłowo wystawionej faktury. Podstawą wystawienia faktury jest protokół odbioru, podpisany przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego. Wykonawca razem z protokołem przekaże Zamawiającemu aktualną zatwierdzoną *Dokumentację Oprogramowania*.
2. Wynagrodzenie za wykonanie etapu II, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 2, będzie płatne jednorazowo w wysokości brutto zł (słownie: złotych), na podstawie prawidłowo wystawionej faktury. Podstawą wystawienia faktury jest protokół odbioru podpisany przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego. Wykonawca razem z protokołem przekaże Zamawiającemu aktualną zatwierdzoną *Dokumentację Oprogramowania*.
3. Wynagrodzenie za *Serwis Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń*, o którym mowa w § 4 ust. 1 (z wyłączeniem *Serwisu Dostosowawczego*), w wysokości brutto zł (słownie:), będzie płatne w równych miesięcznych częściach w wysokości po zł brutto (słownie: i/100) i będzie wypłacone co miesiąc po zakończeniu miesięcznego okresu świadczenia usług, o których mowa w § 4 ust. 1, począwszy od miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu w którym nastąpił odbiór etapu II, o którym mowa w § 3 ust. 2 pkt 2. Podstawą wystawienia faktury będzie zaakceptowane przez Zamawiającego, sprawozdanie za właściwy okres, w którym świadczone usługi *Serwisu Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń* (z wyłączeniem *Serwisu Dostosowawczego*), sporządzone wg wzoru zawartego w załączniku nr 20 wraz z aktualną *Dokumentacją Oprogramowania*. Sprawozdanie podpisuje Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego. Zamawiający może odstąpić od wymogu dostarczenia aktualnej *Dokumentacji Oprogramowania*.
4. Limit wynagrodzenia za usługi *Serwisu Dostosowawczego* wynosi brutto zł (słownie:). Dla celu obliczenia rzeczywistej wysokości wynagrodzenia stosowana będzie stawka kalkulacyjna roboczogodziny w wysokościzł brutto (słownie:). Pracochłonność poszczególnych zgłoszeń *Serwisu Dostosowawczego* wynikać będzie z ostatniej wersji analizy zgłoszenia zatwierdzonej przez Zamawiającego. Podstawą wystawienia faktury będzie zaakceptowany przez Zamawiającego protokół odbioru sporządzony wg wzoru zawartego w załączniku nr 19, potwierdzający pozytywny wynik odbioru, wraz z aktualną *Dokumentacją Oprogramowania*. Zamawiający może odstąpić od wymogu dostarczenia aktualnej *Dokumentacji Oprogramowania*. Wykonawca będzie wystawiał fakturę po zakończeniu miesiąca, w którym świadczył usługi *Serwisu Dostosowawczego*.
5. Łączna wysokość wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie przekroczy kwoty brutto zł (słownie: złotych), z zastrzeżeniem § 12 ust. 3.
6. Zapłata kwot, o których mowa w ust. 1-4, nastąpi na rachunek bankowy Wykonawcy nr, w terminie do 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury.
7. Za datę zapłaty Strony ustalają dzień, w którym Zamawiający wydał swojemu bankowi polecenie przelewu wynagrodzenia na rachunek bankowy Wykonawcy, wskazany w ust. 6.

§ 10

Odpowiedzialność

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania osób, którym powierzył wykonanie obowiązków wynikających z umowy jak za działanie lub zaniechanie własne.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - 1) za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z powodu okoliczności za które odpowiada Wykonawca w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 5 umowy,
 - 2) za opóźnienie w oddaniu poszczególnych elementów przedmiotu umowy, o którym mowa w § 3 ust. 2 - w wysokości 0,3% wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 5 umowy za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
 - 3) w przypadkach wymienionych w umowie o zachowaniu poufności, stanowiącej załącznik nr 21, na zasadach w niej określonych.
3. W przypadku opóźnienia w realizacji umowy za każde zdarzenie dotyczące:
 - 1) usług *Serwisu Dostosowawczego* realizowanych zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 14, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,1% wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 5, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do terminów

- określonych w procedurach realizacji. W przypadku przekroczenia terminu o 14 dni, wielkość kary zwiększa się do 0,3% za każdy kolejny rozpoczęty dzień opóźnienia,
- 2) usług konsultacji realizowanych zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 11, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,1% wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 5, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do terminów określonych w procedurze realizacji usług konsultacji; w przypadku przekroczenia terminu o 14 dni, wielkość kary zwiększa się do 0,3% za każdy kolejny rozpoczęty dzień opóźnienia,
 - 3) usług *Naprawy Błędu Krytycznego*, realizowanych zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 5, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,05% wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 5, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów opisanych w załączniku nr 5; w przypadku przekroczenia terminu o 4 godziny, wielkość kary zwiększa się do 0,1% za każdą kolejną rozpoczętą godzinę opóźnienia,
 - 4) usług *Naprawy Błędu*, realizowanych zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 5 Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,05% wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 5, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów określonych w zgłoszeniu; w przypadku przekroczenia terminu o 24 godziny, wielkość kary zwiększa się do 0,1% każdą następną rozpoczętą godzinę opóźnienia.
4. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego bezprawnego przetwarzania danych osobowych, w tym ich bezpodstawnego przechowywania wbrew obowiązkowi, o którym mowa w § 13 ust. 15, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10.000,00 zł z tytułu każdorazowego udostępnienia danych osobowych określonej osoby.
 5. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego karę umowną.
 6. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia naliczonej kary umownej i odszkodowania z przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia wynikającego z wystawionej faktury na co Wykonawca wyraża zgodę.

§ 11

Bezpieczeństwo systemu oraz ochrona danych osobowych

1. Wykonawca zobowiąże pisemnie swoich pracowników i podwykonawców, a ci swoich pracowników, wyznaczonych do realizacji przedmiotu umowy do zachowania tajemnicy odnośnie wszystkich informacji w związku z realizacją przedmiotu niniejszej umowy przez podpisanie zobowiązań, według wzoru określonego w załączniku do umowy o zachowaniu poufności, stanowiącej załącznik nr 21, i dostarczy takie dokumenty Zamawiającemu wraz z wykazem osób, które będą upoważnione do dostępu do informacji objętych poufnością, zgodnie z załącznikiem nr 22, przed przystąpieniem do praktycznej realizacji niniejszej umowy przez danego pracownika Wykonawcy lub pracownika podwykonawcy.
2. Wykonawca zobowiąże pisemnie swoich pracowników i podwykonawców, a ci swoich pracowników, wyznaczonych do realizacji przedmiotu umowy do złożenia stosownych oświadczeń uznanych za konieczne przez Zamawiającego i dostarczy takie dokumenty Zamawiającemu wraz z wykazem osób, które będą upoważnione do dostępu do informacji objętych poufnością, zgodnie z załącznikiem nr 22, przed przystąpieniem do praktycznej realizacji niniejszej umowy przez danego pracownika Wykonawcy lub pracownika podwykonawcy.
3. Wykonawca zapewnia, że udostępnione w ramach realizacji umowy zmiany w *Oprogramowaniu* będą zgodne z obowiązującym stanem prawnym aktualnym na dzień przekazania. W przypadku zmiany stanu prawnego pomiędzy dniem zgłoszenia naprawy, a dniem przekazania przez Wykonawcę przedmiotu naprawy, Wykonawca ma prawo wystąpić o zmianę warunków realizacji zgłoszenia.
4. Wykonawca zobowiązuje się w czasie obowiązywania niniejszej umowy, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, do traktowania jako poufnych wszelkich informacji, które zostaną mu udostępnione lub przekazane przez Zamawiającego w związku z wykonaniem niniejszej umowy, nie udostępniania ich w jakikolwiek sposób osobom trzecim bez pisemnej zgody Zamawiającego i wykorzystania ich tylko do celów niezbędnych do realizacji umowy .

§ 12

Zmiany umowy

1. Wykonawca bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego nie może dokonywać przeniesienia praw lub obowiązków wynikających z niniejszej umowy na osoby trzecie, ani regulować ich w drodze kompensaty.

2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Zamawiający wyrazi zgodę na zmianę wynagrodzenia brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 9, w przypadku zmiany stawek podatku od towarów i usług (VAT). Zmiana będzie polegać na doliczeniu do ceny netto, wynikającej ze złożonej przez Wykonawcę oferty, zmienionej stawki podatku VAT od dnia obowiązywania zmiany stawki podatku.
4. Strony dopuszczają możliwość zmiany przyporządkowania funkcjonalności, wymienionych w załączniku nr 1, do poszczególnych etapów, w sytuacji gdy niezrealizowanie funkcjonalności w danym etapie uniemożliwia realizację pozostałych funkcjonalności.

§ 13 Ochrona Danych Osobowych

1. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zamawiający działając w imieniu własnym oraz w imieniu Ministra Zdrowia - administratora systemu RUM-NFZ, na podstawie udzielonego mu upoważnienia, upoważnia Wykonawcę do przetwarzania danych osobowych gromadzonych w systemie informatycznym Zamawiającego. Zakres przetwarzania określonych danych osobowych będzie wynikał każdorazowo z zakresu realizowanej usługi lub wykonywanego zadania, z tym, że Zamawiający wyłącza możliwość jakiegokolwiek udostępniania lub rozpowszechniania danych przez Wykonawcę lub jego podwykonawcę, a ponadto ich kopiowania w ilości większej aniżeli niezbędna i przechowywania przez okres dłuższy aniżeli niezbędny dla wykonania danej usługi lub zadania.
2. Dostęp Wykonawcy do danych osobowych odbywa się z zastrzeżeniem zachowania wymogów dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać, zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym, urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.
3. Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Wykonawcę lub jego podwykonawcę poza siedzibą Wykonawcy, pod warunkiem stosowania wymaganych procedur w zakresie bezpieczeństwa i prawidłowości przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym.
4. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony udostępnianych mu danych osobowych, do zachowania ich w tajemnicy i nie udostępniania ich osobom trzecim, z zastrzeżeniem ust.14.
5. Wykonawca oświadcza, iż zna i wypełnia obowiązujące w tym zakresie przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. Nr 100, poz. 1024) i zobowiązuje się do przetwarzania danych zgodnie z tymi przepisami oraz do zachowania wymaganej staranności w zabezpieczeniu powierzonych mu danych osobowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz przepisów wykonawczych.
6. W ramach zabezpieczenia przekazanych danych osobowych do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:
 - a) stworzenie i stosowanie przy przetwarzaniu danych osobowych odpowiednich procedur i zabezpieczeń technicznych, informatycznych i prawnych wymaganych przepisami prawa,
 - b) zapewnienie zawarcia niezbędnych aneksów do umów o pracę z pracownikami zatrudnionymi przy przetwarzaniu danych osobowych,
 - c) przeprowadzenie właściwego szkolenia dla osób realizujących umowę podstawową w zakresie wymagającym przetwarzania danych osobowych.
7. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić dokumentację opisującą sposób przetwarzania danych osobowych.
8. Wykonawca odpowiada za prawidłowe przetwarzanie danych osobowych, w tym ich właściwą ochronę, przez wszystkie osoby, którymi posługuje się przy wykonaniu niniejszej umowy oraz przez podwykonawców i ponosi odpowiedzialność za przetwarzanie danych osobowych niezgodnie z postanowieniami niniejszej umowy lub przepisami wynikającymi z obowiązujących przepisów.
9. Wykonawca wyraża zgodę i zobowiązuje się umożliwić Zamawiającemu kontrolowanie Wykonawcy i jego podwykonawców, w tym pomieszczeń i sprzętu używanego przy przetwarzaniu danych

- osobowych, w zakresie niezbędnym do stwierdzenia prawidłowości stosowanych zabezpieczeń danych osobowych oraz realizacji obowiązków stąd wynikających.
10. Strony ustalają, że w celu wykonywania uprawnień o których mowa w ust. 9 upoważnieni pracownicy Zamawiającego będą mieli w szczególności prawo do:
 - a) wstępu, w godzinach roboczych w *Dni Robocze* za okazaniem imiennego upoważnienia, do pomieszczeń, w których przetwarzane są przekazane dane osobowe i przeprowadzenia niezbędnych badań lub innych czynności kontrolnych w celu oceny zgodności przetwarzania danych z ustawą oraz oceny stosowanych zabezpieczeń zapewniających ich ochronę,
 - b) żądania złożenia pisemnych lub ustnych wyjaśnień oraz wzywać i przesłuchiwać osoby w zakresie niezbędnym do ustalenia stanu faktycznego,
 - c) żądania okazania dokumentów i wszelkich danych mających bezpośredni związek z problematyką kontroli,
 - d) żądania udostępnienia do kontroli urządzeń służących do przetwarzania danych,
 - e) zlecenia sporządzania ekspertyz i opinii.
 11. W toku kontroli pracownik Zamawiającego przeprowadzający kontrolę ma prawo wglądu do zbioru zawierającego dane osobowe jedynie za pośrednictwem upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy lub jego podwykonawcy.
 12. Z czynności kontrolnych pracownik Zamawiającego sporządzi protokół, którego jeden egzemplarz doręczy Wykonawcy lub jego podwykonawcy.
 13. Protokół podpisują upoważniony pracownik Zamawiającego i administrator bezpieczeństwa informacji Wykonawcy lub podwykonawcy, który może wnieść do protokołu umotywowane zastrzeżenia i uwagi.
 14. Wykonawca powierzając wykonanie umowy podwykonawcy, w zakresie w jakim niezbędne będzie udostępnienie i przetwarzanie udostępnionych mu danych osobowych, zobowiązany jest zawrzeć z podwykonawcą umowę zawierającą postanowienia określające zasady udostępniania i przetwarzania danych osobowych w zakresie nie szerszym niż wyznaczonym w niniejszym paragrafie. Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o zawarciu umowy z podwykonawcą, wskazując podmiot, z którym została ona zawarta.
 15. Po zakończeniu realizacji określonego zadania lub usługi wymagających przetwarzania danych osobowych, Wykonawca oraz jego podwykonawca zobowiązani są do natychmiastowego protokolarnego trwałego usunięcia tych danych wykluczającego ich odtworzenie z wszelkich ich kopii z własnego systemu informatycznego i urządzeń używanych przy ich przetwarzaniu lub trwałego zniszczenia nośników, na których dane takie zostały zapisane. O każdorazowym usunięciu danych osobowych lub zniszczeniu nośnika na którym były one przetwarzane, Wykonawca powiadomi Zamawiającego, przesyłając mu kopię protokołu usunięcia lub zniszczenia, nie później niż w ciągu 3 dni od dnia usunięcia lub zniszczenia.
 16. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu lub osobom trzecim w związku z przetwarzaniem danych osobowych, a w szczególności w związku z ich bezprawnym udostępnieniem czy to z winy umyślnej czy nieumyślnej.

§ 14

Postanowienia Końcowe

1. Do umowy dołączono następujące załączniki:

Załącznik nr 1	Szczegółowy opis przedmiotu umowy,
Załącznik nr 2	Wykaz osób uczestniczących w realizacji umowy,
Załącznik nr 3	Wytyczne postępowania przy udzielaniu <i>Zdalnego Dostępu</i> ,
Załącznik nr 4	Wniosek o <i>Zdalny Dostęp</i> ,
Załącznik nr 5	Procedura realizacji usług <i>Naprawy Oprogramowania</i> ,
Załącznik nr 6	Formularz zgłoszenia usługi <i>Naprawy Oprogramowania</i> ,
Załącznik nr 7	Formularz zgłoszenia zmiany kategorii usługi <i>Naprawy Oprogramowania</i> ,
Załącznik nr 8	Formularz: Protokół odbioru usługi <i>Naprawy Oprogramowania</i> ,
Załącznik nr 9	Procedura realizacji usług konsultacji ,
Załącznik nr 10	Formularz zgłoszenia usług konsultacji,

Załącznik nr 11	Formularz: Protokół odbioru usług konsultacji,
Załącznik nr 12	Procedura realizacji usługi <i>Nadzoru Autorskiego</i> ,
Załącznik nr 13	Formularz zgłoszenia usługi <i>Nadzoru Autorskiego</i> ,
Załącznik nr 14	Procedura realizacji usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i> ,
Załącznik nr 15	Formularz zgłoszenia usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i> ,
Załącznik nr 16	Formularz zmiany zakresu realizacji zgłoszenia usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i> ,
Załącznik nr 17	Formularz analizy zgłoszenia,
Załącznik nr 18	Formularz zgłoszenia pytania do analizy,
Załącznik nr 19	Formularz: Protokół odbioru usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i> ,
Załącznik nr 20	Formularz: Sprawozdanie z realizacji usług <i>Naprawy Oprogramowania</i> , konsultacji, <i>Nadzoru Autorskiego</i> ,
Załącznik nr 21	Wzór umowy o zachowaniu poufności,
Załącznik nr 22	Wzór tabeli: Wykaz osób po stronie Wykonawcy upoważnionych do dostępu do informacji objętych poufnością,
Załącznik nr 23	Wykaz adresów usług elektronicznych i numery faksów.

- W przypadku niezatwierdzenia w rzeczowym planie wydatków inwestycyjnych Zamawiającego środków finansowych na realizację niniejszej umowy w każdym następnym roku jej obowiązywania, Zamawiający ma prawo wypowiedzieć niniejszą umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.
- W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy z dnia 29 stycznia 2004 Prawo Zamówień Publicznych oraz inne mające związek z wykonywaniem przedmiotu umowy.
- Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją niniejszej umowy Strony będą starały się rozstrzygnąć polubownie. W przypadku jeżeli rozstrzygnięcie sporu na drodze polubownej okaże się niemożliwe, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
- W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.
- Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
- Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Szczegółowy opis przedmiotu umowy

Narodowy Fundusz Zdrowia (NFZ) dysponuje środowiskiem oprogramowania Jira firmy Atlassian. Wspomniane środowisko jest platformą dla Systemu Obsługi Zgłoszeń służącego do zarządzania realizacją usług w ramach umów utrzymania i rozwoju dla produkcyjnych systemów aplikacyjnych wszystkich jednostek organizacyjnych Narodowego Funduszu Zdrowia.

NFZ zleca w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego:

1) budowę i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń dla realizacji funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych NFZ w środowisku Jira wraz z opcjonalną dostawą licencji na wtyczki Jira

oraz

2) usługi utrzymania i rozwoju.

Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń polega na wykonaniu zestawu workflow (Jira). Każdy workflow związany jest z procesem zarządzaniem umowami utrzymania i rozwoju dla systemów aplikacyjnych, jakie Zamawiający i Oddziały Wojewódzkie NFZ wykorzystują w swojej działalności.

Budowanie każdego z workflow poprzedzone zostanie wykonaniem projektów funkcjonalnego i technicznego w uzgodnieniu z Zamawiającym oraz uzyskaniem pisemnej akceptacji wykonanych projektów.

Budowa i wdrożenie oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń podzielone będzie na dwa etapy.

W pierwszym etapie zbudowana i wdrożone zostaną następujące workflow:

1. proces obsługi naprawy błędu w oprogramowaniu,
2. proces obsługi konsultacji dot. eksploatacji oprogramowania,
3. proces obsługi nadzoru autorskiego (zgłaszanie usterek i ich naprawa z inicjatywy usługodawcy).

W pierwszym etapie muszą zostać dostarczone wtyczki Jira (*Oprogramowanie podstawowe*) oraz licencje na wtyczki, jeśli Wykonawca oferował je w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.

W drugim etapie zbudowane i wdrożone zostaną następujące workflow:

1. proces obsługi wykonania usługi rozwoju ,
2. proces obsługi konsultacji dot. nowej funkcjonalności (w tym organizowanie szkoleń) , podobny do wyżej wymienionego procesu konsultacji dot. eksploatacji,
3. proces obsługi nadzoru autorskiego (zgłaszanie propozycji nowej funkcjonalności, zmian architektury itp. z inicjatywy usługodawcy).

Powyższe procesy obsługi przyporządkowane będą konkretnym umowom utrzymaniowym oraz konkretnym wykonawcom i konkretnej grupie pracowników Zamawiającego oraz Oddziałów Wojewódzkich NFZ.

Stąd wynika wymaganie Zamawiającego, aby każdy wykonany workflow mógł funkcjonować w wielu instancjach (kopach). Instancje poszczególnych workflow mogą się różnić między sobą parametrami (np. instancja procesu obsługi naprawy błędu dla oprogramowania A i wykonawcy X może mieć inne SLA, inne okna czasowe obsługi, a także drobne różnice w przebiegu, czyli różnić się od procesu obsługi naprawy błędu dla oprogramowania B i wykonawcy Y; inne będą słowniki dla poszczególnych instancji workflow: np. słownik modułów oprogramowania, słownik użytkowników, itp.). W związku z tym zbudowany workflow musi przewidywać możliwość skonfigurowania indywidualnego zestawu parametrów dla poszczególnych instancji workflow.

Zamawiający wymaga, aby oprogramowanie Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń umożliwiło uruchomienie w środowisku Jira co najmniej 6 instancji dla każdego ze zbudowanych i wdrożonych workflow.

Zamawiający wymaga, aby wszystkie workflow Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń zostały zbudowane w taki sposób, aby mogły wysyłać pełną informację o zdarzeniach występujących w każdej ze swoich instancji via wykonany przez Wykonawcę interfejs do innych systemów użytkowych (w domyśle systemów zarządzania wykonawców związanych z określoną instancją każdego z workflow). Interfejs zbudowany przez Wykonawcę dla workflow musi działać w trybie on-line lub w trybie wsadowym, który polega na wysyłaniu z częstotliwością 1 minuty zestawu informacji o zdarzeniach, które wystąpiły w poprzedzającej minucie.

Szczegółowa funkcjonalność workflow zostanie uzgodniona przez Wykonawcę i Zamawiającego w fazie wykonania projektów funkcjonalnego i technicznego dla każdego z etapów.

Wdrożenie workflow polegać będzie na ich instalacji, skonfigurowaniu, przeprowadzeniu z udziałem Zamawiającego testów akceptacyjnych oraz szkoleniu dla użytkowników, które przewidziane jest na zakończenie etapu drugiego.

Aktualna liczba użytkowników w środowisku Jira (dla „starego” Systemu Obsługi Zgłoszeń) wynosi: ok. **300** osób (ze strony NFZ i Wykonawcy). Zamawiający zakłada, iż liczba użytkowników środowiska Jira nie przekroczy 500.

Przykładowa ilość zgłoszeń naprawy oprogramowania wynosi aktualnie ponad **3000** rocznie.

Przykładowe ilość zgłoszeń nowej funkcjonalności wynosi **800-900** rocznie.

Usługi utrzymania i rozwoju dla wdrożonego oprogramowania Nowego Systemu Obsługi Zgłoszeń polegać będą na świadczeniu, od momentu zakończenia wdrożenia workflow budowanych w etapie pierwszym do momentu upływu 12 miesięcy od zakończenia etapu drugiego budowy i wdrożenia, następujących usług:

- 1) utrzymania - związanych z Nowym Systemem Obsługi Zgłoszeń (NSOZ), czyli naprawy zgłoszonych przez Zamawiającego błędów, konsultacji i porad oraz nadzoru autorskiego, a w tym wsparcie dla środowiska Jira (czyli systemu operacyjnego Linux, serwerów aplikacyjnych, bazy danych, itp., w zakresie optymalizacji konfiguracji oraz diagnozy problemów środowiska umożliwiającej zgłoszenie problemu do producenta komponentu środowiska, w tym zgłaszanie błędów do producenta komponentu środowiska w imieniu Zamawiającego),
- 2) rozwojowych czyli zmiany funkcjonalności workflow zbudowanych i wdrożonych w Etapach I i II oraz wykonywanie innych workflow i prac konfiguracyjno-programistycznych, których pracochłonność nie przekroczy w ciągu dwunastu miesięcy 1200 roboczogodzin.

Przykładowe charakterystyki workflow.

Przykłady podane są po to, aby zobrazować stopień skomplikowania i pozwolić Wykonawcom na oszacowanie pracochłonności oraz wstępny wybór technologii. Cechy workflow wymienione poniżej mogą ulec zmianie w trakcie prac projektowych w ramach uzgodnień Stron.

1. Proces **obsługi naprawy błędu** składa się między innymi z czynności:
 - a. rejestrowania zgłoszenia,
 - b. zatwierdzania zgłoszenia,
 - c. przekazywania zgłoszenia do wykonawcy,
 - d. wewnętrznego przekierowania zgłoszenia do właściwej firmy(w przypadku konsorcjum wykonawców),
 - e. przekazywania rozwiązania (poprawki błędu),
 - f. odbioru rozwiązania.

Czynnościom powyższym towarzyszą tworzone na podstawie wypełnionych pól formularzy Jira, dokumenty – załączniki generowane przez workflow (np. formularz zgłoszenia, protokół odbioru zgłoszenia).

Proces (workflow) powinien, z dokładnością do minuty, naliczać czas realizacji i pokazywać jego upływ oraz ew. przekroczenie czasu realizacji naprawy (wynikającego z SLA) graficznie bądź analitycznie (cyfrowo).

W trakcie procesu od momentu czynności opisanej w lit. c startuje zegar czasu realizacji naprawy. Czas przewidziany na naprawę zależy od priorytetu zgłoszenia. W instancji workflow występują maksimum trzy priorytety.

Czas realizacji naprawy nalicza się zgodnie z upływem czasu w dni robocze określone w poszczególnych umowach utrzymania lub rozwoju, w określonych oknach czasowych (np. od 8:00 do 16:00). W dni świąteczne i poza wspomnianymi oknami zegar upływu czasu realizacji naprawy jest wstrzymany.

W okresach, gdy występują zdarzenia tzw. czasowstrzymania, zegar upływu czasu naprawy zatrzymuje się i jest wznowiany zakończeniem wspomnianego czasowstrzymania.

Zdarzenia czasowstrzymania są na przykład:

- a. zadanie pytania przez wykonawcę (odpowiedź odblokowuje zegar),
- b. żądanie wykonania akcji przez wykonawcę (wykonanie akcji odblokowuje zegar,
- c. żądanie przez wykonawcę zdalnego dostępu do systemu NFZ (przyznanie bądź odmowa odblokowuje zegar),
- d. przekazanie rozwiązania (odbiór negatywny odblokowuje zegar).

W procesie **obsługi naprawy błędu** mogą wystąpić również inne zdarzenia:

- a. anulowanie zgłoszenia,
- b. odrzucenie zgłoszenia,
- c. żądanie uzupełnienia danych przez wykonawcę,
- d. zmiana priorytetu zgłoszenia (zatwierdzenie zmienia czas naprawy zgodnie z SLA dla nowego priorytetu),
- e. dojazd do lokalizacji (zatwierdzony wydłuża czas naprawy o x godzin).

Część opisanych powyżej zdarzeń obsługiwana jest przez mechanizm podzadań w Jira (zwłaszcza te związane z czasowstrzymaniem).

Problem aktualizacji zgłoszeń: zgłoszenia inicjowane przez Oddział Wojewódzki NFZ bądź Centralę NFZ powinny być widziane przez wszystkie jednostki organizacyjne, ale aktualizowane tylko w ramach jednostki organizacyjnej inicjującej.

2. Proces **obsługi konsultacji** składa się m.in. z czynności:

- a. rejestracji zgłoszenia,
- b. zatwierdzania zgłoszenia,
- c. przekazania zgłoszenia do wykonawcy,
- d. propozycja zmiany terminu zgłoszenia przez wykonawcę,
- e. zatwierdzanie terminu,
- f. realizacji zgłoszenia,
- g. odbioru zgłoszenia.

Czynnościom towarzyszą, tworzone na podstawie wypełnionych pól formularzy Jira, dokumenty – załączniki generowane przez workflow (np. formularz konsultacji, protokół odbioru konsultacji).

Proces (workflow) powinien, z dokładnością do dnia roboczego, naliczać czas realizacji i pokazywać upływ oraz ewentualne przekroczenie czasu realizacji konsultacji graficznie bądź analitycznie (cyfrowo).

W trakcie procesu od momentu czynności opisanej w lit. c, startuje zegar czasu konsultacji. Czas na realizację konsultacji jest uzgadniany przez strony. Upływ czasu realizacji konsultacji nalicza się zgodnie z upływem czasu w dni robocze wynikające z poszczególnych umów utrzymania lub rozwoju, w określonych oknach czasowych (np. od 8:00 do 16:00). W dni świąteczne i poza wspomnianymi oknami zegar upływu czasu konsultacji jest zatrzymany.

W okresach, gdy występują zdarzenia tzw. czasowstrzymania, zegar upływu czasu realizacji konsultacji zatrzymuje się i jest wznowiany zakończeniem wspomnianego czasowstrzymania.

Zdarzenia czasowstrzymania są na przykład:

- a. zadanie pytania przez wykonawcę (odpowiedź odblokowuje zegar),
- b. żądanie wykonania akcji przez wykonawcę (wykonanie akcji odblokowuje zegar),
- c. żądanie przez wykonawcę zdalnego dostępu do systemu NFZ (przyznanie bądź odmowa odblokowuje zegar),
- d. Przekazanie rozwiązania (odbior negatywny odblokowuje zegar).

W procesie **obsługi konsultacji** mogą wystąpić również inne zdarzenia:

- a. anulowanie zgłoszenia,
- b. odrzucenie zgłoszenia,
- c. żądanie uzupełnienia danych przez wykonawcę,
- d. wniosek o zmianę terminu.

Część zdarzeń obsługiwana jest przez mechanizm podzadań w Jira (zwłaszcza te związane z czasowstrzymaniem).

Problem aktualizacji zgłoszeń: zgłoszenia inicjowane przez jednostkę organizacyjną Zamawiającego (Oddział Wojewódzki NFZ bądź Centrala NFZ) powinny być widziane przez wszystkie jednostki organizacyjne, ale aktualizowane tylko w ramach inicjującej jednostki organizacyjnej lub przez użytkowników o prawach globalnych.

3. Proces **obsługi zgłoszenia wykonania usługi rozwoju** składa się m.in. z następujących czynności:
- a. rejestracja zgłoszenia,
 - b. zatwierdzenie zgłoszenia,
 - c. poprawianie zgłoszenia,
 - d. przekazanie zgłoszenia do realizacji,
 - e. akceptacja zgłoszenia,
 - f. wewnętrzne przekserowanie zgłoszenia do właściwego wykonawcy (dla konsorcjum wykonawców),
 - g. przedstawienie analizy zgłoszenia,
 - h. zatwierdzenie/odrzućenie analizy,
 - i. zmiana do zakresu zgłoszenia.

Zgłoszenie w sensie projektowo-programistyczno-wdrożeniowym dzielone jest przez wykonawcę w dokumencie analizy i konsekwentnie również w workflow na osobne części – etapy (podzadania) posiadające swoje produkty i terminy. W ramach workflow występują m.in. następujące czynności związane z obsługą zgłoszenia:

- a. wniosek o umieszczenia etapu w planie produkcji,
- b. zatwierdzenie etapu w planie produkcji,
- c. zmiana terminu realizacji etapu,
- d. przekazanie produktów etapu,
- e. odbiór/odrzućenie produktów etapu.

W ramach workflow generowane są na podstawie zawartości pól formatek Jira formularze: zgłoszenia, zmiany zakresu, protokołu odbioru analizy, protokołu odbioru etapu, itp.

W ramach workflow powinno odbywać się naliczanie czasu realizacji analizy z dokładnością do dnia roboczego wynikającego z umowy rozwoju w zależności od priorytetu (max 4 priorytety) oraz kontrola czasu realizacji etapu z sygnalizacją przekroczenia terminów.

Działają na przykład zdarzenia czasowstrzymań:

- Pytanie wykonawcy (odpowieć odblokowuje zegar),
- Żądanie wykonania akcji (realizacja bądź odmowa odblokowuje zegar),
- Żądanie zdalnego dostępu (przyznanie bądź odmowa dostępu odblokowuje zegar).

W trakcie procesu od momentu czynności opisanej w lit. e startuje zegar czasu realizacji analizy. Czas na przedstawienie analizy zależy od priorytetu zgłoszenia. W workflow występują maksimum cztery priorytety.

Czas nalicza się zgodnie z upływem czasu w dni robocze (zgodnie z wymaganiami umów utrzymaniowych przypisanych konkretnej instancji workflow), w określonych oknach czasowych (np. od 8:00 do 16:00). W dni świąteczne i poza wspomnianymi oknami zegar upływu czasu realizacji analizy jest zatrzymany.

W okresach, gdy występują zdarzenia tzw. czasowstrzymania, zegar upływu czasu realizacji analizy zatrzymuje się i jest wznawiany zakończeniem wspomnianego czasowstrzymania.

Workflow powinien prezentować dla każdego (wprowadzonego do miesięcznego planu pracy) etapu jego czas realizacji i ew. przekroczenie planowanego/uzgodnionego terminu realizacji z dokładnością do dnia roboczego.

Problem aktualizacji zgłoszeń: zgłoszenia inicjowane przez Oddział Wojewódzki NFZ bądź Centralę NFZ powinny być widziane przez wszystkie jednostki organizacyjne, ale aktualizowane tylko w ramach inicjującej jednostki organizacyjnej.

4. Procesy **obsługi nadzoru autorskiego**

Workflow nadzoru autorskiego (zgłaszania usterek i ich naprawy z inicjatywy usługodawcy) różni się od workflow obsługi naprawy błędu tylko definicją inicjatora procesu napraw błędu (jest to wykonawca a nie jednostka organizacyjna Zamawiającego) oraz dodatkową czynnością zatwierdzenia zgłoszenia naprawy przez NFZ.

Workflow nadzoru autorskiego (zgłaszanie propozycji nowej funkcjonalności, zmian architektury itp. z inicjatywy usługodawcy) różni się od workflow obsługi zgłoszenia nowej funkcjonalności (w przypadku inicjatywy w tym zakresie ze strony wykonawcy) definicją inicjatora procesu zgłoszenia oraz dodatkową czynnością zatwierdzenia zgłoszenia inicjatywy nowej funkcjonalności przez NFZ.

Wykaz osób uczestniczących w realizacji umowy

Wytyczne postępowania przy udzielaniu *Zdalnego Dostępu*.

Terminologia i skróty.

Infrastruktura IT	sprzęt komputerowy do obsługi oraz użytkowania aplikacji (serwer, PC, laptop, itp.), sprzęt do transmisji danych, głosu i obrazu (przełącznik, router, firewall, itp.), urządzenia zewnętrzne (zewnętrzne macierze dyskowe, zewnętrzne biblioteki taśmowe, zewnętrzne biblioteki optyczne, itp.), fizyczne media transmisji danych (np.: okablowanie);
Aplikacja Użytkowa	oprogramowanie wspomagające (np. pakiety biurowe, oprogramowanie dedykowane, oprogramowanie bazodanowe) pracowników Zamawiającego w procesach realizacji przydzielonych zadań; AU wykorzystuje Infrastrukturę IT i Aplikacje IT; jest administrowana przez pracowników delegowanych zespołów IT lub firmy zewnętrzne;
Aplikacje IT	oprogramowanie wykorzystywane w procesach zarządzania poszczególnymi elementami lub grupami elementów Systemu Informatycznego, zarządzania Aplikacjami Użytkowymi, zarządzania prawami oraz ochroną dostępu do elementów Systemu informatycznego, zarządzanie bezpieczeństwem, ochroną danych i zapewnieniem ciągłości pracy, zarządzania komunikacją i transmisją danych, monitorowanie i pomiary utylizacji Systemu Informatycznego;
System Informatyczny (SI)	Infrastruktura IT, Aplikacje Użytkowe, Aplikacje IT;
SI NFZ	System Informatyczny Narodowego Funduszu Zdrowia;
Zasoby SI	elementy SI;
DI NFZ	Departament Informatyki Centrali NFZ;
WI OW NFZ	Wydział Informatyki właściwego Oddziału Wojewódzkiego NFZ;

1. Reguły wstępne.

Procedura i technologia dostępu do zasobów SI NFZ dla pracowników Wykonawcy opiera się na następujących zasadach:

- 1) *Zdalny Dostęp* powinien być stosowany przez Wykonawcę wyłącznie w sytuacjach kiedy jest on niezbędny do prawidłowej i efektywnej (w interesie Zamawiającego) realizacji usługi *Naprawy Oprogramowania, Serwisu Dostosowawczego i Nadzoru Autorskiego* oraz w uzasadnionych przypadkach do realizacji usługi konsultacji,
- 2) dostęp do zasobów SI NFZ może być przyznany jedynie na podstawie dokumentów i procedur opisanych poniżej; dokumenty te są udostępniane tylko osobom, które są w nich wymienione i ich bezpośrednim przełożonym,
- 3) dostęp jest udzielany Wykonawcy wyłącznie w celu realizacji przedmiotu umowy według wskazania powodu i celu dostępu oraz zgodnie z uzasadnieniem trybu dostępu określonych we wniosku o *Zdalny Dostęp*; wzór wniosku określa załącznik nr 4 do umowy,
- 4) dostęp jest udzielany wyłącznie osobom Wykonawcy upoważnionym do dostępu do danych i informacji objętych poufnością, których wykaz został przekazany Zamawiającemu według wzoru określonego w załączniku nr 22 do umowy,
- 5) z dostępu zestawionego dla realizacji danego wniosku o *Zdalny Dostęp* korzystać mogą wyłącznie osoby wskazane we wniosku z zastrzeżeniem z pkt 4,

- 6) dostęp jest udzielany wyłącznie do zasobów SI Zamawiającego wyspecyfikowanych we wniosku o *Zdalny Dostęp*,
- 7) wykaz precyzujący zasoby SI Zamawiającego udostępniane w ramach *Zdalnego Dostępu* (zawierający m.in. adres IP, nazwę hosta, rodzaj zasobu, nazwę zasobu), zostanie przekazany przez Kierownika Projektu Wykonawcy przed rozpoczęciem świadczenia usług serwisowych,
- 8) wykaz precyzujący zasoby SI Wykonawcy uczestniczące w realizacji usług *Naprawy Oprogramowania*, konsultacji, *Nadzoru Autorskiego* i *Serwisu Dostosowawczego* z wykorzystaniem *Zdalnego Dostępu* (zawierający m.in. adres IP, nazwę hosta), zostanie przekazany przez Wykonawcę Kierownikowi Projektu przed rozpoczęciem świadczenia usług serwisowych,
- 9) dostęp będzie spersonalizowany, weryfikowany i monitorowany, a dane opisujące przebieg sesji dostępowej będą przechowywane w specjalnych archiwach,
- 10) dostęp wymaga od stron stosowania zapisu logów sesji połączeniowej zarówno na serwerach docelowych jak i na urządzeniach sieciowych,
- 11) domyślnie dostęp jest udzielany Wykonawcy w trybie „do odczytu”,
- 12) w wyniku uzgodnień między Stronami, Wykonawcy może być udzielony dostęp do baz danych w szerszym niż w pkt 3 trybie, zdefiniowanym w ramach wniosku,
- 13) wszelkie dane pochodzące z baz danych Zamawiającego pozyskane przez Wykonawcę w ramach realizacji usług, z wykorzystaniem *Zdalnego Dostępu* podlegają szczególnej ochronie i jeśli nie wymagają tego inne ustalenia umowy lub przepisy prawa, zostają zniszczone bezzwłocznie po odbiorze zgłoszenia, w ramach którego udzielony został *Zdalny Dostęp*,
- 14) wykorzystywane będą wszelkie aktualne i dostępne w SI NFZ technologie, realizujące zasady określone w pkt 9 i 10 oraz zapewniające jak najwyższy poziom bezpieczeństwa i ochrony danych zgromadzonych w SI NFZ,
- 15) w przypadku potrzeby podniesienia bezpieczeństwa SI NFZ, poprzez wykorzystanie nowych rozwiązań technologicznych i operacyjnych, dopuszcza się, na wniosek Wykonawcy lub Zamawiającego, aktualizację wytycznych określonych niniejszym załącznikiem.

2.Technologia.

Dostęp do zasobów SI NFZ, dla pracowników Wykonawcy opiera się na następujących zasadach technologicznych:

- 1) dostęp z lokalizacji poza terenem NFZ, może być realizowany jedynie poprzez aktywowanie dedykowanego kanału łączności oraz aktywowanie dedykowanego profilu dostępowego, na wydzielonych stanowiskach, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych, po uprzedniej weryfikacji osoby zgłaszającej taką potrzebę,
- 2) dostęp dla pracowników Wykonawcy pracujących w danej lokalizacji NFZ będzie realizowany poprzez dedykowanie podsieci dostępowej lub fizycznego gniazda sieciowego, aktywowanie dedykowanego profilu dostępowego, po uprzedniej weryfikacji osoby zgłaszającej taką potrzebę,
- 3) aktywacji dokonują osoby wskazane przez Kierownika Projektu na podstawie zaakceptowanego wniosku,
- 4) dla poszczególnych platform systemów operacyjnych będą wykorzystywane takie narzędzia, które będą zapewniały jak najwyższy poziom zabezpieczenia, weryfikacji i autentykacji ze strony Zamawiającego oraz prawidłowe przeprowadzenie prac serwisowych przez Wykonawcę,
- 5) po podpisaniu umowy Kierownik Projektu ustali środki komunikacji do wszystkich lokalizacji przeznaczone do *Zdalnego Dostępu*.

3.Procedura.

Procedura uzyskania *Zdalnego Dostępu* zawiera następujące elementy:

- 1) wnioski o *Zdalny Dostęp*, zawierające specyfikację dostępu (sporządzone według wzoru określonego w załączniku nr 4 do umowy), będą przekazywane do dalszej obsługi w *Dni Robocze w Systemie Obsługi Zgłoszeń*. Jednocześnie Wykonawca przesyła wniosek, za pomocą poczty elektronicznej, do Kierownika Projektu,
- 2) Kierownik Projektu weryfikuje kompletność i poprawność wniosku,
- 3) w przypadku wystąpienia wad we wniosku, informacja o odmowie przyjęcia wniosku o *Zdalny Dostęp* zostanie przekazana Wykonawcy, przy czym wskazane będą miejsca niepoprawnych danych oraz sugestie zmian pozwalające na pozytywne powtórzenie procedury z pkt 1 i 2,
- 4) bieg czasu realizacji zlecenia wstrzymuje złożenie prawidłowego wniosku o *Zdalny Dostęp*,

- 5) Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona rejestruje poprawny wniosek,
- 6) poprawny i zarejestrowany wniosek zostanie zweryfikowany przez Kierownika Projektu pod względem poprawności merytorycznej, operacyjnej, technologicznej i bezpieczeństwa,
- 7) jako szczególny przypadek rozpatrzenia wniosku o *Zdalny Dostęp* traktowana jest sytuacja, w której Kierownik Projektu zamierza udzielić dostępu Wykonawcy, ale nie może, z ważnych i uzasadnionych przyczyn, dokonać udostępnienia zasobów SI w terminie wnioskowanym przez Wykonawcę; w takim przypadku do Wykonawcy zostanie przekazana informacja o akceptacji warunkowej, przy czym Kierownik Projektu wskazuje termin (data i czas), w których dostęp będzie możliwy,
- 8) w przypadku odmowy, poza odmową opisaną w pkt 3, Kierownik Projektu informuje Wykonawcę o fakcie odmowy w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*,
- 9) pozytywnie, w tym warunkowo, rozpatrzony wniosek, zostaje przekazany do osoby realizującej *Zdalny Dostęp*, która w porozumieniu ze wskazanymi we wniosku pracownikami Wykonawcy konfiguruje: reguły dostępowe, kanały transmisji danych, profile użytkowników niezbędne do wykonania *Zdalnego Dostępu* i nie później niż w terminie wskazanym we wniosku aktywuje dostęp,
- 10) w przypadku problemów z udostępnieniem *Zdalnego Dostępu* osoby realizujące *Zdalny Dostęp* powiadamiają Kierownika Projektu,
- 11) Wykonawca jest zobowiązany do podjęcia czynności w zakresie usług wymienionych w punkcie 1 podpunkt 1 przy użyciu *Zdalnego Dostępu* nie później niż w terminie wskazanym we wniosku albo w terminie określonym zgodnie z pkt 7 albo 12,
- 12) za zdarzenie powodujące kontynuację biegu czasu realizacji zlecenia, zawieszono w trybie pkt 4, przyjmuje się datę i *Godzinę Roboczą* powiadomienia Wykonawcy w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* o decyzji w sprawie udzielenia *Zdalnego Dostępu*.
- 13) do czasu realizacji zlecenia nie wlicza się okresu pomiędzy wnioskowanym terminem a datą i *Godziną Roboczą* z uwzględnieniem minut udzielenia *Zdalnego Dostępu* jeżeli ten drugi był późniejszy,
- 14) dezaktywacja połączenia następuje po upływie okresu, na który udzielono *Zdalnego Dostępu* lub na wniosek Wykonawcy w przypadku wcześniejszego zakończenia pracy,
- 15) w przypadku wystąpienia problemów technicznych lub bezpieczeństwa sesja może być przerwana w trybie natychmiastowym; w tym przypadku do Wykonawcy wysyłana będzie informacja o wystąpieniu problemów lub awarii wraz z podaniem szacowanego czasu wznowienia połączenia; w przypadku, gdy przyczyna awarii jest niezależna od Wykonawcy, na czas do wznowienia połączenia lub uzgodnienia innego sposobu realizacji zgłoszenia wstrzymany jest bieg czasu realizacji zgłoszenia,
- 16) w sytuacjach tego wymagających czas trwania połączenia może być przedłużony. Każdorazowo ustalenia takie podjęte zostaną w trybie uzgadniania pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym,
- 17) po zakończeniu pracy w trybie *Zdalnego Dostępu*, osoba realizująca *Zdalny Dostęp* uzupełnia na wniosku dane dotyczące sesji, w tym faktyczne terminy początku i końca sesji oraz informację o odstępstwach od specyfikacji dostępu wniosku jeśli wystąpiły, a następnie przekazuje uzupełniony oryginał wniosku Kierownikowi Projektu.

Wniosek o Zdalny Dostęp
Numer: <unikalny kolejny w roku>

1. Charakterystyka wnioskującego	
Nazwa	

2. Identyfikacja zgłoszenia w ramach dostępu	
Numer zgłoszenia	Data zgłoszenia

3. Powód i cel dostępu (w tym uzasadnienie takiego trybu naprawy)

Specyfikacja zdalnego dostępu:

4. Proponowany termin dostępu (w tym prognozowany łączny czas dostępu)
<podaj datę i godzinę rozpoczęcia dostępu oraz przybliżony czas trwania połączenia>

5. Lista osób korzystających z dostępu		
Lp.	Imię	Nazwisko
1		
2		

6. Wykaz lokalizacji		
1. Dostęp z lokalizacji		
Lp.	Nazwa	Adres
1		
2		
2. Dostęp do lokalizacji		
Lp.	Nazwa	Adres
1		
2		

7. Identyfikacja zasobów Wykonawcy korzystających z dostępu		
Lp.	Adres IP	Nazwa hosta
1		
2		

8. Specyfikacja zasobów do udostępnienia			
Nazwa aplikacji	Nazwa zasobu/modułu ³	Nazwa i adres IP serwera ³	Tryb dostępu (O/ZO)
	Okres ważności dostępu		
	Okres ważności dostępu		

9. Uzasadnienie dla trybu ZO

10. Osoby do kontaktów (Wykonawca) – administracja i problemy				
Lp.	Imię	Nazwisko	Stanowisko	Nr telefonu/adres e-mail
1				
2				
Dedykowana skrzynka poczty elektronicznej				

.....
(pieczętka i podpis osoby upoważnionej **Wykonawcy**)

10. Przyznanie dostępu	
TAK¹	Pracownikom Wykonawcy wymienionym we wniosku zostaje przyznany dostęp do zasobów SI Zamawiającego w celach opisanych powyżej oraz według reguł i technologii opisanych w dokumencie: „Wytyczne postępowania przy udzielaniu <i>Zdalnego Dostępu</i> ”, oraz zgodnie z podaną Specyfikacją Dostępu.
TAK¹ WARUNKOWO	Pracownikom Wykonawcy wymienionym we wniosku zostaje przyznany dostęp do zasobów SI Zamawiającego w celach opisanych powyżej oraz według reguł i technologii opisanych w dokumencie: „Wytyczne postępowania przy udzielaniu <i>Zdalnego Dostępu</i> ”, oraz zgodnie z podaną Specyfikacją Dostępu z wyłączeniem terminów.
	Uzasadnienie:
	Wymagane terminy:
NIE^{1,2}	Pracownikom Wykonawcy wymienionym w punkcie nie zostaje przyznany dostęp do zasobów i w celach opisanych powyżej;
	Uzasadnienie:

11. Osoby do kontaktów (Zamawiający) – administracja i problemy				
Lp.	Imię	Nazwisko	Stanowisko	Nr telefonu/adres e-mail
1				
2				
Dedykowana skrzynka poczty elektronicznej				

.....
(pieczętka i podpis Kierownika Projektu)

12. Dane sesji dostępu (wypełnia osoba realizująca dostęp z DI lub WI)

.....
(pieczętka i podpis osoby realizującej dostęp)

¹ Zakreślamy kółkiem właściwą pozycję

² W przypadku odmowy dla prawidłowego wniosku, wniosek przesyłany jest do wiadomości Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego

³ Wspecyfikowanie zasobu SI Zamawiającego na podstawie wykazu określonego przez Koordynatorów Oddziałowych

Procedura realizacji usług *Naprawy Oprogramowania***I. Ogólne warunki dokonywania zgłoszeń i realizacji usług *Naprawy Oprogramowania*.**

1. Wykonawca dołoży wszelkich starań by możliwie najszybciej i skutecznie obsłużyć zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania*, a w szczególności weźmie pod uwagę interesy Zamawiającego.
2. Zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania* są przekazywane w formie elektronicznej, za pomocą internetowego *Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ)* lub w okresach, gdy SOZ nie działa na wypełnionym formularzu wg wzoru w Załączniku nr 6 .
3. W *Systemie Obsługi Zgłoszeń* odnotowywane są informacje niezbędne do udokumentowania faktów obsługi zgłoszenia wymaganych niniejszą procedurą, w tym takie, które mają wpływ na zmianę statusu zgłoszenia, a w szczególności wpływające na regulację czasu realizacji zgłoszenia.
4. Zgłoszenia będą identyfikowane na podstawie unikalnego numeru zgłoszenia nadanego w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*. Numer powinien pozwalać co najmniej na identyfikację kolejności zgłoszeń w danym roku, typu usługi i zgłaszającej jednostki organizacyjnej Zamawiającego.
5. Zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania* opracowane lub przekazane niezgodnie z niniejszą procedurą, w szczególności przekazane przez osoby nieuprawnione nie będą przyjmowane do realizacji. Zlecenia takie zostaną odesłane poprzez *System Obsługi Zgłoszeń* do wiadomości Kierownika Projektu lub osoby przez niego upoważnionej ze strony Zamawiającego jako wymagające uzupełnienia.
6. Każda ze Stron zapewni poprawne funkcjonowanie wskazanych w załączniku nr 23 do umowy, adresów usług elektronicznych będących w jej dyspozycji, a w szczególności zapewni taką konfigurację serwerów poczty elektronicznej, aby fakt otrzymania korespondencji przychodzącej na wskazane adresy był automatycznie potwierdzany przez serwer.
7. Serwer służący bezpiecznemu udostępnianiu przez Wykonawcę użytkownikom składników *Oprogramowania* powinien być skonfigurowany przez Zamawiającego, tak aby:
 - a) poprawne oraz zakończone błędem próby udostępnienia przez Wykonawcę *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* lub *Wersji Oprogramowania* były odnotowywane w logach serwera – w tym, aby możliwe było jednoznaczne zidentyfikowanie dokładnego czasu i daty pierwszej próby udostępnienia danego *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*,
 - b) poprawne oraz zakończone błędem próby pobrania zawartości były odnotowywane w logach serwera,
 - c) Wykonawca mógł po zakończeniu przesyłania danych uzyskać potwierdzenie w postaci logu lub jego odpowiedniego fragmentu.
8. W przypadku braku dostępności serwera, o którym mowa w ust. 7, Strony umowy uzgodnią awaryjny tryb udostępnienia *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* dotyczącego danego zgłoszenia.
9. W przypadku czasowej niedostępności *Systemu Obsługi Zgłoszeń* strony zobowiązują się, w chwili przywrócenia jego funkcjonalności, do uzupełnienia w nim wszelkich danych dotyczących zgłoszeń.
10. Szczegóły współpracy Stron w procesie realizacji usługi *Naprawy Oprogramowania* określone są w „workflow” *Systemu Obsługi Zgłoszeń*. W miarę potrzeby Strony umowy uzgodnią niezbędne zmiany w „workflow” w celu doskonalenia procesu dostarczania usług.

II. Przekazywanie zgłoszeń Naprawy Oprogramowania

1. Zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania* będą rejestrowane przez Kierownika Projektu lub odpowiednio upoważnione osoby ze strony Zamawiającego w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*.
2. Jedno zgłoszenie powinno dotyczyć jednego problemu określonego zgodnie z definicją *Błędu* albo *Błędu Krytycznego*.
3. Zgłoszenia niekompletne lub wadliwe nie będą przyjmowane do realizacji do czasu ich uzupełnienia. O potrzebie uzupełnienia zgłoszenia Wykonawca lub osoba przez niego upoważniona poinformuje niezwłocznie Kierownika Projektu. W takim przypadku zgłoszeniu nadaje się status „do uzupełnienia”, co z tą chwilą wstrzymuje bieg czasu realizacji.
4. Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona ze strony Zamawiającego weryfikuje przekazane mu zgłoszenie oraz określa obligatoryjnie kategorię zgłoszenia, zgodnie z definicją *Błędu* lub *Błędu Krytycznego*, a następnie zatwierdza zgłoszenia do realizacji przez Wykonawcę. W przypadku ustalenia kategorii zgłoszenia zgodnie z definicją *Błędu*, Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona po ewentualnym zasięgnięciu opinii Wykonawcy, wskazuje termin realizacji zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania*.
5. Zgłoszenia Zatwierdzone przez Kierownika Projektu lub osobę przez niego upoważnioną ze strony Zamawiającego są przekazywane Wykonawcy w *Dni Robocze*. Zgłoszenia przekazane poza *Dniami Roboczymi* będą przyjmowane tak, jakby zostały przekazane na początku następnego *Dnia Roboczego*.
6. Jeżeli *System Obsługi Zgłoszeń* nie funkcjonuje, Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona ze strony Zamawiającego prześle zgłoszenie na formularzu zgłoszenia usługi *Naprawy Oprogramowania*, którego wzór określa załącznik nr 6 do umowy. Prawidłowo wypełniony formularz zgłoszenia zostanie przesłany Wykonawcy faksem na jeden z numerów podanych w załączniku nr 23 do umowy. Równoległe Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona ze strony Zamawiającego powiadomi Wykonawcę o przekazaniu zgłoszenia poprzez wysłanie wiadomości e-mail na wskazane, w załączniku nr 23 do umowy, konta e-mail u Wykonawcy i Zamawiającego. Powiadomienie ma zawierać: tymczasowy identyfikator zgłoszenia serwisowego, pełną treść zgłoszenia, kategorię zgłoszenia oraz dane osoby do udzielania ewentualnych wyjaśnień w sprawie zgłoszenia.
7. Wykonawca może wnioskować o zmianę kategorii zgłoszenia poprzez przesłanie zgłoszenia zmiany w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* do Kierownika Projektu lub osoby przez niego upoważnionej ze strony Zamawiającego. Decyzja podjęta przez Kierownika Projektu lub osobę przez niego upoważnioną ze strony Zamawiającego jest decyzją ostateczną. Zgłoszenie zmiany kategorii nie wstrzymuje biegu czasu realizacji zgłoszenia przez Wykonawcę. W przypadku braku dostępności *Systemu Obsługi Zgłoszeń*, zmiana kategorii zgłoszenia odbywa się na formularzu, którego wzór określa załącznik nr 7 do umowy, albo poprzez wysłanie wiadomości na wskazane konto e-mail Zamawiającego i faksem na jeden z numerów określony w załączniku nr 23 do umowy.
8. W przypadku, gdy Wykonawca stwierdzi, że zgłaszany problem nie jest *Błędem* ani *Błędem Krytycznym*, wnioskuje do Kierownika Projektu lub osoby przez niego upoważnionej ze strony Zamawiającego o zmianę kwalifikacji zgłoszenia na usługę konsultacji. Po pozytywnej decyzji Kierownika Projektu pierwotne zgłoszenie jest zamykane w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* ze statusem wskazującym na zmianę kwalifikacji. Zamknięte zgłoszenie nie wymaga sporządzenia protokołu odbioru i traktowane jest jak zgłoszenie zrealizowane w terminie zmiany kwalifikacji zgłoszenia. Usługa konsultacji uzyskuje odrębne oznakowanie pozwalające na identyfikację faktu zmiany kwalifikacji. Fakt zgłoszenia wniosku o zmianę kwalifikacji zgłoszenia zatrzymuje bieg czasu realizacji zgłoszenia.
9. Do czasu ewentualnej zmiany kategorii lub zmiany kwalifikacji zgłoszenia, o których mowa w ust. 7 i 8, obowiązujące są zasady obsługi zgłoszenia właściwe dla jego aktualnej kategorii i statusu. Dla celów końcowej oceny prawidłowości obsługi zgłoszenia, wiążąca jest ostateczna decyzja o nadaniu zgłoszeniu określonej kategorii.

III. Czesy realizacji zgłoszenia Naprawy Oprogramowania.

1. Za termin przyjęcia zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania* do realizacji uznaje się datę i *Godzinę Roboczą* skutecznego powiadomienia Wykonawcy, z uwzględnieniem zasad określonych w części II, tj:
 - 1) datę i *Godzinę Roboczą*, z uwzględnieniem minut, zatwierdzenia poprawnego zgłoszenia w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* albo
 - 2) datę i *Godzinę Roboczą* z uwzględnieniem minut potwierdzenia nadania faksu przez Zamawiającego.
2. Czas realizacji zgłoszenia usługi *Naprawy Oprogramowania* uzależniony jest od kwalifikacji zgłoszenia do jednej z następujących kategorii:
 - 1) *Błąd Krytyczny* - czas naprawy - w ciągu 12 *Godzin Roboczych*,
 - 2) *Błąd* - czas naprawy - określony w zgłoszeniu, nie krótszy niż 13 *Godzin Roboczych*.
3. Za termin przekazania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* uznaje się późniejszą datę i *Godzinę Roboczą* z uwzględnieniem minut:
 - 1) powiadomienia w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* o fakcie udostępnienia właściwego dla zgłoszenia *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* w serwisie internetowym Wykonawcy,
 - 2) rozpoczęcia jego przesyłania na serwer Zamawiającego; Wykonawca zobowiązany jest do przesłania powiadomienia drogą mailową zawierającego numer zgłoszenia i lokalizację udostępnienia *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* oraz jego identyfikację.
4. Czas realizacji zgłoszenia jest mierzony od terminu przyjęcia zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania* do terminu przekazania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* właściwego dla zgłoszenia, eliminującego pozytywnie *Błąd* bądź *Błąd Krytyczny* przy czym bieg czasu realizacji zawieszają następujące okoliczności:
 - 1) uzupełnienie zgłoszenia w przypadku opisanym w dziale II ust. 3,
 - 2) realizacja, określonych przez Wykonawcę, niezbędnych do wykonania usługi *Naprawy Oprogramowania*, procesów technologicznych nie leżących po stronie Wykonawcy, a wiążących się z realizacją zgłoszenia, których fakt realizacji i czas trwania procesu każdorazowo potwierdza Kierownik Projektu w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*; w szczególności jako proces technologiczny rozumiane jest przygotowanie i przekazanie Wykonawcy danych niezbędnych do diagnozy błędu,
 - 3) niezbędny dojazd do lokalizacji Zamawiającego liczony jako kolejne 2 *Godziny Robocze*; fakt realizacji dojazdu każdorazowo potwierdza Kierownik Projektu w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*,
 - 4) zdarzenia, o których mowa w pkt 4 i 15 procedury określonej w załączniku nr 3 do umowy, w przypadku złożenia przez Wykonawcę wniosku o udzielenie *Zdalnego Dostępu*; fakt wystąpienia zdarzeń oraz ich czas każdorazowo potwierdza Kierownik Projektu w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*,
 - 5) udzielanie odpowiedzi niezbędnych do realizacji zgłoszenia, jeżeli pytania Wykonawcy zostały zgłoszone w ciągu 6 *Godzin Roboczych* od terminu przyjęcia zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania*,
 - 6) decyzja (odnotowana w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub przesłana na piśmie lub mailowo) Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego o wstrzymaniu udostępnienia *Zestawu Naprawczego* ze względu na ważny interes Zamawiającego (np. zamiar zminimalizowania przestoju *Modułów Oprogramowania* związanych z wyłączeniami na czas instalacji *Zestawów Naprawczych*); decyzja o wstrzymaniu udostępnienia winna wskazywać możliwy termin udostępnienia *Zestawu Naprawczego* dla danego zgłoszenia,
 - 7) przeprowadzenie przez Zamawiającego odbioru *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* związanego z przedmiotem zgłoszenia, tj. czasu liczonego od terminu przekazania przez Wykonawcę *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* do terminu odbioru (negatywnego, warunkowego),
 - 8) rozpatrzenie wniosku o zmianę kwalifikacji zgłoszenia na usługę konsultacji,
 - 9) rozstrzygnięcie uzasadnionych sporów, których zasadność, fakt wystąpienia i czas trwania każdorazowo potwierdza Kierownik Projektu w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*.

IV. Odbiór przedmiotu Naprawy Oprogramowania

1. *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* będzie bezpiecznie udostępniony na serwerze utrzymywanym przez Zamawiającego. W wyjątkowych sytuacjach, w szczególności w przypadku awarii serwera Zamawiającego, strony dopuszczają udostępnianie przedmiotu usługi *Naprawy Oprogramowania* na dostosowanych pojemnością i poziomem technologicznym do potrzeb nośnikach.
2. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o udostępnieniu przedmiotu *Naprawy Oprogramowania*. Informacja zostanie umieszczona w Systemie Obsługi Zgłoszeń oraz przesłana przez Wykonawcę na adresy e-mail Zamawiającego, wskazane w załączniku nr 23 do umowy.
3. W okresie do trzech dni od daty przekazania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* związanego z przedmiotem zgłoszenia, Wykonawca sporządzi i udostępni w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub prześle, faksem lub pocztą elektroniczną, na adres właściwej osoby, która zgłosiła dany *Błąd* albo *Błąd Krytyczny*, protokół odbioru sporządzony według wzoru określonego w załączniku nr 8 do umowy.
4. Odbiór przedmiotu usługi *Naprawy Oprogramowania* przez Zamawiającego nastąpi w terminie 15 dni od daty przekazania przez Wykonawcę protokołu odbioru związanego z przedmiotem zgłoszenia, poprzez zatwierdzenie w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* i odesłanie protokołu, o którym mowa w ust. 3, faksem lub pocztą na adres Wykonawcy. Na uzasadniony wniosek Kierownika Projektu lub osoby przez niego upoważnionej ze strony Zamawiającego może być wyznaczony inny termin odbioru.
5. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 4, z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca ma prawo uznać usługę *Naprawy Oprogramowania* za odebraną pozytywnie.
6. W przypadku stwierdzenia, że udostępniony Zamawiającemu *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* w części albo całości nie usunął zgłoszonego *Błędu* albo *Błędu Krytycznego*, termin realizacji *Naprawy Oprogramowania* liczy się, z zastosowaniem zasad określonych w dziale III, aż do pozytywnego odbioru z wyłączeniem czasu odbioru, o którym mowa w ust. 4.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA USŁUGI NAPRAWY OPROGRAMOWANIA

Numer: <unikalny numer>

Dostarczyć na:

Fax :

e-mail:

BŁĄD KRYTYCZNY* BŁĄD* Termin realizacji: **1.SZCZEGÓŁOWE UZASADNIENIE PRZYJĘTEJ KATEGORII ZGŁOSZENIA**

<należy wskazać zadania biznesowe Wykonawcy (w tym tryb i czas realizacji) których wykonanie będzie niemożliwe z powodu wady/błędu funkcjonalności>

2.DANE OGÓLNE ZGŁOSZENIA

Zgłaszający Nazwisko i imię			
Nazwa Modułu oprogramowania			
Wersja Modułu oprogramowania			
Data Zgłoszenia		Czas nadania (godz. min.)	
Uwagi:			

3. OPIS BŁĘDU

(informacje o okolicznościach wystąpienia, ścieżka dojścia, warunki wystąpienia)

4. DANE OSÓB MOGĄCYCH UDZIELIĆ DODATKOWYCH WYJAŚNIEŃ

Nazwisko i imię	Komórka org.	Stanowisko	Tel. stacjonarny	Tel. Komórkowy

5. ZAŁĄCZNIKI

- 1.
- 2.

Podpis osoby uprawnionej

*) Właściwe zakreślić

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA ZMIANY KATEGORII USŁUGI
NAPRAWY OPROGRAMOWANIA**

Numer: <unikalny numer zgłoszenia>

Dostarczyć na:

Fax :

e-mail:

1. DANE ZGŁOSZENIA PIERWOTNEGO			
Numer zgłoszenia		Data Zgłoszenia	
Zgłaszający Nazwisko i imię			
Opis zgłoszenia:			

Kategoria przed zmianą :

BŁĄD KRYTYCZNY*

BŁĄD* Termin realizacji:

Kategoria po zmianie :

BŁĄD KRYTYCZNY*

BŁĄD* Termin realizacji:

2. UZASADNIENIE ZMIANY KATEGORII

Podpis Wnioskującego

.....

DECYZJA: AKCEPTUJĘ* ODRZUCAM*

Podpis

.....

*) Właściwe zakreślić

PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUGI
NAPRAWY OPROGRAMOWANIA
DO ZGŁOSZENIA
NUMER

PROTOKÓŁ POZYTYWNY*

PROTOKÓŁ NEGATYWNY*

1. DANE OGÓLNE PROCESU ODBIORU			
Odbierający Nazwisko i imię			
Nazwa Modułu <i>oprogramowania</i>			
Wersja Modułu <i>oprogramowania</i>			
Data przekazania do odbioru		Godzina przekazania do odbioru	

2. WARUNKI ODBIORU
Jeżeli odbiór nie nastąpi do dnia Wykonawca uzna usługę <i>Naprawy Oprogramowania</i> za odebraną pozytywnie.

3. WYNIK ODBIORU			
Data odbioru		Godzina odbioru	
Uwagi:			

4. ZAŁĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO PROTOKOŁU FAXOWEGO
1.
2.

5. ZAŁĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO PROTOKOŁU E-MAIL
1.
2.

Podpis ze strony Wykonawcy**	Podpis ze strony Zamawiającego

*) Niepotrzebne skreślić

**) W przypadku odbioru automatycznego wymagany jest tylko podpis Wykonawcy, w pozostałych przypadkach wymagany jest tylko podpis Zamawiającego.

Procedura realizacji usług konsultacji

I. Ogólne warunki dokonywania zgłoszeń i realizacji konsultacji.

1. Wykonawca dołoży wszelkich starań by możliwie najszybciej i skutecznie obsłużyć zgłoszenia konsultacji, a w szczególności weźmie pod uwagę interesy Zamawiającego.
2. Zgłoszenia konsultacji są przekazywane w formie elektronicznej, za pomocą internetowego *Systemu Obsługi Zgłoszeń*.
3. W *Systemie Obsługi Zgłoszeń* odnotowywane są informacje niezbędne do udokumentowania faktów obsługi zgłoszenia w tym wszelkie zdarzenia, które mają wpływ na zmianę statusu zgłoszenia, w szczególności wpływające na regulację terminu realizacji zgłoszenia.
4. Zgłoszenia będą identyfikowane na podstawie unikalnego numeru zgłoszenia nadanego w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*. Numer powinien pozwalać co najmniej na identyfikację kolejności zgłoszeń w danym roku, typu usługi i jednostki organizacyjnej Zamawiającego.
5. Każda ze Stron zapewni poprawne funkcjonowanie wskazanych w załączniku nr 23 do umowy, adresów usług elektronicznych będących w jej dyspozycji, a w szczególności zapewni taką konfigurację serwerów poczty elektronicznej, aby fakt otrzymania korespondencji przychodzącej na wskazane adresy był automatycznie potwierdzany przez serwer.
6. W przypadku czasowej niedostępności *Systemu Obsługi Zgłoszeń* strony zobowiązują się, w chwili przywrócenia jego funkcjonalności, do uzupełnienia wszelkich danych dotyczących zgłoszeń.
7. Szczegóły współpracy Stron w procesie realizacji usługi *konsultacji* określone są w „workflow” *Systemu Obsługi Zgłoszeń*. W miarę potrzeby Strony umowy uzgodnią niezbędne zmiany w „workflow” w celu doskonalenia procesu dostarczania usług.

II. Przekazywanie zgłoszeń konsultacji

1. Zgłoszenia konsultacji będą przekazywane w *Dni Robocze* w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*. Zgłoszenia przekazane poza *Dniami Roboczymi* będą przyjmowane tak, jakby zostały przekazane na początku następnego *Dnia Roboczego*. Do przekazywania zgłoszeń upoważniony jest Kierownika Projektu lub osoba przez niego upoważniona ze strony Zamawiającego. Jedno zgłoszenie powinno dotyczyć jednej usługi konsultacji.
2. Zgłoszenia niekompletne nie będą przyjmowane do realizacji do czasu ich uzupełnienia. O potrzebie uzupełnienia zgłoszenia Wykonawca poinformuje niezwłocznie Kierownika Projektu lub osobę przez niego upoważnioną ze strony Zamawiającego, za pośrednictwem *Systemu Obsługi Zgłoszeń*. W takim przypadku zgłoszeniu nadaje się status „do uzupełnienia”, co z tą chwilą wstrzymuje bieg czasu realizacji.
3. Jeżeli *System Obsługi Zgłoszeń* nie funkcjonuje, Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona ze strony Zamawiającego prześle zgłoszenie na formularzu zgłoszenia usługi konsultacji, którego wzór określa załącznik nr 10 do umowy. Prawidłowo wypełniony formularz zgłoszenia zostanie przesłany Wykonawcy faksem na jeden z numerów podanych w załączniku nr 23 do umowy. Równolegle Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona ze strony Zamawiającego powiadomi Wykonawcę o przekazaniu zgłoszenia poprzez wysłanie wiadomości e-mail na wskazane, w załączniku nr 23 do umowy, konta e-mail u Wykonawcy i Zamawiającego. Powiadomienie ma zawierać: tymczasowy identyfikator zgłoszenia serwisowego, pełną treść zgłoszenia, kategorię zgłoszenia oraz dane osoby do udzielania ewentualnych wyjaśnień w sprawie zgłoszenia.
4. Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca akceptuje wniosek albo przedstawia Kierownikowi Projektu

w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub pisemnie w przypadku jego awarii, propozycję zakresu i termin wykonania usługi wraz z uzasadnieniem. W przypadku niezgłoszenia zastrzeżeń do tej propozycji przez Wykonawcę, zgłoszenie przyjmuje się jako zaakceptowane do realizacji.

III. Czasy realizacji zgłoszenia konsultacji.

1. Za termin przyjęcia zgłoszenia usługi konsultacji do realizacji uznaje się datę skutecznego powiadomienia Wykonawcy, z uwzględnieniem zasad określonych w części II.
2. Za uzgodniony termin realizacji zgłoszenia usługi konsultacji przyjmuje się termin ustalony na zasadach określonych w części II pkt 4.
3. Termin wykonania przedmiotu usługi konsultacji odnotowuje Wykonawca w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* po zakończeniu realizacji usługi.

IV. Odbiór przedmiotu konsultacji

1. W okresie do trzech dni od daty wykonania przedmiotu zgłoszenia, Wykonawca sporządzi i prześle w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*, faksem lub pocztą elektroniczną, na adres Kierownika Projektu lub osoby przez niego upoważnionej ze strony Zamawiającego, protokół odbioru, sporządzony według wzoru określonego w załączniku nr 11 do umowy.
2. Odbiór przedmiotu usługi konsultacji przez Zamawiającego nastąpi w terminie 15 dni od daty otrzymania od Wykonawcy protokołu odbioru, poprzez zatwierdzenie w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* i odesłanie protokołu, o którym mowa w ust. 1 faksem lub pocztą na adres Wykonawcy. Odbioru dokonuje Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona ze strony Zamawiającego. Na wniosek Zamawiającego może być wyznaczony inny termin odbioru.
3. W przypadku przekroczenia terminu, o którym mowa w ust. 2, z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca ma prawo uznać usługę konsultacji za odebraną pozytywnie.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA
USŁUG KONSULTACJI

NUMER: <unikalny numer>

Dostarczyć na:

Fax :

e-mail:

1. DANE ZGŁOSZENIA	
Zgłaszający Nazwisko i imię	
Zakres usługi	
Warunki realizacji usługi	
Termin realizacji usługi	
Data Zgłoszenia	

Podpis Osoby Uprawnionej

FORMULARZ ODBIORU USŁUG KONSULTACJI

PROTOKÓŁ POZYTYWNY* PROTOKÓŁ NEGATYWNY*

1. DANE ZGŁOSZENIA			
Numer zgłoszenia		Data zgłoszenia	
Termin realizacji			
Zgłaszający Nazwisko i imię			
Opis zgłoszenia			

2. WYNIK ODBIORU	
Odbierający Nazwisko i imię	
Data odbioru	
Uwagi:	

Podpis Osoby Uprawnionej

Procedura realizacji usług *Nadzoru Autorskiego*:

1. Usługi *Nadzoru Autorskiego* realizowane są zgodnie z procedurą realizacji usług *Naprawy Oprogramowania* zawartą w Załączniku nr 5 do umowy, z następującymi różnicami:
 - a. w części I zamiast osoby uprawnionej ze strony Zamawiającego zgłoszenie rejestruje przedstawiciel Wykonawcy,
 - b. ilekroć w procedurze jest mowa o formularzu zgłoszenia, którego wzór zawarty jest w Załączniku nr 6 do umowy, należy przyjąć formularz zgłoszenia zawarty w Załączniku nr 13 do umowy,
 - c. równocześnie z rejestracją zgłoszenia winna być dostarczona w trybie przewidzianym procedurą analiza dla proponowanego zgłoszenia.
2. Wszelkie inne czynności przewidziane w procedurze realizacji *Naprawy Oprogramowania* realizowane są dla usługi *Nadzoru Autorskiego* odpowiednio.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA USŁUGI NADZORU AUTORSKIEGO

Dostarczyć na:

Fax:

e-mail:

BARDZO PILNE* PILNE* STANDARDOWE*

ZAMAWIAJĄCY			
Zgłaszający Nazwisko i imię		Numer zgłoszenia Potwierdzający Zgłoszenie	
Tytuł zgłoszenia			
Nazwa modułu oprogramowania			
Wersja modułu oprogramowania			
Data Zgłoszenia			
Właściciel procesu, którego dotyczy zmiana (Kierownik komórki organizacyjnej)	Nazwisko i imię	Stanowisko	Kontakt
Uwagi			

TREŚĆ ZGŁOSZENIA Z UZASADNIENIEM
Cel realizacji usługi:
Treść i uzasadnienie:
1. Skutki braku wprowadzenia zmiany
2. Podstawa zgłoszenia (wymagania prawne – podać podstawę prawną złożonych wymagań, inne)

DANE OSÓB MOGĄCYCH UDZIELIĆ DODATKOWYCH WYJAŚNIEŃ				
Nazwisko i imię	Komórka org.	Stanowisko	Tel. stacjonarny	Tel. Komórkowy

ZALĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO ZGŁOSZENIA
1.
2.

Podpis osoby uprawnionej

*) Właściwe zakreślić

Procedura realizacji usługi *Serwisu Dostosowawczego*

I. Ogólne warunki dokonywania zgłoszeń i realizacji usługi *Serwisu Dostosowawczego*.

1. Realizacja *Serwisu Dostosowawczego* będzie prowadzona przy wykorzystaniu formularzy zawartych w załącznikach 15-19.
2. Zgłoszenia usługi *Serwisu Dostosowawczego* są przekazywane w formie elektronicznej, za pomocą internetowego *Systemu Obsługi Zgłoszeń*. W przypadku, gdy system ten nie działa zgłoszenia przekazywane są drogą pisemną.
3. Zgłoszenia mogą być dokonywane przez Kierownika Projektu lub osobę przez niego upoważnioną.
4. Zgłoszenia usługi *Serwisu Dostosowawczego* opracowane lub przekazane niezgodnie z niniejszą procedurą w szczególności niezawierające co najmniej wskazania celu realizacji usługi lub przekazane przez osoby nieuprawnione nie będą przyjmowane do realizacji. Zlecenia takie zostaną odpowiednio oznaczone jako wymagające uzupełnienia w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub gdy system nie działa, odesłane do wiadomości Kierownika Projektu lub osobę przez niego upoważnioną.
5. Każda ze Stron zapewni poprawne funkcjonowanie wskazanych w załączniku nr 23 do umowy, adresów usług elektronicznych będących w jej dyspozycji, a w szczególności zapewni taką konfigurację serwerów poczty elektronicznej, aby fakt otrzymania korespondencji przychodzącej na wskazane adresy był automatycznie potwierdzany przez serwer.
6. Serwer internetowy Zamawiającego służący bezpiecznemu udostępnianiu przez Wykonawcę użytkownikom składników *Oprogramowania* powinien być tak skonfigurowany przez Zamawiającego, aby:
 - 1) poprawne oraz zakończone błędem próby udostępnienia przez Wykonawcę *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* lub *Wersji Oprogramowania* były odnotowywane w logach serwera – w tym, aby możliwe było jednoznaczne zidentyfikowanie dokładnego czasu i daty pierwszej próby udostępnienia danego zestawu lub *Wersji Oprogramowania*,
 - 2) poprawne oraz zakończone błędem próby pobrania zawartości były odnotowywane w logach serwera,
 - 3) Wykonawca mógł po zakończeniu przesyłania danych uzyskać potwierdzenie w postaci logu lub jego fragmentu.
7. W przypadku braku dostępności serwera, o którym mowa w ust. 7, Strony uzgodnią tryb udostępnienia składników *Oprogramowania*.
8. W przypadku czasowej niedostępności *Systemu Obsługi Zgłoszeń* strony zobowiązują się, w chwili przywrócenia jego funkcjonalności, do uzupełnienia w nim wszelkich danych dotyczących zgłoszeń.
9. Szczegóły współpracy Stron w procesie realizacji usługi *Serwisu Dostosowawczego* określone są w „workflow” *Systemu Obsługi Zgłoszeń*. W miarę potrzeby Strony umowy uzgodnią niezbędne zmiany w „workflow” w celu doskonalenia procesu dostarczania usług.

II. Przekazywanie zgłoszeń

1. Zgłoszenia usługi *Serwisu Dostosowawczego* będą rejestrowane i zatwierdzane do przekazania do analizy w *Dni Robocze* przez Kierownika Projektu lub osobę przez niego upoważnioną. Zgłoszenia zatwierdzone poza *Dniami Roboczymi* będą przyjmowane tak, jakby zostały zatwierdzone w pierwszej godzinie następnego *Dnia Roboczego*.
2. Zgłoszenie powinno zawierać wszystkie dane wymagane na formatce otwarcia zgłoszenia w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub gdy system jest niedostępny, na formularzu zgłoszeniowym, którego wzór określono w załączniku nr 15 do umowy. W przypadku braku danych, Wykonawca poinformuje

niezwłocznie Kierownika Projektu lub osobę przez niego upoważnioną, o potrzebie uzupełnienia zgłoszenia. Prawidłowo wypełniony formularz zgłoszenia zostanie przesłany na numer faksu Wykonawcy, za właściwe uznaje się numery faksu podane w załączniku nr 23 do umowy.

3. Za termin przyjęcia zgłoszenia usługi *Serwisu Dostosowawczego* uznaje się termin zatwierdzenia zgłoszenia w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* albo termin nadania zgłoszenia usługi na formularzu określonym w załączniku nr 15 do umowy, faksem przez Zamawiającego.
4. Wykonawca ma prawo kierować do Zamawiającego pytania i wnioski związane ze zgłoszeniem w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub gdy system nie działa, przesłać faksem lub pocztą elektroniczną Wykonawcy. Zamawiający udzieli w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub na piśmie odpowiedzi na pytania i wnioski Wykonawcy, w terminie do *5 Dni Roboczych*, licząc od dnia otrzymania danego wniosku, przekazując ją Wykonawcy w ten sam sposób.

III. Analiza zgłoszeń

1. Wykonawca prześle Zamawiającemu analizę zgłoszenia w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub gdy system nie działa, na formularzu określonym w załączniku nr 17 do umowy zawierającą:
 - a) sposób osiągnięcia wskazanego przez Zamawiającego celu usługi *Serwisu Dostosowawczego*,
 - b) zakres prac do wykonania,
 - c) wykaz modułów, w których powinny być wykonane zmiany w związku ze zgłoszeniem,
 - d) wpływ wyniku realizacji zgłoszenia na zmianę struktur i zakresów danych *Oprogramowania* i interfejsów, w tym komunikatów wymiany danych oraz ewentualny wpływ na konfigurację systemów operacyjnych, systemów zarządzania bazami danych, minimalne konfiguracje sprzętu służącego do eksploatacji *Oprogramowania*,
 - e) ryzyka,
 - f) szacowaną pracochłonność w roboczogodzinach wszystkich etapów realizacji zgłoszenia z podziałem rodzajowym co najmniej na pracochłonność obsługi zgłoszenia, wykonania analizy, projektowania, programowania, testowania, dokumentowania, udziału w testach akceptacyjnych jeśli uzgodniony,
 - g) proponowany termin realizacji zgłoszenia,
 - h) proponowane kryteria odbioru, tj. uznania wymagań Zamawiającego za spełnione.

Analiza musi zawierać numer zgłoszenia i datę wykonania analizy. W przypadku gdy *System Obsługi Zgłoszeń* nie działa, formularz analizy zgłoszenia zostanie przesłany w formie pisemnej, faksem lub pocztą elektroniczną przez Zamawiającego. Korespondencja przekazana pocztą elektroniczną może zawierać dodatkowe informacje nieprzekazane ze względów technicznych faksem.

2. Zgłoszenie obsługiwane z wykorzystaniem *Systemu Obsługi Zgłoszeń* winno posiadać w swych danych dołączony przez Wykonawcę w postaci załącznika dokument analizy oraz całą korespondencję e-mail dotyczącą przygotowania i przedłożenia analizy (w tym pytania i odpowiedzi).
3. Analiza opisana w ust. 1, powinna zostać przesłana Zamawiającemu w następujących terminach:
 - 1) dla zgłoszeń o priorytecie „bardzo pilne” - do 5 dni,
 - 2) dla zgłoszeń o priorytecie „pilne” – do 10 dni,
 - 3) dla zgłoszeń o priorytecie „standardowe” – do 15 dni.

W szczególnych przypadkach może zostać uzgodniony pomiędzy Stronami inny termin wykonania analizy zgłoszenia. Uzgodnienie to musi być odnotowane w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub mieć formę pisemną.

4. Kierownik Projektu lub osoba przez niego upoważniona przekazuje zaakceptowaną, przez Wykonawcę, analizę albo uwagi w terminie:
 - 1) dla zgłoszeń o priorytecie „bardzo pilne” – do 3 dni,
 - 2) dla zgłoszeń o priorytecie „pilne” – do 5 dni,
 - 3) dla zgłoszeń o priorytecie „standardowe” – do 10 dni.
5. W przypadku gdy Zamawiający nie zaakceptuje analizy zgodnie z terminami wskazanymi w ust. 4, Wykonawca na koniec ostatniego dnia terminu zawiadomi Kierownika Projektu lub osobę przez niego

upoważnioną o braku decyzji i nie będzie podejmował innych czynności w sprawie zlecenia do czasu przedstawienia decyzji Zamawiającego odnośnie przesłanej analizy.

6. Zamawiający, w szczególnie uzasadnionych przypadkach może zatwierdzić analizę w części, co stanowi podstawę do realizacji tej części zgłoszenia. Jeżeli Zamawiający zatwierdzi analizę, ale wniesie zastrzeżenia do przedstawionej pracochłonności lub terminu realizacji, rozpoczyna się bieg realizacji zgłoszenia, a Strony negocjują oszacowanie pracochłonności lub terminu realizacji.
7. W przypadku zgłoszenia uwag, Wykonawca jest zobowiązany do przesłania Zamawiającemu poprawionej analizy w terminie:
 - 1) dla zgłoszeń o priorytecie „bardzo pilne” - do 3 dni,
 - 2) dla zgłoszeń o priorytecie „pilne” – do 5 dni,
 - 3) dla zgłoszeń o priorytecie „standardowe” – do 7 dni.Zamawiający zatwierdzi poprawioną przez Wykonawcę analizę w analogicznych terminach.
8. W przypadkach, gdy jedna ze Stron uzna za niezbędne wprowadzenie zmian w zatwierdzonym zakresie realizacji zgłoszenia, zawiadamia o tym drugą Stronę w celu uzgodnienia nowych zasad realizacji zgłoszenia. Zawiadomienie odbywa się w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* lub gdy system nie działa, na formularzu, którego wzór określa załącznik nr 16 do umowy. Jeśli o zmianę występuje Wykonawca zmiana akceptowana jest przez Zamawiającego. Jeśli o zmianę występuje Zamawiający zmiana akceptowana jest przez Wykonawcę. W wyniku uzgodnienia zmian Wykonawca niezwłocznie przedłoży zmienioną analizę. Analiza wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego.
9. Termin realizacji zgłoszenia określony w zatwierdzonej analizie, w uzasadnionych przypadkach, może zostać zmieniony po uzgodnieniu dokonany przez Strony.

IV. Odbiór przedmiotu

1. Odbiór usługi *Serwisu Dostosowawczego* polega na stwierdzeniu zgodności przedmiotu usługi z zatwierdzoną analizą z uwzględnieniem uzgodnionych zmian.
2. Warunkiem odbioru usługi *Serwisu Dostosowawczego* jest przekazanie przez Wykonawcę dokumentacji technicznej wykonanych prac według wykazu zamieszczonego w załączniku nr 19 do umowy.
3. Przedmiot usługi *Serwisu Dostosowawczego* udostępniany będzie drogą elektroniczną w formie *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* albo *Wersji Oprogramowania* na serwer Zamawiającego. W wyjątkowych sytuacjach strony dopuszczają udostępnianie przedmiotu usługi *Serwisu Dostosowawczego* na dostosowanych pojemnością i poziomem technologicznym do potrzeb nośnikach.
4. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o udostępnieniu usługi *Serwisu Dostosowawczego*.
5. Odbiór przedmiotu usługi *Serwisu Dostosowawczego* przez Zamawiającego w oparciu o przedstawione w analizie tryb i kryteria zostanie potwierdzony protokołem odbioru sporządzonym przez Wykonawcę na formularzu stanowiącym załącznik nr 19 do umowy, po dokonaniu odbioru według jednego z trybów:
 - a) wdrożenie i eksploatacja pilotażowa – wówczas protokół powinien zawierać w uwagach adnotację „pilotaż” i informacje o miejscu i zakresie tego pilotażu;
 - b) testy akceptacyjne – wówczas protokół powinien zawierać w uwagach adnotację „testy akceptacyjne” a do protokołu powinien być załączony arkusz scenariusza testów z adnotacjami potwierdzającymi uzyskanie zakładanych rezultatów;
 - c) przekazanie do eksploatacji – wówczas protokół powinien zawierać w uwagach informację o dacie przekazania przedmiotu usługi *Serwisu Dostosowawczego* do eksploatacji i jego funkcjonowaniu zgodnym z treścią analizy przez okres co najmniej 10 dni.
6. Wykrycie w trakcie odbioru przedmiotu usługi *Serwisu Dostosowawczego*, o którym mowa w ust. 5 istotnych odstępstw od opisu realizacji zgłoszenia zawartego w zatwierdzonej analizie skutkuje brakiem

odbioru lub warunkowym odbiorem, potwierdzonym protokołem na formularzu sporządzonym według wzoru określonego w załączniku nr 19 do umowy. W takiej sytuacji w sekcji dokumentu dotyczącej wyników odbioru muszą być zawarte szczegółowe informacje o zidentyfikowanych odstępstwach od analizy (wykrytych błędach).

7. Odbiór przedmiotu usługi *Serwisu Dostosowawczego* przez Zamawiającego nastąpi w terminie 15 dni od daty udostępnienia przedmiotu usługi i przekazania Zamawiającemu protokołu odbioru. Okres niezbędny dla przeprowadzenia odbioru nie jest wliczany do czasu realizacji usługi.
8. Termin odbioru przedmiotu usługi *Serwisu Dostosowawczego* zgodnie z zapisami ust. 7, może zostać na wniosek Kierownik Projektu lub osoby przez niego upoważnionej zawieszony z ważnych powodów (np. w przypadku zgłoszeń powiązanych logicznie, które są wykonywane w różnych terminach).

FORMULARZ ZGŁOSZENIA USŁUGI SERWISU DOSTOSOWAWCZEGO

Dostarczyć na:

Fax :

e-mail:

BARDZO PILNE* PILNE* STANDARDOWE*

ZADANIE, KTÓREGO WYKONANIE JEST NIEMOŻLIWE BEZ REALIZACJI USŁUGI (Wypełnić w przypadku zgłoszenia o priorytecie pilne i bardzo pilne)			
ZAMAWIAJĄCY			
Tytuł zgłoszenia			
Data Zgłoszenia		Numer zgłoszenia (Potwierdzający Zgłoszenie)	
	Nazwisko i imię	Stanowisko	Podpis
Osoba wnioskująca			
Osoba zgłaszająca			
Właściciel biznesowy			
Nazwa <i>Modułu</i> <i>Oprogramowania</i>		Wersja <i>Modułu</i> <i>Oprogramowania</i>	
Uwagi			

TREŚĆ ZGŁOSZENIA Z UZASADNIENIEM	
Cel realizacji usługi:	
Treść i uzasadnienie:	
Planowany tryb odbioru	
1. Skutki braku wprowadzenia zmiany	
2. Podstawa zgłoszenia (wymagania prawne – podać podstawę prawną złożonych wymagań, inne)	

DANE OSÓB MOGĄCYCH UDZIELIĆ DODATKOWYCH WYJAŚNIEŃ				
Nazwisko i imię	Komórka organizacyjna	Stanowisko	Tel. stacjonarny	E-mail

ZALĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO ZGŁOSZENIA
1.
2.

Podpis osoby uprawnionej

*) Właściwe zakreślić

**FORMULARZ ZMIANY ZAKRESU REALIZACJI ZGŁOSZENIA USŁUGI SERWISU
DOSTOSOWAWCZEGO**

Dostarczyć na:

Fax:

e-mail:

ZAMAWIAJĄCY			
Tytuł zgłoszenia			
Data Zgłoszenia Zmiany		Numer zgłoszenia którego dotyczy zmiana	
	Nazwisko i imię	Stanowisko	Podpis
Osoba wnioskująca			
Osoba zgłaszająca			
Właściciel biznesowy			
ZAKTUALIZOWANA TREŚĆ ZGŁOSZENIA Z UZASADNIENIEM			
Cel realizacji usługi:			
Treść i uzasadnienie:			
Planowany tryb odbioru:			
1. Skutki braku wprowadzenia zmiany			
2. Podstawa zgłoszenia (wymagania prawne – podać podstawę prawną złożonych wymagań, inne)			
WPLYW ZMIANY NA INNE ZGŁOSZENIA			
UWAGI			

Podpis osoby uprawnionej

FORMULARZ ANALIZY ZGŁOSZENIA

NUMER I TYTUŁ ZGŁOSZENIA/DATA ZGŁOSZENIA/DATA WYKONANIA ANALIZY			
Numer zgłoszenia		Tytuł zgłoszenia	
Data zgłoszenia		Data analizy	
ZGŁASZAJĄCY			
Imię i Nazwisko:		Nr tel.:	
Oddział:		Mail:	
CEL REALIZACJI USŁUGI			
ZAKRES PRAC DO WYKONANIA			
RYZYKA			
WPLYW WYNIKU REALIZACJI ZGŁOSZENIA NA ZMIANĘ STRUKTURY I ZAKRESÓW DANYCH OPROGRAMOWANIA I INTERFEJSÓW, W TYM KOMUNIKATÓW WYMIANY DANYCH			
SZACOWANA PRACOCHOŁONNOŚĆ WSZYSTKICH ETAPÓW REALIZACJI ZGŁOSZENIA			
Obsługa zgłoszenia		Testowanie	
Analiza		Konsultacje	
Projektowanie		Tworzenie dokumentacji	
Programowanie		Wdrożenie	
Szkolenia (przewidywane)		Inne	
CAŁKOWITA LICZBA GODZIN ROBOCZYCH			
ORIENTACYJNY TERMIN WYKONANIA *)			
PROPONOWANE KRYTERIA ODBIORU			
PROPONOWANY ZAKRES SZKOLEŃ			
PROPONOWANY SPOSÓB WDROŻENIA			
PLANOWANY TRYB ODBIORU			
PROPONOWANE ELEMENTY DOKUMENTACJI			
UWAGI			

OSOBA PRZYGOTOWUJĄCA ANALIZĘ			
Imię i Nazwisko		Mail	Telefon
INNE OSOBY KONTAKTOWE WYKONAWCY			
Imię i Nazwisko		Mail	Telefon
	Nazwisko i imię	Stanowisko	Podpis
Osoba wnioskująca			
Osoba zgłaszająca			
Właściciel biznesowy			

Akceptacja Zamawiającego

Akceptacja Wykonawcy

.....

.....

***zaakceptowanie analizy nie dotyczy zatwierdzenia terminu wykonania. Ostateczny termin uzgodniony jest w procesie zatwierdzania planu produkcji.**

FORMULARZ ZGŁOSZENIA PYTANIA DO ANALIZY

NUMER I TYTUŁ ZGŁOSZENIA (DATA ZGŁOSZENIA)				
Numer zgłoszenia		Tytuł zgłoszenia		
Sygnatura NFZ				
Data zgłoszenia		Wstępna data wykonania analizy		
ZGŁASZAJĄCY				
Imię i Nazwisko				
Oddział				
Nr telefonu		Mail		
WNIOSKUJĄCY				
Imię i Nazwisko				
Oddział				
Nr telefonu		Mail		
WŁAŚCICIEL BIZNESOWY				
Imię i Nazwisko				
PROBLEMY DO WYJAŚNIENIA				
Poniższe informacje są niezbędne do kontynuacji analizy. Do uzyskania odpowiedzi analiza musi zostać zawieszona.				
LP	PROBLEM		ROZWIĄZANIE (WYJAŚNIENIE)	
1.	Zgłaszający:	Data:	Odpowiadający:	Data:
	Opis:		Decyzja:	
2.	Zgłaszający:	Data:	Odpowiadający:	Data:
	Opis:		Decyzja:	
3.	Zgłaszający:	Data:	Odpowiadający:	Data:
	Opis:		Decyzja:	
UWAGI				
OSOBA PRZYGOTOWUJĄCA ANALIZĘ				
Imię i nazwisko		Telefon		Mail
INNE OSOBY KONTAKTOWE WYKONAWCY				
Imię i nazwisko		Telefon		Mail

**PROTOKÓŁ ODBIORU
USŁUGI SERWISU DOSTOSOWAWCZEGO
ZE ZGŁOSZENIA NR**

TYTUŁ ZLECENIA I OSOBA ZGŁASZAJĄCA			
Odbierający Nazwisko i imię			
Tytuł zgłoszenia			
Data zatwierdzenia analizy zgłoszenia			
Liczba roboczogodzin zatwierdzona w analizie zgłoszenia			
ZAMAWIAJĄCY			
Odbierający Nazwisko i imię			
Nazwa <i>Modułu Oprogramowania</i>			
Wersja <i>Modułu Oprogramowania</i>			
Data przekazania do odbioru		Data odbioru	
Wynik odbioru	Pozytywny* / Negatywny*/Warunkowy		

INFORMACJE O WYNIKACH ODBIORU		
UWAGI		
RODZAJ DOKUMENTU	PRZEKAZANO	UWAGI
zakres i opis przeprowadzonych prac analitycznych		
wykaz prac zrealizowanych		
opis algorytmów i przepływów danych zastosowanych w <i>Oprogramowaniu</i>		
specyfikacja struktury baz danych, z uwzględnieniem informacji o tabelach polach, zakresach dopuszczalnych wartości, więzach integralności, indeksach,		
opis zastosowanych interfejsów wymiany danych oraz zastosowanych standardów komunikacji,		
instrukcje instalacji, konfiguracji oraz dokumentacja administratora <i>Oprogramowania</i> ,		
opis dostarczonych narzędzi, niezbędnych dla tworzenia dodatkowych raportów i zestawień,		
dokumentacja użytkownika zawierającą opis funkcji oprogramowania dostępnych dla użytkownika		
specyfikacja przeprowadzonych testów aplikacji i uzyskanych wyników		

dokumentacja do prowadzonych szkoleń (plan szkolenia, materiały szkoleniowe, materiały prezentacyjne)		
Opis interfejsów wewnętrznych systemu (między modułami aplikacji)		
Model funkcji (opis funkcji, opis hierarchii funkcji)		
ZAŁĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO PROTOKOŁU		
1.		
2.		

	Nazwisko i imię	Stanowisko	Podpis
Osoba wnosząca			
Osoba zgłaszająca			
Właściciel biznesowy			

Podpis Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy	Podpis właściwego Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego**

*) Niepotrzebne skreślić

**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI
USŁUG NAPRAWY OPROGRAMOWANIA, KONSULTACJI, NADZORU AUTORSKIEGO,
nr z dnia
do umowy z dn.
za okres od do**

	WYKONAWCA	ZAMAWIAJĄCY
Nazwa		Narodowy Funduszu Zdrowia
Adres		02-390 Warszawa, ul. Grójecka 186
Osoba upoważniona		

WYKAZ ODEBRANYCH USŁUG NAPRAWY OPROGRAMOWANIA

Lp	DATA ZGŁOSZENIA	NUMER ZGŁOSZENIA	OPIS	STATUS*
1.				
2.				

WYKAZ ODEBRANYCH USŁUG KONSULTACJI

Lp	DATA ZGŁOSZENIA	NUMER ZGŁOSZENIA	OPIS	STATUS*
1.				
2.				

WYKAZ ODEBRANYCH USŁUG NADZORU AUTORSKIEGO

Lp	DATA ZGŁOSZENIA	NUMER ZGŁOSZENIA	OPIS	STATUS*
1.				
2.				

WYKONAWCA
(data, podpis)

Akceptuję,
ZAMAWIAJĄCY
(data, podpis)

UMOWA O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

zawarta dnia2013 roku w Warszawie pomiędzy:

Narodowym Funduszem Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186, NIP 107 – 00 – 010 – 57, reprezentowanym przez:

..... zwanym dalej „Zamawiającym”,

a , reprezentowaną przez:

..... zwaną dalej „Wykonawcą”

W związku z podpisaniem umowy nr z dnia, której przedmiotem są „Usługi wykonania w środowisku JIRA funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych Centrali NFZ, zwanej dalej „umową podstawową”, strony w celu właściwej ochrony danych poufnych udostępnianych wzajemnie w trakcie realizacji umowy podstawowej postanawiają co następuje:

§ 1.

Ileokroć w umowie użyte zostają wyrazy „Informacje Poufne” oznaczają one:

- a) przekazywane Wykonawcy wszelkie informacje lub dane, ustne, na piśmie lub zapisane w inny sposób, dotyczące spraw, planów działalności gospodarczej lub przedsięwzięć strony związanych z realizacją umowy podstawowej,
- b) wszelkie rozmowy lub rokowania prowadzone pomiędzy przedstawicielami stron w związku z realizacją umowy oraz przekazywane przez Zamawiającemu w ich trakcie informacje.

§ 2.

1. Z uwagi na udostępnianie Informacji Poufnych Wykonawca, w tym podwykonawcy, zobowiązuje się do:
 - a) zachowania w tajemnicy wszystkich Informacji Poufnych, niezależnie od formy ich przekazania;
 - b) wykorzystywania Informacji Poufnych wyłącznie na użytek współpracy Stron w zakresie realizacji umowy;
 - c) zapewnienia odpowiedniego i bezpiecznego sposobu przechowywania wszystkich uzyskanych Informacji Poufnych w czasie, gdy znajdują się one w posiadaniu Wykonawcy,
 - d) na pisemny wniosek Zamawiającego lub w przypadku rozwiązania albo wygaśnięcia umowy, niezwłocznie zwrócić lub zniszczyć na własny koszt wszelkie materiały zawierające jakiegokolwiek Informacje Poufne Zamawiającego wraz ze wszystkim kopiami, będącymi w jego posiadaniu.
2. W przypadku naruszeń przez Wykonawcę obowiązków dotyczących Informacji Poufnych, o których mowa w niniejszej Umowie, **Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości wartości umowy podstawowej za każdą ujawnioną Informację Poufną.**
3. Osoby biorące udział w realizacji umowy podstawowej ze strony Wykonawcy złożą oświadczenie zobowiązujące ich do zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych według wzoru określonego w załączniku, który Wykonawca przedłoży niezwłocznie Zamawiającemu.

§ 3.

1. Zobowiązania określone w § 2 nie mają zastosowania do Informacji Poufnych:
 - a) które są w dniu ujawnienia publicznie znane,
 - b) których ujawnienie wymagane jest od Strony otrzymującej na mocy przepisów prawa.
2. Jeżeli Wykonawca zostanie zobowiązany na mocy prawa lub wezwania sądu do ujawnienia jakiegokolwiek Informacji Poufnych, niezwłocznie zawiadomi na piśmie Zamawiającego przed dokonaniem ujawnienia.
3. Wykonawca zobowiązany na mocy prawa lub wezwania sądu do ujawnienia Informacji Poufnych będzie uprawniony do ujawnienia Informacji Poufnej wyłącznie w zakresie wymaganym prawem oraz zobowiązany do podjęcia wszelkich uzasadnionych środków, mających na celu upewnienie się, że Informacje Poufne są traktowane jako poufne.

§ 4.

Wykonawca potwierdza i wyraża zgodę na to, że nie będzie uprawniony do nabycia żadnych praw do Informacji Poufnych przekazanych przez Zamawiającego lub od niego uzyskanych.

§ 5.

Niniejsza Umowa obowiązywać zostaje zawarta na okres zawarcia obowiązywania umowy podstawowej, z tym że zobowiązanie do zachowania tajemnicy i poufności Informacji Poufnych i odpowiedzialność z tego tytułu, pozostają w mocy także po wygaśnięciu niniejszej umowy oraz umowy podstawowej.

§ 6.

1. Strony poddają rozstrzygnięcie sporów powstałych na gruncie niniejszej umowy właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego sądowi powszechnemu w Warszawie.
2. Do wszystkich kwestii nieuregulowanych w niniejszej Umowie znajdują zastosowanie szczególności przepisy kodeksu cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawne.

§ 7.

Zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 8.

Niniejsza Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

Podpisano w imieniu:

.....

Podpisano w imieniu
Narodowy Fundusz Zdrowia

.....

(imię i nazwisko)
(adres zamieszkania)
(nazwa i nr dokumentu tożsamości)

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy i poufności Informacji Poufnych udostępnionych mi w ramach realizacji umowy nr z dnia, której przedmiotem są „Usługi wykonania w środowisku JIRA funkcjonalności procesów zarządzania umowami utrzymania i rozwoju systemów informatycznych Centrali NFZ

Jednocześnie wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy oraz w okresie jej trwania.

Potwierdzam odbiór

Miejscowość, data

czytelny podpis

Wzór tabeli:
WYKAZ OSÓB PO STRONIE WYKONAWCY
UPOWAŻNIONYCH DO DOSTĘPU DO INFORMACJI OBJĘTYCH POUFNOŚCIĄ

LP.	IMIE, NAZWISKO	PESEL
1.		
2.		

Wykaz adresów usług elektronicznych i numery faksów.

Numer faxu **Zamawiającego** do stosowania w komunikacji w kwestiach związanych z realizacją umowy: **(22)**
.....

Numer faxu **Wykonawcy** do stosowania w komunikacji w kwestiach związanych z realizacją umowy: ()...

Lp.	Nazwa lokalizacji, konto e-mail u Zamawiającego, konto e-mail u Wykonawcy, konto FTP u Zamawiającego
1.	
2.	
3.	