

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA
USŁUGI SERWISU BIEŻĄCEGO I DOSTOSOWAWCZEGO PORTALU
POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ**

1. NAZWA I ADRES ZAMAWIAJĄCEGO

Narodowy Fundusz Zdrowia Centrala (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 późn. zm.) zwanej dalej ustawą.

3. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia są **usługi serwisu bieżącego i dostosowawczego PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ.**
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, zwanej 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 2 do Specyfikacji, części zamówienia, które powierza podwykonawcy.
5. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych oraz wariantowych.

4. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Zamawiający wymaga, by usługa była realizowana **w okresie 12 miesięcy od daty podpisania umowy**, ale nie wcześniej niż od dnia 05.01.2014 r.

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

Warunek ten zostanie spełniony, jeżeli wykonawca wykaże, że wykonał (a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych uwzględniane są również wykonywane) w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie, co najmniej trzy zamówienia polegające na świadczeniu usług serwisu bieżącego, serwisu dostosowawczego których wartość wyniosła co najmniej 100.000 zł brutto.

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

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeśli Wykonawca wykaże, że dysponuje co najmniej 5 osobowym zespołem składającym się co najmniej ze specjalistów spełniających następujące wymagania:

- a) co najmniej jedna osoba – w tym osoba pełniąca obowiązki Koordynatora Umowy (zgodnie z zapisami projektu umowy) posiadająca znajomość metodyki PRINCE2 udokumentowaną certyfikatem PRINCE2 na poziomie „Foundation”. Osoba ta musi legitymować się co najmniej 3-letnim doświadczeniem w zakresie zarządzania projektami dotyczącymi wdrożeń systemów informatycznych
- b) co najmniej jedna osoba – architekt - posiadający wykształcenie informatyczne oraz kwalifikacje w zakresie tworzenia portali internetowych. Osoba ta musi legitymować się co najmniej 3-letnim doświadczeniem zawodowym w ww. zakresie.
- c) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – posiadająca dwuletnie doświadczenie w programowaniu i projektowaniu serwisów internetowych w technologii Java, PHP.
- d) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – posiadająca 2-letnie doświadczenie w zakresie grafiki, w tym w tworzeniu banerów, szaty graficznej portali internetowych oraz umiejętność programowania w środowisku flash.
- e) co najmniej jedna osoba posiadająca co najmniej 3 –letnie doświadczenie w administracji systemów operacyjnych Linux (Red Hat) oraz baz danych PostgreSQL.

Zamawiający wymaga aby zespół osób, zajmujący się wykonywaniem zadań w ramach realizacji usługi, legitymował się łącznie wszystkimi ww. wymaganiami, przy czym jedna osoba może być przypisana do jednego wymagania opisanego w pkt a-e

- 4) sytuacji ekonomicznej i finansowej.

Ocena spełniania warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana według formuły „spełnia” / „nie spełnia” w oparciu o informacje zawarte w dokumentach i oświadczeniach zawartych w pkt 6 Specyfikacji. 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 ORAZ NIEPODLEGANIA WYKLUCZENIU NA PODSTAWIE ART. 24 UST. 1 USTAWY

- 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 głównych usług wraz z dowodami, czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane 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 dostawy uznaje się usługi niezbędne do wykazania spełniania warunku określonego w pkt 5.2. Specyfikacji). Wzór wykazu stanowi załącznik nr 6 do Specyfikacji.
- 2) dowody potwierdzające, czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, z tym że w odniesieniu do nadal wykonywanych usług okresowych lub ciągłych dowody potwierdzające

należyte wykonanie powinny 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.

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 wykonaniu zamówienia.

Wykonawca zobowiązany jest przedstawić:

- 1) wykaz osób, które będą uczestniczyć w realizacji zamówienia, w szczególności osób odpowiedzialnych za świadczenie usług 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 ze wzorem stanowiącym załącznik nr 7. Wykaz musi zawierać informacje niezbędne do stwierdzenia, czy Wykonawca spełnia warunek określony w pkt 5.3. Specyfikacji.
- 2) dokumenty (pisemne zobowiązanie podmiotów) zawierające w swej treści i dotyczące w szczególności:
 - a) zakresu dostępnych wykonawcy zasobów innego podmiotu,
 - b) sposobu wykorzystania zasobów innego podmiotu, przez Wykonawcę, przy wykonywaniu zamówienia,
 - c) charakteru stosunku jaki będzie łączył wykonawcę z innym podmiotem, zakresu i okresu udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia,gdy Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w pkt 5.3. polega na zasobach zdolnych do wykonania zamówienia innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy.

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.

Wykonawcy zagraniczni.

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.

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.

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:
 - a) wymagane oświadczenia lub dokumenty wskazane od pkt 6.2.1 do 6.2.3. składa osobno każdy z Wykonawców,
 - b) warunek określony w pkt 5.2., 5.3. musi spełniać co najmniej 1 podmiot lub warunek podmioty te mogą spełniać łącznie.

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. 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: 0 22 572 – 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:
 - Piotr Osóbka

w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godz. 09:00-15:00.

8. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.

9. 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.

10. 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** (wypełniony formularz oferty wraz z wymaganymi oświadczeniami) **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 poświadczonych „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 poświadczony 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 inna 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 „**Serwis PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ. Tajemnica przedsiębiorstwa**”.
11. Sporządzoną ofertę należy opakować w kopertę oznaczoną dokładną nazwą i adresem wykonawcy oraz napisem „**POSTĘPOWANIE NR AZP – 2611 – 55/13. OFERTA – Serwis PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ. NIE OTWIERAĆ PRZED 06.12.2013 r. GODZ. 10:30**”.

11. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Oferty należy składać w zamkniętych kopertach w Narodowym Funduszu Zdrowia Centrali w Warszawie, przy ul. Grójeckiej 186, 02-390 Warszawa, pok. 0.03, **w terminie do dnia 06.12.2013 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 06.12.2013 r. o godz. 10:30 w Narodowym Funduszu Zdrowia Centrali w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186, pok. 0.03.

12. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

Jako podstawę do oceny ofert Zamawiający przyjmuje cenę brutto (wraz z podatkiem od towarów i usług (VAT)) za realizację 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.

13. 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.

13.1 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:

$K_m = \frac{C_n}{C_m} \times 100 \text{ pkt}$	<p>Gdzie: m – oznacza kolejną badaną ofertę,</p> <p>K_m – oznacza wynik oceny kolejnej badanej oferty w zakresie kryterium ceny,</p> <p>C_n – oznacza najkorzystniejszą (najniższą) cenę brutto badanej oferty,</p> <p>C_m – oznacza cenę brutto kolejnej badanej oferty.</p>
--	---

13.2 Ocena łączna

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

$$O = K_m \times X \times W_c$$

Gdzie: O – 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.

14. 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.

Osoby reprezentujące Wykonawcę przy podpisywaniu umowy muszą posiadać ze sobą dokumenty potwierdzające ich umocowanie do podpisania umowy.

15. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

16. WZÓR UMOWY – ZGODNIE Z ZAŁĄCZNIKIEM NR 2 DO SPECYFIKACJI

17. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA O UDZIELENIE ZAMÓWIENIA

Wykonawcy, a także innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez zamawiającego przepisów ustawy, przysługują środki ochrony prawnej określone w Dziale VI ustawy Prawo zamówień publicznych.

Do Specyfikacji załączono:

- 1) opis przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1),
- 2) formularz oferty (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) wykaz usług (załącznik nr 5),
- 6) formularz wykazu osób (załącznik nr 6),
- 7) formularz oświadczenia o przynależności do grupy kapitałowej (załącznik nr 7),
- 8) wzór umowy o wykonanie zamówienia (załącznik nr 8).

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**1. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWISU BIEŻĄCEGO ORAZ DOSTOSOWAWCZEGO**

Zakres usług świadczonych w ramach serwisu bieżącego portalu zawierającego moduły „niepubliczny” oraz „publiczny” (www.ekuz.nfz.gov.pl) obejmował będzie m.in.

1. Naprawę błędów oraz błędów krytycznych wszystkich funkcjonalności portalu zgłoszonych przez administratora PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ.

2. Usługę konsultacji i doradztwa w zakresie serwisu bieżącego systemu obejmująca (w dni robocze w godzinach 8:00-16:00):

- udzielanie przy użyciu dedykowanego systemu, linii telefonicznej konsultacji i porad na temat systemu, nie wymagających zdalnego dostępu do systemu (z wyłączeniem pomocy technicznej dla użytkowników końcowych, która będzie świadczona wewnętrznie);
- udzielanie telefonicznych oraz mailowych konsultacji i porad w zakresie systemu;
- współpracę w optymalizacji i konfiguracji systemów operacyjnych, serwerów i systemu zarządzania bazą danych, niezbędnych do poprawnej pracy systemu(usługa wymagana w przypadku problemów wydajnościowych oraz profilaktyczny przegląd konfiguracji środowiska-wykonywana w miarę bieżących potrzeb Zamawiającego).

3. Zakres usług świadczonych w ramach serwisu dostosowawczego portalu zawierającego moduły „niepubliczny” oraz „publiczny” będzie obejmował m.in.

- współpracę w opracowaniu wymagań dla planowanych zmian i rozszerzeń systemu (usługa która potencjalnie może wystąpić kilka razy w roku bądź nie wystąpić w ogóle)
- aktualizacje konfiguracji systemu;
- konfigurowanie i aktualizowanie bazy wiedzy wirtualnego asystenta;
- dokonywanie oraz implementacja zmian w szablonie graficznym Portalu i wersji okolicznościowych;
- wykonywanie oraz implementacja nowych funkcjonalności;
- możliwość zasilania treściami z innych stron internetowych Funduszu (implementacja treści, tekstów i artykułów udostępnianych na innych stronach internetowych Funduszu).

Wymiar roboczo-dni dla serwisu dostosowawczego wynosi 45 dni.

4. W okresie pierwszych 3 miesięcy od daty obowiązywania umowy Wykonawca przeszkoli we własnym zakresie w trakcie realizacji umowy dwóch pracowników Zamawiającego w zakresie wykorzystywania i obsługi narzędzi i środowiska deweloperskiego niezbędnego do obsługi procesu wytwórczego oprogramowania portalu w szczególności w zakresie procedur związanych z usuwaniem błędów, błędów krytycznych rozwoju portalu (serwisu dostosowawczego), wersjonowania kodów źródłowych, obsługi wydań aktualizacji, parametryzacji, konfiguracji, strojenia i administracji portalem. Szkolenia będą przeprowadzone w wymiarze minimum 5 dni w miejscu wskazanym przez Zamawiającego.

Powyższe usługi serwisu bieżącego, serwisu dostosowawczego oraz nadzoru autorskiego będą świadczone przez okres 1 roku, nie wcześniej niż od dnia 05.01.2014r.

2. OPIS PORTALU INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ, KTÓREGO MA DOTYCZYĆ PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA (SERWIS BIEŻĄCY I DOSTOSOWAWCZY)

PORTAL POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ zbudowany jest z dwóch modułów:

1. 1-szy zwany „publicznym” umieszczony jest pod adresem www.ekuz.nfz.gov.pl i dostępny jest dla wszystkich użytkowników końcowych;
2. 2-gi zwany „niepublicznym” dostępny jest tylko dla pracowników OW NFZ oraz Centrali po uprzednim zalogowaniu.

Celem portalu jest zapewnienie wszystkim grupom odbiorców końcowych kompleksowego źródła pozyskania informacji o warunkach leczenia na podstawie przepisów o koordynacji w poszczególnych państwach członkowskich UE/EFTA, zasadach korzystania z prawa do rzeczowych świadczeń zdrowotnych oraz obowiązujących w tym zakresie procedurach administracyjnych.

Funkcje portalu pozwalają na usprawnienie wykorzystywanych kanałów przekazywania i gromadzenia w jednej lokalizacji przez instytucję łącznikową wytycznych definiujących sposób realizacji przez oddziały wojewódzkie NFZ zadań nałożonych przepisami o koordynacji.

Częścią portalu jest system zarządzania treścią (ang. content management system – CMS) - Drupal w wersji 2.x pozwalający na tworzenie, aktualizowanie i zarządzanie treścią publikowaną w portalu zarówno w module „publicznym” jak i „niepublicznym”.

3. FUNKCJONALNOŚCI OGÓLNE DLA PORTALU

Portal zapewnia:

1. Możliwość udostępnienia pełnej treści zgromadzonej w publicznej części *portalu* w dwóch językach: polskim i angielskim; dla wybranych modułów system zapewnia również możliwość udostępnienia tekstów w niemieckiej, włoskiej, francuskiej i hiszpańskiej wersji językowej:
 - a. W każdej z wersji językowych wyświetlane są tylko te pozycje menu, dla których odpowiednie strony mają daną wersję językową.
 - b. Strona główna umożliwi przejście do każdej z dostępnych wersji językowych.
 - c. Podczas wyświetlania danej strony, portal umożliwi przejście wyłącznie do tych wersji językowych, dla których ta strona ma tłumaczenia. Elementy interfejsu użytkownika prowadzące do pozostałych wersji językowych są nieaktywne. Przejście do innej wersji językowej podczas wyświetlania danej strony powoduje przejście do odpowiedniego tłumaczenia tej strony.
2. Wykorzystanie na portalu mechanizmu wirtualnego asystenta w języku polskim, jako funkcjonalność wspierająca wyszukiwanie kompletnej informacji udostępnianej w ramach portalu:
 - a. Wirtualny asystent zapewnia obsługę portalu w części „publicznej”.
 - b. Wirtualny asystent zapewnia wsparcie użytkownika w wersji tekstowej i dźwiękowej z wykorzystaniem mechanizmu syntezy mowy (pod kątem osób niedowidzących), możliwe jest wyłączenie funkcji dźwiękowej za pomocą udostępnionego przycisku.

- c. Odpowiedzi wirtualnego asystenta zawierają oprócz informacji czysto merytorycznych linki kierujące do odpowiednich stron portalu, zawierających szczegółowe informacje na dany temat.
 - d. Wirtualny asystent posiada zestaw odpowiedzi awaryjnych, stosowanych w przypadku, gdy wypowiedź użytkownika jest niezrozumiała (nie daje się dopasować do żadnego wątku w bazie wiedzy).
 - e. Wirtualny asystent potrafi „utrzymać wątek” rozmowy, tzn. kontynuować rozmowę na wcześniej określony temat (np., „co to jest EKUZ?”, „EKUZ to Europejska Karta Ubezpieczenia Zdrowotnego...”, „gdzie można ją wyrobić?”, „Kartę EKUZ można uzyskać...”)
 - f. W przypadku niejednoznaczności, wirtualny asystent zgodnie z konfiguracją bazy wiedzy – zadaje użytkownikowi pytania uszczegóławiające. Pytanie zawiera listę możliwych odpowiedzi w formie linków do wyboru przez użytkownika (np. „Zamierzasz wyjechać za granicę w celu turystycznym, nauki, czy pracy?”).
3. Portal umożliwia wyświetlanie treści w trybie dla osób niedowidzących, tj. przy użyciu powiększonej czcionki, w jednym kolorze, z maksymalnym kontrastem pomiędzy tekstem a tłem (np. czarny tekst na białym tle).
 4. Portal spełnia wytyczne dotyczące dostępu do zawartości stron internetowych - Web Content Accessibility Guidelines (rekomendacja World Wide Web Consortium, wersja 2.0, <http://www.w3.org/TR/2008/REC-WCAG20-20081211/>) na poziomie zgodności A (conformance level A). Wymaganie to należy uwzględniać przy wykonaniu usług serwisu bieżącego i dostosowawczego.
 5. Portal umożliwia przeszukiwanie treści portalu (w tym umieszczonych na portalu dokumentów w formatach: MS Word, PDF, RTF) po dowolnych słowach lub zestawie słów, początku słowa. Możliwość przeszukiwania treści portalu zapewniona jest języku polskim i języku angielskim; przeszukiwanie w języku polskim powinno uwzględniać odmianę wyrazów; wyszukanie możliwe jest zarówno z poziomu strony głównej, jak i z poziomu poszczególnych modułów; wyszukiwanie wykonywane przez użytkowników niezalogowanych zwraca wyłącznie wyniki z ogólnodostępnej, „publicznej” części portalu; wyszukiwanie wykonywane przez użytkowników zalogowanych powinno zwracać wyniki zarówno z ogólnodostępnej, „publicznej” części portalu, jak i z części dostępnej po zalogowaniu (niepublicznej).
 6. Portal umożliwia wyświetlenie zawartości dowolnej strony w formie przeznaczonej do wydruku, tj.
 - a. z pominięciem elementów nawigacji portalu,
 - b. z ograniczoną kolorystyką (czarny tekst na białym tle),
 - c. z ograniczonymi elementami wizualizacji graficznej portalu (jedynie logo Zamawiającego i/lub logo portalu).
 7. Portal pobiera z zewnętrznej relacyjnej bazy danych (aktualizowanej przez systemy dziedzinowe NFZ) aktualnych danych o wydanej do tej pory liczbie kart EKUZ w ramach funkcjonalności ‘licznik wydanych kart EKUZ’. Portal zapewnia aktualizację danych każdego dnia po czasie wygenerowania komunikatu.
 8. Portal umożliwia interaktywne tworzenie tabel/ wykresów graficznych w oparciu o szablony, opisujące podstawowe wielkości dotyczące realizacji przez Fundusz zadań na podstawie przepisów o koordynacji, przy czym dla każdego z nich zapewniona jest parametryzacja (np. wybór okresu czasu, województwa, kraju członkowskiego UE/EFTA). Do każdego z szablonów przypisane zostały ściśle określone wzory zestawień oraz wzory wykresów, zgodnie, z którymi możliwa jest prezentacja graficzna danych. Funkcjonalność ta została zapewniona w ramach modułu ‘Zabawa liczbami’:

- a. Na potrzeby obsługi modułu ‘zabawa liczbami’ portal posiada połączenie z relacyjną bazą danych (aktualizowaną przez systemy dziedzinowe NFZ), z której pobierane są zagregowane dane źródłowe dla modułu;
 - b. Portal zapewnia również import, jak i eksport danych z/do plików .xls.
9. Portal udostępni dane teleadresowe (w tym adresy e-mail) oddziałów wojewódzkich NFZ instytucji łącznikowych innych państw członkowskich UE/EFTA poprzez:
 - a. wybór nazwy oddziału/ instytucji z listy rozwijanej,
 - b. możliwość wyszukania instytucji po wpisaniu jej kodu lub fragmentu nazwy,
 - c. wskazanie oddziału/ instytucji na interaktywnej mapie Polski/ Europy.
10. Portal udostępni interaktywne schematy postępowania (np. w zakresie modułu: *Informacje dla świadczeniodawcy* umieszczony jest schemat dokonywania z NFZ rozliczenia kosztów świadczeń zrealizowanych na podstawie przepisów o koordynacji):
 - a. wykonanie schematu polega na wybraniu kluczowych parametrów postępowania (np. typ świadczeniodawcy, rodzaj świadczenia), przy czym kolejne parametry oraz lista dostępnych wartości tych parametrów zależą od wartości wybranych dla poprzednich parametrów;
 - b. po wybraniu wartości wszystkich parametrów przewidzianych dla danego schematu, system wyświetla artykuł stanowiący treść procedury, odpowiednią dla podanych wartości parametrów.
11. Dla wszystkich list dokumentów udostępnianych w ramach poszczególnych modułów została zapewniona możliwość dowolnego sortowania po kolumnach oraz możliwość wyszukiwania i wyświetlania dokumentów na liście, wg. indywidualnie określonych w module parametrów;
12. Portal umożliwia dostęp do portalu „publicznego” za pomocą przenośnych urządzeń (urządzeń mobilnych typu telefony z przeglądarką, PDA, PC-tablet, I-Pod itp.). Wersja uproszczona charakteryzuje się:
 - a. uproszczoną budową strony portalu (brak podziału na ramki, wyświetlanie tekstu w jednej kolumnie),
 - b. minimalizacją elementów graficznych,
 - c. niedostępnością wybranych funkcji portalu (np. wirtualnego asystenta).
13. Portal umożliwia użytkownikowi oznaczenie miejsca przebywania oraz odnalezienie drogi (wraz z pomiarem odległości) m.in. do:
 - a. najbliższego miejsca wydawania dokumentów uprawniających do świadczeń na podstawie przepisów o koordynacji (Oddział Wojewódzki NFZ, delegatura, punkt informacyjny itp.),
 - b. polskiej instytucji łącznikowej,
 - c. określonego przez użytkownika Oddziału Wojewódzkiego NFZ.

Punkt docelowy opatrzony jest opisem zawierającym informacje teleadresowe. Portal umożliwia wydruk mapki wraz z informacją umieszczoną w dymku.
14. Treści umieszczane na portalu automatycznie są opatrzone informacją o dacie publikacji tekstu/ umieszczenia pliku na portalu oraz ewentualnej modyfikacji.
15. Portal spełnia wszelkie wymagania wynikające z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Za analizę i spełnienie tych wymagań odpowiada Wykonawca Portalu.
16. Funkcjonalność: Zadaj pytanie - zapewnia możliwość przesyłania prostych zapytań do instytucji właściwych i łącznikowych poprzez wypełnienie formularza zawierającego pola:
 - a. wybór tematu z listy zamkniętej,
 - b. określenie adresata z listy zamkniętej,
 - c. określenie adresu e-mail, na który powinna zostać przesłana odpowiedź zwrotna – wypełnienie w trybie edycji,

d. treść pytania (max. 500 znaków)

Wymagane wypełnienie wszystkich pól.

17. Mini przewodnik po krajach członkowskich UE/EFTA

Wybór państwa możliwy jest poprzez wskazanie nazwy państwa na liście lub poprzez najechanie na udostępnionej mapie Europy z podziałem administracyjnym na kształt państwa.

Portal zapewnia również możliwość wydruku (wygenerowania w formacie PDF) pełnej broszurki (przewodnika), zawierającej informacje dotyczące wszystkich państw członkowskich UE/EFTA. Dla wersji tej powinny automatycznie są dołączone: strona tytułowa, spis treści, słowniczek podstawowych pojęć z zakresu przepisów o koordynacji.

System zarządzania treścią umożliwia:

1. konfigurację szablonu graficznego generowanego dokumentu PDF (np. poprzez edycję plików konfiguracyjnych), obejmującą w szczególności:
 - a. układ strony, nagłówki i stopki,
 - b. obraz pełniący rolę tła strony (znaku wodnego),
 - c. rozmiar i krój stosowanych czcionek, odstępy między wierszami i akapitami, wcięcia, itp.
2. określenie zawartości informacyjnej dokumentu poprzez wskazanie artykułów z portalu, których treść zostanie umieszczona w dokumencie PDF.

18. Wypełnij wniosek

W ramach modułu portal umożliwia:

- a. Wypełnienie wniosku w ramach udostępnionej na portalu formatki,
- b. Pobranie i zapis wniosku lub wydruku bezpośrednio z portalu wzoru wniosku. Zapewnione zostało dostosowanie wersji do wydruku do formatu strony.
- c. Wypełnienie formatek elektronicznych wspierających wypełnianie wniosku o wydanie EKUZ oraz wniosku o refundację kosztów leczenia poniesionych przez polskich ubezpieczonych za granicą, a także zapewnia możliwość modyfikacji formatek lub dodania nowych formatek przez administratora portalu po stronie Zamawiającego.

4. PORTAL „NIEPUBLICZNY”- UDOSTĘPNIANY PO ZALOGOWANIU

1. Dostęp do modułów przewidziany jest dla użytkowników z poziomu polskiej instytucji łącznikowej (pracowników Centrali NFZ) oraz polskich instytucji właściwych – pracowników oddziałów wojewódzkich bezpośrednio realizujących zadania na podstawie przepisów o koordynacji.
2. Po zalogowaniu do przez użytkownika automatycznie zostaje wyświetlona lista najnowszych dokumentów umieszczonych w repozytorium.

Moduły systemu dostępne dla zalogowanych użytkowników portalu obejmują:

Archiwum wytycznych instytucji łącznikowej (dalej: Archiwum)

Moduł zapewnia:

1. Możliwość umieszczania dokumentów w dowolnych formatach plików. Portal nie posiada jakichkolwiek ograniczeń w tym zakresie. Przewiduje się, iż najczęściej umieszczane dokumenty udostępniane będą w plikach doc, txt, pdf, xls, jpg, ppt.
2. Pliki pogrupowane są w określone grupy tematyczne przy założeniu 4 poziomów zagnieżdżenia obiektów.

3. Każdy dokument umieszczony w *Archiwum* zostaje scharakteryzowany poprzez etykietę określającą przynajmniej: tytuł, przypisanie do podstawowej grupy tematycznej, podgrupy, daty wytycznych, identyfikator dokumentu, status wytycznych (obowiązujące/ zmienione), datę udostępnienia na portalu, pola wyboru charakteryzującego grupę odbiorców informacji, pola uwagi.
4. Dodatkowo zapewniona została możliwość wskazania odnośników do max. 10 dokumentów powiązanych.
5. Została zapewniona możliwość dołączenia do podstawowego dokumentu załączników.
6. Wykaz wytycznych udostępnionych w *Archiwum* możliwy jest do wyświetlenia w formie tabeli, gdzie kolejne kolumny odpowiadają polom etykiety opisującej dokument z możliwością sortowania po wskazanych kolumnach.
7. Portal zapewnia możliwość wyszukiwania konkretnego dokumentu poprzez mechanizm wyszukiwarki po określeniu przez użytkownika jednego lub kilku paramentów. Efekt wyszukiwania zaprezentowany jest w formie tabelki.
8. Informacja o umieszczeniu w *Archiwum* nowych elementów wyświetlana jest użytkownikowi po zalogowaniu się do Sekcji
9. Portal umożliwia swobodne zarządzanie archiwum wytycznych: dodawanie, usuwanie pozycji, zmiany etykiety dokumentów, w szczególności statusu dokumentu dla poszczególnych wątków.

Moduł: Pomocne materiały

Podmoduł 1. Baza wzorów formularzy i szablonów

Portal powinien umożliwiać umieszczanie w grupach tematycznych plików zawierających szablony pism, oświadczeń, wniosków, formularzy itp. W module zapewniona jest możliwość wyświetlania dokumentów w ramach list, ich sortowania oraz wyszukiwania wg zasad wskazanych w wymaganiach ogólnych.

Podmoduł 2. Materiały dostarczone przez oddziały

Zamieszczane materiały obejmują artykuły, zeskanowane kopie dokumentów, prezentacje itp., które dostarczone zostaną przez oddziały wojewódzkie NFZ, przy czym dokumenty na portalu mogą zostać umieszczone wyłącznie z poziomu instytucji łącznikowej po autoryzacji merytorycznej treści dokumentu. Portal nie ogranicza możliwości zamieszczania dokumentów w zakresie formatu zamieszczonych dokumentów. Każdy z dokumentów posiada etykietę pełniącą funkcję metryki dokumentu opisującej grupę tematyczną, opis szczegółowy dokumentu, oddział, który dostarczył materiał, datę umieszczenia materiału na portalu. Portal umożliwia podział dokumentów zgromadzonych w podmodule w grupy i kolejne podgrupy przy założeniu 3 poziomów zagnieżdżenia elementów. W module została zapewniona możliwość wyświetlania dokumentów w ramach list, ich sortowania oraz wyszukiwania wg zasad wskazanych w wymaganiach ogólnych.

Podmoduł 3. Dokumenty udostępnione przez inne instytucje

Według wymagań funkcjonalnych Zamawiającego portal zapewnia sposób realizacji funkcjonalności analogiczny do opisanego dla podmodułu 2. Informacje umieszczone w module obejmują materiały udostępnione przez instytucję zagraniczne i krajowe. Metryka dokumentu w sposób wyraźny umożliwia wskazanie źródła informacji tj. nazwę instytucji, która przekazała materiał.

Podmoduł 4. Prezentacje polskiej instytucji łącznikowej

Według wymagań funkcjonalnych Zamawiającego portal zapewnia sposób realizacji funkcjonalności analogiczny do opisanego dla podmodułu 2. Materiały obejmują prezentacje i materiały opracowane przez Departament Współpracy Międzynarodowej NFZ jako komórkę pełniącą funkcję polskiej instytucji łącznikowej.

W części tej została przewidziana również grupa dokumentów, w której umieszczane są materiały szkoleniowe. Portal umożliwia w tej części: umieszczenie plików ze źródła zewnętrznego, materiały umieszczone jako wpis na stronie portalu, jak i umieszczenia interaktywnych schematów opisujących procesy realizowane na podstawie przepisów o koordynacji. Schematy przewidują możliwość zagnieżdżenia pod kolejnymi czynnościami procesu dodatkowych opisów. Zapewniona jest możliwość zagnieżdżenia w ramach schematów obiektów do 3 poziomów.

Forum dyskusyjne polskiej instytucji łącznikowej i instytucji właściwych (*dalej: Forum*)

Moduł zapewnia możliwość wymiany doświadczeń dotyczących realizacji zadań wynikających z przepisów o koordynacji pomiędzy pracownikami Oddziałów Wojewódzkich a komórką Centrali NFZ pełniącą funkcję polskiej instytucji łącznikowej. Funkcjonalność modułu zapewnia możliwość:

1. grupowania wątków w podstawowe tematy,
2. sortowania wątków po dacie utworzenia, dacie ostatniego wpisu, tytule, autorze, liczbie wypowiedzi,
3. dodawania nowych grup wątków przez moderatora, nowych wątków przez moderatora i użytkowników,
4. usuwania wątków lub konkretnych wpisów zawierających treści nieprawdziwe lub obraźliwe przez moderatora forum,
5. archiwizacji (zakończenia edycji) wątku,
6. umieszczania sprostowań do wpisów przez moderatora,
7. wsparcie dla moderatora poprzez wyświetlanie listy nowych wpisów dla poszczególnych wątków z możliwością zawężenia do konkretnej grupy tematycznej.

5. KODY I DOKUMENTACJA

Zamawiający umożliwi zainteresowanym, którzy podpiszą umowę o poufności wg załączonego wzoru, wgląd w dokumentację i kody źródłowe oprogramowania.

Wykonawca zobowiązany jest do przekazywania kodów portalu Zamawiającemu na koniec każdego kwartału w okresie obowiązywania umowy oraz na koniec umowy. Kody przekazywane muszą być na nośniku elektronicznym w 1 egzemplarzu.

Zamawiający udostępni kody oraz dokumentację do 2 dni włącznie przed datą składania ofert. Ze względu na wewnętrzne procedury, wnioski o wgląd Zamawiający otrzyma na 2 dni przed datą oględzin ww. kodów oraz dokumentacji.

pieczęć Wykonawcy

....., dnia

**Oferta na
usługi serwisu bieżącego i dostosowawczego PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ**

Nazwa Wykonawcy

.....

Adres Wykonawcy

.....

tel. fax.....

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

1. Oferowana łączna cena za realizację całości przedmiotu zamówienia:

cena brutto zł

w tym

1. Wynagrodzenie za usługi *Serwisu Bieżącego*, Konsultacji, *Nadzoru Autorskiego*,:

bruttozł

2. Wynagrodzenie za usługi *Serwisu Dostosowawczego*:

Stawka Roboczodnia brutto	Liczba roboczodni	Wartość brutto w okresie obowiązania umowy
2	3	4
	45	

OŚWIDCZENIA

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

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję przedstawione przez Zamawiającego we wzorze umowy warunki płatności za realizację 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.

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

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.

Oświadczenie Wykonawcy o powierzeniu wykonania części zamówienia podwykonawcom

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

Lp.	Części zamówienia, których wykonanie Wykonawca powierzy podwykonawcom

wypełnić tylko w przypadku powierzenia wykonania części zamówienia podwykonawcom

Oświadczenie o dokumentach załączonych do oferty:

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....

.....
Podpis i 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 (t. j. Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.):

niniejszym oświadczam, że spełniamy warunki udziału w postępowaniu o zamówienie publiczne, którego przedmiotem są:

usługi serwisu bieżącego i dostosowawczego PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ 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

ZAŁĄCZNIK NR 4 DO SPECYFIKACJI

....., 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 z późn. zm.) w postępowaniu o zamówienie publiczne, którego przedmiotem są:

usługi serwisu bieżącego i dostosowawczego PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ

.....

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. W szczególności wykaz musi zawierać przedmiot, wartość zamówienia, daty wykonania, odbiorców. Do każdej wykonanej usługi (wskazanej w wykazie) należy przedstawić dowód 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

/nazwa (firma) i adres Wykonawcy/

Wykaz osób

Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonywaniu zamówienia, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych dla wykonania zamówienia, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności, wraz z informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami, potwierdzający spełnianie warunków, o których mowa w pkt 5.3 Specyfikacji.

lp.	Imię i nazwisko	Kwalifikacje niezbędne do wykonania zamówienia	Podstawa do dysponowania daną osobą ²⁾
		Spełniane wymagania w zakresie określonym w pkt. 5.3 Specyfikacji	
1			
2			
3			
4			
5			
6			

(pieczęć imienna i podpis osoby upoważnionej)

Oświadczam, że zobowiązuję się do utrzymania pracowników wymienionych w ww. wykazie przez cały czas trwania realizacji umowy, a w razie zmiany na danym stanowisku osoba zastępująca będzie posiadała kwalifikacje, o których mowa w Specyfikacji, o czym powiadomię niezwłocznie Zamawiającego na piśmie.

UWAGA:

wpisać podstawę do dysponowania daną osobą. Wykonawca zobowiązany jest przedstawić pisemne zobowiązanie innych podmiotów do udostępnienia osób zdolnych do wykonania zamówienia, jeżeli wskazał, że będzie nimi dysponował.

Osoba składająca oświadczenie świadoma jest odpowiedzialności karnej wynikającej z art. 297 Kodeksu Karnego za przedłożenie nierzetelnego lub poświadczającego nieprawdę oświadczenia.

....., 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 są:

usługi serwisu bieżącego i dostosowawczego PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ

- 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:

- 1
- 2
- 3

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

* w przypadku Wykonawców występujących wspólnie oświadczenie składa każdy Wykonawca

** właściwe zaznaczyć

UMOWA

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

.....
a

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

Zawierający Umowę zwani będą łącznie w dalszej jej części „Stronami”.

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

§ 1**Przedmiot umowy**

Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie **usługi serwisu bieżącego oraz dostosowawczego PORTALU POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ**.

§ 2**Definicje**

Strony nadają poniższym pojęciom następujące znaczenie:

- | | |
|---|--|
| 1) <i>Portal</i> | PORTAL POLSKIEJ INSTYTUCJI ŁĄCZNIKOWEJ (www.ekuz.nfz.gov.pl) wraz z wersją testowa oraz jego część ”wewnętrzna” |
| 2) <i>Funkcjonalność Portalu</i> | wszystkie zaimplementowane funkcjonalności na <i>Portalu</i> z dnia podpisania Umowy wraz z <i>Funkcjonalnością Oprogramowania</i> |
| 3) <i>Oprogramowanie</i> | <i>oprogramowanie bazowe</i> niezbędne do prawidłowego działania <i>Funkcjonalności Portalu</i> |
| 4) <i>Etap</i> | zdefiniowana faza zgłoszenia <i>Serwisu Bieżącego, Serwisu Dostosowawczego lub Nadzoru Autorskiego</i> wskazana w dokumencie analizy, podlegająca indywidualnemu planowaniu terminu realizacji i odebrana niezależnie, |
| 5) <i>Funkcjonalność Oprogramowania</i> | funkcjonalność uzyskana w wyniku realizacji umowy, |

- 6) *Dokumentacja Oprogramowania* kompletny zbiór opracowań i podręczników aktualny na dzień udostępnienia
- a) Zamawiającemu, obejmujący dokumentację użytkownika zawierającą między innymi szczegółowy opis nowych funkcjonalności dostępnych dla użytkownika,
 - b) dokumentację administratora *Oprogramowania* zawierającą między innymi:
 - i. szczegółową instrukcję zarządzania nowymi funkcjonalnościami poprzez CMS,
 - ii. szczegółową instrukcję instalacji i konfiguracji nowych funkcjonalności,
 - c) dokumentację techniczną, zawierającą między innymi specyfikację struktury baz danych szczegółowy opis integracji nowych funkcjonalności na istniejącym już *Portalu* kody źródłowe nowych funkcjonalności
- Dokładny zakres przekazanej dokumentacji zostanie ustalony przez Koordynatorów Umowy w terminie 1 miesiąca od daty podpisania umowy.
- 7) *Naprawa Oprogramowania* usługa prowadząca do usunięcia *Błędu* oraz *Błędu Krytycznego*,
- 8) *Błąd* udokumentowane (co najmniej poprzez zapisy logów systemowych lub zrzuty ekranów, albo opis ścieżki powtórzenia) działanie *Oprogramowania* prowadzące do otrzymywania błędnych wyników przetwarzania danych lub działanie *Oprogramowania* niezgodne z *Dokumentacją Oprogramowania*, a zawierająca *Błąd* część *Funkcjonalności Oprogramowania* użyta zostanie do realizacji zadań Zamawiającego, w czasie możliwym do określenia przez Zamawiającego w niedalekiej przyszłości. W szczególności kategoria *Błąd* może zostać nadana w celu usunięcia błędnych wyników lub błędów działania *Oprogramowania* funkcjonalności używanych okresowo bądź cyklicznie w większym odstępie czasu.
- 9) *Błąd Krytyczny* udokumentowane (co najmniej poprzez zapisy logów systemowych lub zrzuty ekranów, lub opis ścieżki powtórzenia) 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 bezzwłocznie do realizacji ważnych zadań Zamawiającego.
- 10) *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*
- 11) *System Obsługi Zgłoszeń* rejestr elektroniczny udostępniony przez Wykonawcę Zamawiającemu, dostępny Stronom w celu ewidencjonowania zgłoszeń na potrzeby wykonania usług oraz dokumentowania przebiegu ich realizacji,
- 12) *Dzień roboczy* dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00 (8 rbh), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 13) *Zdalny dostęp (VPN)* dostęp do serwerów na których zaimplementowany jest *Portal* za pośrednictwem uzgodnionych środków komunikacji na odległość, w szczególności sieci telekomunikacyjnej lub linii transmisji danych typu WAN, wytyczne postępowania przy udzielaniu *Zdalnego Dostępu* określa załącznik nr 19.

14) <i>Oprogramowanie bazowe</i>	oprogramowanie stanowiące środowisko pracy systemu (np. systemy operacyjne, serwery baz danych, serwery aplikacyjne), udostępnione przez Zamawiającego na potrzeby wykonania usług stanowiących przedmiot umowy.
15) <i>Oprogramowanie podstawowe</i>	oprogramowanie wytworzone przed dniem zawarcia umowy (np. tzw. Produkty komercyjne – z półki), zaproponowane przez Wykonawcę w trakcie umowy do wykorzystania jako element składowy wykonywanych nowych funkcjonalności
16) <i>Oprogramowanie dedykowane</i>	oprogramowanie wytworzone przez Wykonawcę na potrzeby wykonania oraz wdrożenia nowych funkcjonalności w <i>Portalu</i> oraz w jego środowisku testowym.
17) <i>Test Akceptacyjny</i>	sprawdzenie przez Zamawiającego poprawności <i>Naprawy Oprogramowania</i> według uzgodnionego przez Strony scenariusza testów oraz harmonogramu ich przeprowadzania, a także sprawdzenie przez Zamawiającego poprawności wykonania nowej funkcjonalności <i>Oprogramowania</i> według uzgodnionego przez strony scenariusza oraz harmonogramu ich przeprowadzania.
18) <i>Serwis Dostosowawczy</i>	usługa <i>Aktualizacji Oprogramowania</i> lub <i>Przystosowania Oprogramowania</i> ,
19) <i>Aktualizacja Oprogramowania</i>	usługa prowadząca do uzyskania zgodności <i>Oprogramowania</i> i jego dokumentacji z potrzebami wynikającymi z obowiązujących regulacji prawnych, w tym wewnętrznych regulacji obowiązujących u Zamawiającego, w uzgodnionym przez Strony zakresie niezbędnym dla realizacji zadań Zamawiającego przy wykorzystaniu <i>Oprogramowania</i> ,
20) <i>Przystosowanie Oprogramowania</i>	usługa prowadząca do uzyskania zgodności <i>Oprogramowania</i> i jego dokumentacji z uzgodnionymi przez Strony potrzebami wynikającymi ze zmian w oprogramowaniu
21) <i>Nadzór Autorski</i>	powiadamianie Zamawiającego przez Wykonawcę o stwierdzonej konieczności <i>Aktualizacji Oprogramowania</i> lub <i>Przystosowania Oprogramowania</i> bez wezwania ze strony Zamawiającego
22) <i>Zestaw Naprawczy Oprogramowania</i>	zidentyfikowany poprzez odpowiednią numerację zbiorów skryptów i składników <i>Oprogramowania</i> niezbędnych do zainstalowania i wykonania u Zamawiającego w celu wykonania <i>Naprawy Oprogramowania</i> , wraz z opisem określającym zakres zmian lub naprawy oraz umożliwiającym wykonanie instalacji; dopuszcza się łączenie <i>Zestawu Naprawczego Oprogramowania</i> z <i>Zestawem Nowej Funkcjonalności Oprogramowania</i> , w tym także wspólne wersjonowanie
23) <i>Zestaw Nowej Funkcjonalności Oprogramowania</i>	zidentyfikowany poprzez odpowiednią numerację zbiorów skryptów i składników <i>Oprogramowania</i> niezbędnych do zainstalowania i wykonania u Zamawiającego w celu wykonania usługi <i>Rozwoju</i> lub <i>Nadzoru Autorskiego</i> , wraz z opisem określającym zakres zmian w <i>Oprogramowaniu</i> oraz umożliwiającym wykonanie instalacji, przekazywany nie rzadziej niż raz na miesiąc. Dopuszcza się łączenie <i>Zestawu Naprawczego Oprogramowania</i> z <i>Zestawem Nowej Funkcjonalności Oprogramowania</i> , w tym także wspólne wersjonowanie,
24) <i>Wynagrodzenie brutto</i>	wynagrodzenie netto powiększone o podatek od towarów i usług.

§ 3

Zakres usług

1. Przedmiot umowy obejmuje usługi:
 - 1) *Naprawy Oprogramowania*,
 - 2) *Konsultacji i doradztwa*,
 - 3) *Serwisu Dostosowawczego*.
 - 4) *Nadzoru Autorskiego*
2. Usługa *Naprawy Oprogramowania*, o której mowa w ust.1 pkt 1, świadczona będzie w *Dni Robocze*, Wykonawca jest zobowiązany do realizacji naprawy w sytuacji wystąpienia *Błędu Krytycznego* bądź *Błędu*, zgodnie z postanowieniami zawartymi w załączniku nr 1.
3. Zgłoszenie *Naprawy Oprogramowania*, o której mowa w ust. 1 pkt 1, rejestrowane będzie w Systemie Obsługi Zgłoszeń. Realizacja usunięcia *Błędów* oraz *Błędów Krytycznych* realizowana będzie zgodnie z terminami zawartymi w załączniku nr 1 rozdział VII.
4. Konsultacje i doradztwo, o których mowa w ust. 1 pkt 2, obejmują w szczególności:
 - 1) udzielanie przy użyciu dedykowanego systemu, linii telefonicznej konsultacji i porad na temat systemu, nie wymagających zdalnego dostępu do systemu (z wyłączeniem pomocy technicznej dla użytkowników końcowych, która będzie świadczona wewnętrznie);
 - 2) udzielanie konsultacji oraz porad na temat systemu;
 - 3) współpracę w optymalizacji i konfiguracji systemów operacyjnych, serwerów i systemu zarządzania bazą danych, niezbędnych do poprawnej pracy systemu (usługa wymagana w przypadku problemów wydajnościowych oraz profilaktyczny przegląd konfiguracji środowiska - wykonywana w miarę bieżących potrzeb Zamawiającego).
5. Konsultacje i doradztwo, Wykonawca świadczyć będzie w *Dni Robocze* na zasadach określonych w załączniku nr 5 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w załącznikach nr 6 i 7.
6. *Serwis Dostosowawczy*, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, Wykonawca świadczyć będzie zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 8 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w załącznikach nr 9 - 13.
7. Łączny czas realizacji *Serwisu Dostosowawczego* nie może przekroczyć w czasie trwania umowy 45 roboczodni Dla realizacji *Serwisu Dostosowawczego* Wykonawca zapewni potencjał wykonawczy nie niższy niż 8 roboczodni miesięcznie.
8. *Nadzór Autorski*, o którym mowa w ust. 1 pkt 4, Wykonawca świadczyć będzie zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 14 oraz z zastosowaniem formularza określonego w załączniku nr 15.
9. Usługi, wymienione w ust. 1, Wykonawca świadczyć może za pośrednictwem *Zdalnego Dostępu*, z zastrzeżeniem że Zdalny Dostęp obejmuje wyłącznie obszar *Portalu* wskazany przez Zamawiającego i tylko w sytuacji jeżeli jego użycie jest niezbędne dla sprawnego wykonania usługi zgodnie z interesem Zamawiającego.
10. Usługi wymienione w ust. 1 pkt 1, 2 i 4 realizowane będą przez Wykonawcę na warunkach i w zakresie wynikającym z umowy, według potrzeb Zamawiającego, bez stosowania limitów przez Wykonawcę.
11. 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.

§ 4

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*

- na serwery infrastruktury *Oprogramowania*,
 - 2) niezwłocznego informowania Zamawiającego o konieczności przeprowadzenia czynności poprzedzających wprowadzenie zmian oraz o organizacyjnych i technicznych konsekwencjach wprowadzanych zmian *Oprogramowania*.
 - 3) przygotowywania i przekazywania Zamawiającemu *Dokumentacji Oprogramowania* z każdym sprawozdaniem, o którym mowa w § 9,
 - 4) dostarczenia i aktualizacji listy pracowników, podwykonawców oraz ich pracowników wyznaczonych do współpracy z Zamawiającym w zakresie niezbędnym do realizacji umowy, sporządzonej według wzoru określonego w załączniku nr 20,
 - 5) niezwłocznego informowania Zamawiającego o konieczności przeprowadzenia czynności poprzedzających wprowadzenie zmian oraz o organizacyjnych i technicznych konsekwencjach wprowadzanych zmian *Oprogramowania*,
 - 6) utrzymania pracowników wymienionych w wykazie, o którym mowa w pkt. 4, w okresie realizacji umowy, a w razie zmiany na danym stanowisku osoba zastępująca będzie posiadała kwalifikacje wymagane przez Zamawiającego. O dokonanych zmianach Wykonawca niezwłocznie powiadomi Zamawiającego na piśmie i przedstawi, na żądanie Zamawiającego, aktualne certyfikaty potwierdzające, że osoby uczestniczące w realizacji umowy spełniają wszystkie wymagania Zamawiającego,
 - 7) współpracy w imieniu Zamawiającego w zakresie serwisu *Oprogramowania Środowiskowego* z organizacją odpowiedzialną za serwis *Oprogramowania Środowiskowego* (w ramach podpisanej przez Zamawiającego umowy na serwis elementu *Oprogramowania Środowiskowego* ze wspomnianą organizacją) polegająca w szczególności na zgłaszaniu problemów do wspomnianych organizacji, ich zarządzanie i wdrażanie rozwiązań przedstawionych przez wspomnianą organizację.
3. 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 *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) kod źródłowy *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*,
4. Dla każdej wykonanej w ramach realizacji przedmiotu umowy, usługi warsztatów lub prezentacji dla użytkowników z zakresu *Oprogramowania* Wykonawca przekaze Zamawiającemu do ewentualnego wykorzystania kopie użytych materiałów (plan-konspekt zajęć, materiały, prezentacje).
5. *Dokumentacja Oprogramowania* jest dostarczana w formie elektronicznej, a na uzasadniony pisemny wniosek Zamawiającego - w formie papierowej w jednym egzemplarzu.
6. 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 *Oprogramowania* inicjujących dokonanie zmiany *Oprogramowania*, wskazanie lokalizacji dokonanych zmian i ich zakresu,
 - 2) opis czynności krok po kroku do wykonania w ramach instalacji *nowej funkcjonalności Oprogramowania* oraz wymagane ograniczenia podczas instalacji,
 - 3) opis zmian istotnych parametrów konfiguracyjnych,
 - 4) kody źródłowe *nowej funkcjonalności Oprogramowania*,
 - 5) inne informacje przydatne przy administrowaniu i użytkowaniu *Oprogramowania*,
 - 6) elementy dokumentacji użytkownika wchodzące w skład *nowej Funkcjonalności Oprogramowania*
7. Zamawiający zobowiązuje się do:
- 1) wskazania pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do realizacji umowy,
 - 2) zapewnienia współpracy, właściwych dla realizacji zadań wynikających z potrzeby realizacji umowy, pracowników Zamawiającego, posiadających odpowiednie uprawnienia i wiedzę,

- 3) dostarczania Wykonawcy informacji niezbędnych do wykonania umowy przez Wykonawcę,
 - 4) udostępniania Wykonawcy, w uzgodnionym trybie i terminie, niezbędnego do wykonania przedmiotu umowy:
 - a) kontrolowanego dostępu do pomieszczeń,
 - b) *Zdalnego Dostępu*
 - c) wskazanych fragmentów lub całości baz danych, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji przedmiotu umowy na zasadach określonych w § 11 (w tym poza siedzibą Zamawiającego) w przypadku, gdy nie został przyznany *Zdalny Dostęp*,
 - 5) umożliwienia przedstawicielom Wykonawcy pracy również poza *Dniami Roboczymi*, po uprzednim uzgodnieniu terminów i okresów z Zamawiającym, a także zapewnienia obecności w tym czasie właściwych upoważnionych pracowników Zamawiającego,
 - 6) powiadamiania Wykonawcy bezzwłocznie o dodatkowych *Dniach Roboczych*, o jakich mowa jest w definicji *Dnia Roboczego*,
 - 7) współpracy w przeprowadzeniu szkoleń w zakresie wynikającym z uzgodnień odnośnie miejsca prowadzenia szkolenia i obecności na szkoleniu ustalonej grupy przedstawicieli Zamawiającego,
 - 8) wykonywania w związku z realizacją przedmiotu umowy, archiwizacji danych w oparciu o zalecenia Wykonawcy, zawarte w *Dokumentacji Oprogramowania*, lub zgłaszane Zamawiającemu na bieżąco,
 - 9) stosowania się do zaleceń Wykonawcy zawartych w *Dokumentacji Oprogramowania* dotyczących środowiska technicznego przewidzianego do współpracy z *Oprogramowaniem*,
 - 10) udzielania na pytania i wnioski Wykonawcy informacji, bez której Wykonawca nie ma możliwości kontynuowania usługi *Naprawy Oprogramowania*, *Serwisu Dostosowawczego*, *Nadzoru Autorskiego* lub usługi konsultacji w terminie umożliwiającym realizację zgłoszenia,
 - 11) niezwłocznego przekazania aktualnych kodów źródłowych *Oprogramowania*, wg stanu z dnia rozpoczęcia umowy.
 - 12) niezwłocznego przekazania aktualnej *Dokumentacji Oprogramowania*, wg stanu z dnia rozpoczęcia umowy.
8. Zamawiający zobowiązuje się nie modyfikować struktur oraz zawartości baz danych, które wykorzystywane są w trakcie przetwarzania z udziałem *Oprogramowania* z użyciem innych mechanizmów niż udostępnione przez Wykonawcę, bez pisemnej zgody Wykonawcy. Udowodnione sytuacje tego rodzaju podlegać będą raportowaniu przez Wykonawcę Koordynatorowi Umowy ze strony Zamawiającego.

§ 5

Zarządzanie wykonaniem przedmiotu umowy

1. Dla zapewnienia prawidłowej realizacji przedmiotu umowy Strony powołują Koordynatorów Umowy, zwanych odpowiednio Koordynatorem Umowy ze strony Zamawiającego i Koordynatorem Umowy ze strony Wykonawcy, którzy zgodnie z przypisanymi im kompetencjami i obowiązkami zarządzają na bieżąco w imieniu Stron realizacją przedmiotu umowy; Strony umowy w każdym czasie mogą zmienić Koordynatora Umowy lub powołać jego zastępców, zawiadamiając drugą stronę na piśmie.
2. Poinformowanie drugiej strony przez właściwego jej reprezentanta o wyznaczonym Koordynatorze Umowy traktowane jest jako upoważnienie do wykonywania czynności wynikających z umowy.
3. Koordynatorzy działają samodzielnie lub z pomocą osób przez nich pisemnie upoważnionych do wykonania danego rodzaju zadania. Koordynatorzy prowadzą rejestr udzielonych przez siebie upoważnień.
4. Koordynatorzy Umowy z obu Stron są odpowiedzialni za realizację przedmiotu umowy jako całości.
5. Do kompetencji i obowiązków Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego należy w szczególności:
 - 1) określenie formy sprawozdań przedstawianych przez Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy,
 - 2) przyjmowanie i akceptacja sprawozdań z realizacji usług, w szczególności sprawozdań i protokołów odbioru, o których mowa w § 9,
 - 3) sporządzenie i przekazanie Koordynatorowi Umowy ze strony Wykonawcy w ciągu 5 Dni

Roboczych po zawarciu umowy listy osób upoważnionych do dokonywania zgłoszeń usług (np. *Serwisu Bieżącego*) oraz przekazywanie zaktualizowanej listy bezzwłocznie po każdej jej zmianie.

- 4) zwoływanie i prowadzenie spotkań projektowych mających na celu między innymi:
 - a) określanie priorytetów w zakresie realizowanych przez Wykonawcę zadań, terminów ich realizacji oraz trybu odbioru przedmiotu usług, po uzgodnieniu z Koordynatorem Umowy ze strony Wykonawcy,
 - b) decydowanie o konieczności przeprowadzenia *Testów Akceptacyjnych* oraz nadzoru nad ich przygotowaniem i przeprowadzeniem
 - 5) współpracę z Wykonawcą w realizacji przedmiotu umowy,
 - 6) nadzór i kontrola realizacji prac i zobowiązań zgodnie z uzgodnionymi harmonogramami,
 - 7) dokonywanie zmian kategorii i priorytetu zgłoszeń,
 - 8) wyznaczanie osób odpowiedzialnych za przeprowadzenie odbioru, koordynacja i nadzór nad procesem odbioru,
 - 9) bieżące, bezzwłoczne aktualizowanie danych w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*, w tym weryfikowanie tej zasady w ramach nadzoru o którym mowa w pkt 4, w szczególności pozwalających na udokumentowanie zdarzeń i czynności wykonanych w ramach realizacji umowy oraz pozwalających na ustalenie faktów związanych m.in. ze zlecaniem, odbiorem i rozliczeniem usług,
 - 10) zgłaszanie, zatwierdzanie i odbiór usług *Serwisu Dostosowawczego* w trybie i na zasadach określonych w załączniku nr 8,
 - 11) odbiór przedmiotu *Nadzoru Autorskiego* zgodnie z procedurą realizacji usług *Nadzoru Autorskiego* (załącznik nr 14) – w tym podpisywanie protokołów odbioru.
6. Do kompetencji i obowiązków Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy należy w szczególności:
- 1) nadzór nad realizacją przedmiotu umowy,
 - 2) podpisywanie w imieniu Wykonawcy dokumentów i formularzy wymienionych w umowie,
 - 3) bieżąca współpraca z Koordynatorem Umowy ze strony Zamawiającego,
 - 4) zgłaszanie Koordynatorowi Umowy ze strony Zamawiającego do rozstrzygnięcia kwestii spornych dotyczących realizacji przedmiotu umowy,
 - 5) dostarczanie Koordynatorowi Umowy ze strony Zamawiającego informacji, danych, sprawozdań i raportów dotyczących realizacji przedmiotu umowy zgodnie z jego potrzebami,
 - 6) przedkładanie Koordynatorowi Umowy ze strony Zamawiającego wniosków, sugestii i propozycji dotyczących realizacji przedmiotu umowy,
 - 7) przygotowywanie i przeprowadzenie prezentacji na spotkaniach z Zamawiającym,
 - 8) udział w spotkaniach projektowych,
 - 9) przekazywanie Koordynatorowi Umowy ze strony Zamawiającego dokumentacji projektowej o uzgodnionej zawartości,
 - 10) bieżące, bezzwłoczne aktualizowanie danych w *Systemie Obsługi Zgłoszeń*, w szczególności pozwalających na udokumentowanie zdarzeń i czynności wykonanych w ramach realizacji umowy oraz pozwalających na ustalenie faktów związanych m.in. ze zlecaniem, odbiorem i rozliczeniem usług.
7. Koordynatorzy Umowy obu Stron są zobowiązani ściśle ze sobą współpracować. Koordynator Umowy każdej ze Stron może wnioskować o zwołanie spotkania koordynatorów oraz zespołów roboczych.
8. Koordynatorzy Umowy obu Stron są odpowiedzialni za realizację przedmiotu umowy, również w okresie obowiązywania gwarancji, o której mowa w § 6 ust. 3.

§ 6

Pozostałe warunki realizacji usług

1. Usługi *Naprawy Oprogramowania* realizowane będą w trybie i na zasadach określonych w załączniku nr 1 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w załącznikach nr 2 - 4.
2. Usługi *Serwisu Dostosowawczego*, *Nadzoru Autorskiego* oraz konsultacji i doradztwa realizowane będą w trybie i na zasadach określonych w Załącznikach nr 5, 8 i 14 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w załącznikach nr 6, 9-13, 15.
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na *Oprogramowanie* wg jego stanu z dnia zakończenia obowiązywania Umowy na okres 12 miesięcy od dnia zakończenia obowiązywania

umowy. Uprawnienia Zamawiającego, o których mowa w niniejszym ustępie będą realizowane na zasadach określonych w konkretnych postanowieniach tej umowy mogących odnosić się do uprawnień gwarancyjnych Zamawiającego.

4. Strony nie wyłączają przepisów o rękojmi zawartych w kodeksie cywilnym z tym zastrzeżeniem, iż zapisy umowy mogące mieć zastosowanie mają pierwszeństwo przed odpowiednimi przepisami Kodeksu cywilnego dotyczącymi rękojmi.
5. Usługi *Naprawy Oprogramowania*, konsultacji i doradztwa realizowane będą przez Wykonawcę na warunkach i w zakresie wynikającym z umowy, według faktycznych, uzasadnionych potrzeb Zamawiającego, bez stosowania przez Wykonawcę limitów. Łączna kalkulacyjna pracochłonność realizacji *Serwisu Dostosowawczego* przedstawiona w zatwierdzonych przez Zamawiającego analizach, nie może przekroczyć w czasie trwania umowy 45 robocznodni. Dla realizacji usług *Serwisu Dostosowawczego* Wykonawca zapewni potencjał wykonawczy nie niższy niż 8 robocznodni miesięcznie.
6. Zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania*, złożone przez Zamawiającego przed końcem dwunastomiesięcznego okresu świadczenia usług, które nie mogą zostać zrealizowane przez Wykonawcę do końca tego okresu, zostaną zrealizowane na warunkach niniejszej umowy i nie będą przedmiotem żadnej innej umowy pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą.
7. Zadania, o których mowa w ust. 3 i 6, będą finansowane w ramach wynagrodzenia wypłaconego Wykonawcy w ramach niniejszej umowy.

§ 7

Termin wykonania

Zamawiający zleca a Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług w zakresie przedmiotu Umowy przez okres 12 miesięcy od dnia jej zawarcia, nie wcześniej niż od dnia 05.01.2014r. z zastrzeżeniem § 6 ust. 3 i 6, przy czym Strony zastrzegają możliwość dochodzenia roszczeń odszkodowawczych lub kar umownych także po tym okresie.

§ 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 i Dokumentacji Oprogramowania*. 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 wymieniania 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 oraz moment przekazania *Dokumentacji Oprogramowania*. 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. 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*.
 3. Prawa autorskie do *Oprogramowania i Dokumentacji Oprogramowania* oraz wszystkich wykonanych w trakcie umowy modyfikacji będących konsekwencją realizacji usług opisanych w § 3 ust. 1 przynależą Zamawiającemu.
 4. Wykonawca przekaze Zamawiającemu prawo do niekomercyjnego wykorzystania materiałów, o których mowa w § 4 ust. 4 na następujących polach eksploatacji:
 - 1) trwale lub czasowe zwielokrotnienie w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie,
 - 2) tłumaczenie, przystosowywanie, zmiany układu,
 - 3) rozpowszechnianie.
 5. Wynagrodzenie z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych, o których mowa w niniejszym paragrafie, uwzględnione zostało w wynagrodzeniu z tytułu realizacji niniejszej umowy, o którym mowa w § 9 ust. 3.

§ 9

Wynagrodzenie

1. Łączna wysokość wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy nie przekroczy kwoty brutto zł (słownie:).
2. Wynagrodzenie za usługi *Naprawy Oprogramowania*, konsultacji, *Nadzoru Autorskiego* będzie płatne w 4 równych kwartalnych częściach w wysokości po zł brutto (słownie:), płatnych po zakończeniu kolejnych 3 miesięcy obowiązywania umowy. Podstawą wystawienia faktury będzie zaakceptowane przez Zamawiającego sprawozdanie za właściwy okres umowy. Sprawozdanie podpisuje Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego.
3. Limit wynagrodzenia za usługi *Serwisu Dostosowawczego* wynosi brutto zł (słownie:). Dla celu obliczenia rzeczywistej wysokości wynagrodzenia stosowana jest stawka kalkulacyjna roboczodnia w wysokości zł brutto (słownie:). Podstawą wystawienia faktury będzie podpisany przez Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego protokół odbioru, sporządzony wg wzoru zawartego w załączniku nr 13, potwierdzający pozytywny wynik odbioru lub protokół uzgodnień podpisany przez Koordynatorów Umowy Stron w przypadkach opisanych w ust. 6 Wykonawca będzie wystawiał fakturę po zakończeniu miesiąca, w którym świadczył usługę *Serwisu Dostosowawczego*.
4. Zapłata kwot, o których mowa w ust. 2 i 3, nastąpi na rachunek bankowy Wykonawcy nr.....w terminie do 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury wraz z podpisanymi sprawozdaniami bądź protokołami odbioru, o których mowa w ust. 2 i 3 bądź protokołami uzgodnień, w przypadkach, o których mowa w ust. 6. Za datę zapłaty Strony ustalają dzień, w którym Zamawiający wydał swojemu bankowi polecenie przelewu wynagrodzenia na rachunek bankowy Wykonawcy.
5. Wartość usług objętych fakturą opisaną w ust. 3 jest obliczona jako iloczyn pracochłonności etapu usługi wyrażony w roboczogodzinach – zgodny z aktualną, zatwierdzoną przez Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego analizą - i stawki kalkulacyjnej roboczogodziny powiększonej o właściwą stawkę podatku od towarów i usług. W przypadkach opisanych w ust. 6 wartość usług jest uzgodniona i zawarta w protokole uzgodnień.
6. W przypadku, gdy dla danego etapu prac zgłoszenia usługi *Serwisu Dostosowawczego*:
 - 1) nie podpisano protokołu odbioru (nastąpił odbiór automatyczny zgodnie z rozdziałem XII p.9 Procedury realizacji usługi *Serwisu Dostosowawczego* (Załącznik nr 8),
 - 2) zgłoszenie zawierające etap prac zostało anulowane po rozpoczęciu jego realizacji (rozdział XIV Procedury realizacji usługi *Serwisu Dostosowawczego* (Załącznik nr 8)),
 - 3) etap prac został w ramach zmiany zakresu zgłoszenia redefiniowany po rozpoczęciu jego realizacji (na podstawie wniosku o zmianę zakresu zgłoszenia i po zatwierdzeniu nowej wersji analizy dla zgłoszenia),

strony mogą na wniosek Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy podpisać protokół uzgodnień precyzujący ilość roboczogodzin uznanych jako wykonane w ramach etapu prac i podlegających zapłacie. Protokół uzgodnień podpisują Koordynatorzy Umowy Stron.

§ 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: za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z powodu okoliczności za które odpowiada Wykonawca w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 1.
3. W przypadku opóźnienia w realizacji umowy za każde zdarzenie dotyczące:
 - 1) usług *Serwisu Dostosowawczego, Nadzoru Autorskiego* realizowanych zgodnie z procedurami opisanymi w załączniku nr 8, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,3% (słownie: trzy dziesiąte procenta) limitu wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 3, 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 0,45% (słownie: czterdzieści pięć setnych procenta) za rozpoczęty 15-ty i każdy kolejny rozpoczęty dzień opóźnienia,
 - 2) usług konsultacji realizowanych zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 4, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,5% (słownie: pięć dziesiątych procenta) wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 2, 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 0,75% (słownie: siedemdziesiąt pięć setnych procenta) za rozpoczęty 15-ty i każdy kolejny rozpoczęty dzień opóźnienia,
 - 3) usług *Naprawy Oprogramowania dla Błędu Krytycznego*, realizowanych zgodnie z procedurami opisanymi w załączniku nr 1, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,5% (słownie: pięć dziesiątych procenta) wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 2, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów określonych w załączniku nr 1. W przypadku przekroczenia terminu o 4 godziny, wielkość kary zwiększa się do 0,75% (słownie: siedemdziesiąt pięć setnych procenta) za rozpoczętą 5-tą i każdą rozpoczętą kolejną godzinę opóźnienia,
 - 4) usług *Naprawy Oprogramowania dla Błędu*, realizowanych zgodnie z procedurami opisanymi w załączniku nr 1, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,5% (słownie: pięć dziesiątych procenta) wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 2, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów określonych w załączniku nr 1. W przypadku przekroczenia terminu o 32 godziny, wielkość kary zwiększa się do 0,75% (słownie: siedemdziesiąt pięć setnych procenta) za rozpoczętą 33-cią i każdą następną rozpoczętą godzinę opóźnienia,
4. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego karę umowną.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia naliczonej kary umownej i odszkodowania z przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia wynikającego z wystawionej faktury na co Wykonawca wyraża zgodę.
6. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowo prowadzonych zapisów przez Wykonawcę w *Systemie Obsługi Zgłoszeń* - w szczególności w zakresie ich aktualności, prawidłowości i zgodności ze stanem faktycznym – Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 500,00 zł (słownie: jeden tysięcy złotych) za każde zgłoszenie *Naprawy Błędu Oprogramowania*, dla którego nieprawidłowość w prowadzeniu zapisów miała wpływ na określenie terminu realizacji zgłoszenia zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr1; kara niniejsza jest niezależna w stosunku do ewentualnej kary naliczonej z tytułu opóźnienia w realizacji zgłoszenia.
7. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego bezprawnego przetwarzania danych osobowych, Zamawiający zwróci się do Wykonawcy z wnioskiem o wyjaśnienie przyczyn incydentu.
8. Zamawiający może nałożyć Wykonawcy karę umowną z tytułu naruszenia obowiązków określonych w § 11 ust. 1,5,7,9,16 , w wysokości 1.000,00 zł (słownie: jeden tysiąc złotych) za każdorazowe uchybienie w odniesieniu do danego incydentu.

9. W przypadku rozwiązania Umowy w trybie § 13 ust. 1 lub ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% (słownie: dziesięć procent) wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 1.
10. Łączna wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 3, naliczonych z tytułu świadczenia usług w danym miesiącu, jest ograniczona do trzymiesięcznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 2.
11. Łączna wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 8, podczas świadczenia usług będących przedmiotem Umowy, nie może przekroczyć 50 % wysokości wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 1.
12. Wykonawca odpowiada za zobowiązania swoich podwykonawców włączonych do realizacji przedmiotu umowy jak za swoje własne.

§ 11

Bezpieczeństwo systemu oraz ochrona danych osobowych

1. Wykonawca zobowiąże pisemnie swoich pracowników i pracowników podwykonawców 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 załącznika nr 16 i dostarczy takie dokumenty Zamawiającemu wraz z wykazem osób, które będą upoważnione do dostępu do danych i informacji objętych poufnością zgodnie z Załącznikiem nr 9, przed przystąpieniem do praktycznej realizacji niniejszej umowy przez danego pracownika Wykonawcy lub pracownika podwykonawcy.
2. 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 Oprogramowania*, a dniem przekazania przez Wykonawcę przedmiotu naprawy, Wykonawca ma prawo wystąpić o zmianę warunków realizacji zgłoszenia.
3. 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 upoważnia Wykonawcę do przetwarzania danych osobowych gromadzonych w *Portalu*. 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.
4. Wykonawca przyjmuje do przetwarzania dane osobowe osób, dla których będą świadczone usługi za pośrednictwem *Portalu* oraz 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.
5. 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.
6. 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.
7. Wykonawca zobowiązuje się do ochrony udostępnianych mu danych osobowych, do zachowania ich w tajemnicy i nie udostępniania ich osobom trzecim, z zastrzeżeniem ust. 13.

8. 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.
9. Wykonawca zobowiązany jest prowadzić dokumentację opisującą sposób przetwarzania danych osobowych.
10. 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 wynikającymi z obowiązujących przepisów.
11. 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, w tym oceny prawidłowości przetwarzania danych osobowych.
12. Strony ustalają, że w celu wykonywania uprawnień o których mowa w ust. 10 upoważnieni pracownicy Zamawiającego będą mieli w szczególności prawo do:
 - a) wstępu, 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.
13. W toku kontroli pracownik Zamawiającego przeprowadzający kontrolę ma prawo wglądu do zbioru zawierającego dane osobowe jedynie za pośrednictwem upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy lub jego podwykonawcy.
14. Z czynności kontrolnych pracownik Zamawiającego sporządzi protokół, którego jeden egzemplarz doręczy Wykonawcy lub jego podwykonawcy.
15. Protokół podpisują upoważniony pracownik Zamawiającego i administrator bezpieczeństwa informacji Wykonawcy lub podwykonawcy, który może wnieść do protokołu umotywowane zastrzeżenia i uwagi.
16. Wykonawca powierzając wykonanie umowy podwykonawcy, w zakresie w jakim niezbędne będzie udostępnienie i przetwarzanie udostępnionych mu danych osobowych, zobowiązany jest zawrzeć z podwykonawcą, nie później niż przed pierwszym przekazaniem danych osobowych umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawierając postanowienia określające zasady udostępniania i przetwarzania danych osobowych w zakresie nie szerszym niż wynikający z powierzanych zadań i uwzględniające odpowiednio zapisy niniejszej umowy. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Zamawiającego o zawarciu umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych z podwykonawcą, wskazując podmiot, z którym została ona zawarta.
17. 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 wraz z wszelkimi ich kopiami 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.
18. 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.

19. W ramach umowy mają zastosowanie zasady odpowiedzialności Wykonawcy z tytułu naruszenia ochrony danych osobowych i roszczeń z tym związanych oraz zasady naliczenia kar umownych i ich wysokość określone w § 10 ust. 8.

§ 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 Wykonawcy, o którym mowa w § 9 ust. 1-3 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. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych oraz inne mające związek z wykonywaniem przedmiotu umowy.
5. 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 dla siedziby Zamawiającego.
6. 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.

§ 13

Rozwiązanie umowy

1. Zamawiający ma prawo rozwiązać Umowę na piśmie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Wykonawcę obowiązków określonych w § 11,
 - 2) powierzenia przez Wykonawcę wykonania prac, do których jest zobowiązany na podstawie Umowy, osobie trzeciej bez zgody Zamawiającego,
 - 3) rażącego naruszenia przez Wykonawcę, z wyłącznej winy Wykonawcy, podstawowych warunków Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3.
2. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego rażącego naruszenia przez Wykonawcę podstawowych warunków Umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do należytego wykonania Umowy we wskazanym terminie, nie krótszym jednak niż *5 Dni Roboczych* od daty otrzymania wezwania. Wezwanie musi być poparte uzasadnieniem określającym przyczyny, dla których Strona wzywająca sformułowała wezwanie.
3. Niepodjęcie przez Wykonawcę, czynności ujętych w wezwaniu, o którym mowa w ust. 2, bądź wykonanie ich w sposób niezgodny z Umową, uprawnia Zamawiającego do rozwiązania umowy pisemnie ze skutkiem natychmiastowym.
4. Zamawiający ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem, co najmniej jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

§ 14

Postanowienia Końcowe

1. Do umowy dołączono następujące załączniki:

Załącznik nr 1 Procedura realizacji usług *Naprawy Oprogramowania*

Załącznik nr 2	Formularz zgłoszenia usługi <i>Naprawy Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 3	Formularz zgłoszenia zmiany kategorii <i>Naprawy Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 4	Formularz: Protokół odbioru usługi <i>Naprawy Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 5	Procedura realizacji usługi konsultacji.
Załącznik nr 6	Formularz zgłoszenia usług konsultacji.
Załącznik nr 7	Formularz: Protokół odbioru usługi konsultacji.
Załącznik nr 8	Procedura realizacji usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i>
Załącznik nr 9	Formularz zgłoszenia usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i>
Załącznik nr 10	Formularz zmiany zakresu realizacji zgłoszenia <i>Serwisu Dostosowawczego</i>
Załącznik nr 11	Formularz analizy zgłoszenia <i>Serwisu Dostosowawczego</i>
Załącznik nr 12	Formularz zgłoszenia pytania do analizy.
Załącznik nr 13	Formularz: Protokół odbioru usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i>
Załącznik nr 14	Procedura realizacji usługi <i>Nadzoru autorskiego</i> .
Załącznik nr 15	Formularz zgłoszenia usługi <i>Nadzoru Autorskiego</i> .
Załącznik nr 16	Wzór umowy o zachowaniu poufności.
Załącznik nr 17	Wykaz osób uczestniczących w realizacji umowy
Załącznik nr 18	Wykaz adresów usług elektronicznych i numery faksów.
Załącznik nr 19	Zasady udzielania <i>Zdalnego Dostępu</i>
Załącznik nr 20	Wykaz osób uczestniczących w realizacji umowy.

2. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
3. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Procedura realizacji usług *Naprawy Oprogramowania*

I. Definicje dodatkowe

Termin Naprawy – zmienny zgodnie z zasadami niniejszej procedury termin, w którym powinien zostać udostępniony Zamawiającemu oraz zaimplementowany przez Wykonawcę na serwerach Portalu Polskiej Instytucji Łącznikowej *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* skutecznie usuwający *Błąd* lub *Błąd Krytyczny* wykazany w zgłoszeniu *Naprawy Oprogramowania*.

Udostępnienie – moment czasu, w którym odnotowano w SOZ fakt implementacji *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* lub wyjaśnienia.

Warunkowy Termin Naprawy – termin, w którym powinny zostać spełnione warunki uprzedniego odbioru warunkowego.

II. Ogólne

Zgłoszenie jest obsługiwane w SOZ, o ile nie występują sytuacje opisane w rozdziale X niniejszej procedury. Szczegółowy tok procesu zarządzania usługą *Naprawy Oprogramowania*, zgodnie z niniejszą procedurą, na styku Zamawiający-Wykonawca, odbywa się według zdefiniowanych i zaakceptowanych przez Strony modeli procesów (ang. Workflow) w SOZ.

III. Rejestracja i zatwierdzenie zgłoszenia

1. Zgłoszenie jest rejestrowane w SOZ przez Zamawiającego.
2. Zgłoszenie ma spełniać następujące warunki:
 - a. ma dotyczyć jednego problemu określonego zgodnie z definicją *Błędu* albo *Błędu Krytycznego*;
 - b. ma być opatrzone tytułem, opisem oraz być udokumentowane (co najmniej poprzez zrzuty ekranów, lub opis ścieżki dojścia);
 - c. ma zawierać wskazaną kategorię.

IV. Przekazanie zgłoszenia do realizacji

1. Zgłoszenie przekazane jest Wykonawcy do realizacji automatycznie po zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
2. Jeżeli moment przekazania zgłoszenia nastąpił poza czasem *Dnia Roboczego*, za moment przekazania zgłoszenia uważa się pierwszą minutę najbliższego przyszłego *Dnia Roboczego*.
3. Wykonawca może odrzucić zgłoszenie nie spełniające wymagań opisanych w rozdziale III ust. 2 nie później niż po upływie połowy *Godzin Roboczych* między momentem przekazania zgłoszenia, a jego początkowym *Terminem Naprawy* ustalonym zgodnie z zapisami rozdziału VII ust. 1, uwzględniając ostateczną kategorię zgłoszenia.
4. Moment przekazania zgłoszenia wyznacza początkowy *Termin Naprawy* zgodnie z zapisami rozdziału VII ust. 1.
5. Wykonawca może wnioskować o zmianę kategorii zgłoszenia poprzez odnotowanie w SOZ stosownego wniosku. Koordynator Umowy ze strony Wykonawcy może eskalować sprawę wniosku o zmianę kategorii zgłoszenia do Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego. Decyzja podjęta przez Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego jest decyzją ostateczną.

V. Udostępnienie Zestawu Naprawczego Oprogramowania

1. W przypadku, gdy Wykonawca stwierdzi, że zgłaszany problem nie jest *Błędem* ani *Błędem Krytycznym*, oznacza zgłoszenie jako wyjaśnione, co jest traktowane jako *Udostępnienie*.
2. *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* będzie udostępniony Zamawiającemu oraz zaimplementowany przez Wykonawcę.
3. Za moment przekazania oraz zaimplementowania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* uznaje się moment zakończenia implementowania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*, na serwerach Zamawiającego
4. Wykonawca odnotuje fakt udostępnienia rozwiązania w SOZ. Jeżeli moment odnotowania udostępnienia w SOZ następuje poza *Godzinami Roboczymi* traktuje się, że *Udostępnienie* nastąpiło w pierwszej minucie kolejnego *Dnia Roboczego*.

VI. Odbiór Zgłoszenia

1. Zamawiający dokonuje odbioru zgłoszenia nie później niż 3 *Dni Robocze* po *Udostępnieniu* oraz zaimplementowaniu.
2. Odbiór zgłoszenia polega na stwierdzeniu, czy *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* (bądź wyjaśnienie zgodnie z rozdziałem V ust. 1) usunął błąd wskazany w zgłoszeniu.
3. Zamawiający dokona odbioru zgłoszenia przez odnotowanie tego faktu w SOZ.
4. Wykrycie w trakcie odbioru zgłoszenia, że *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* w części lub całości nie usunął zgłoszonego błędu skutkuje odbiorem negatywnym albo warunkowym. W SOZ powinny zostać odnotowane informacje o wykrytych w *Zestawie Naprawczym Oprogramowania* wadach i odstępstwach. W przypadku odbioru warunkowego dodatkowo powinny być odnotowane warunki dokonania odbioru warunkowego i wyznaczony *Warunkowy Termin Odbioru*.
5. Jeśli w *Warunkowym Terminie Odbioru* warunki dokonania odbioru nie zostaną przez Wykonawcę spełnione, zgłoszenie traktuje się jako odebrane negatywnie w momencie odbioru warunkowego.
6. W przypadku odbioru negatywnego Wykonawca musi udostępnić nowy *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* oraz zaimplementować go na wskazanych przez Zamawiającego serwerach. Na wniosek Zamawiającego czas przeznaczony na odbiór zgłoszenia (opisany w ust. 1) może zostać wydłużony. Wymaga to wskazania przez Zamawiającego w SOZ nowego terminu odbioru zgłoszenia.
7. Jeżeli Zamawiający nie dokona odbioru zgłoszenia w terminie (opisanym w ust. 1) zgłoszenie jest oznaczone przez SOZ albo Wykonawcę jako odebrane automatycznie.

VII. Początkowa wartość i aktualizacja Terminu Naprawy

1. Początkowy *Termin Naprawy* dla zgłoszenia jest wyznaczany jako termin odległy od momentu przekazania zgłoszenia w SOZ:
 - a. dla kategorii *Błąd Krytyczny* – o 1 *Dzień Roboczych*,
 - b. dla kategorii *Błąd* – o 2 *Dni Robocze*.
2. Następujące sekwencje zdarzeń bądź zdarzenia zmieniają *Termin Naprawy*:
 - a. odnotowane w SOZ pytanie Wykonawcy i udzielona przez Zamawiającego odpowiedź – przesuwa termin naprawy o czas (o liczbę minut w *Dniach Roboczych*), który upłynął między odnotowanym w SOZ pytaniem i odnotowaną w SOZ udzieloną odpowiedzią,
 - b. odnotowany w SOZ wniosek Wykonawcy (np. wniosek o *Zdalny dostęp*, wniosek o wykonanie procesu technologicznego, udostępnienie danych niezbędnych do diagnostyki błędu itp.) i jego realizacja przez Zamawiającego – przesuwa termin naprawy o czas (o liczbę minut w *Dniach Roboczych*), który upłynął między odnotowanym złożeniem wniosku w SOZ a jego odnotowaną w SOZ realizacją

- (bądź brakiem zgody na realizację wniosku),
- c. Na wyraźne żądanie Zamawiającego odnotowana zostaje w SOZ informacja Wykonawcy o dojeździe do lokalizacji Zamawiającego, z której przekazano zgłoszenie – o 6 *Godzin Roboczych* liczonych od momentu odnotowania informacji w SOZ, jeśli Zamawiający potwierdził dojazd w SOZ,
 - d. odnotowany w SOZ spór – o liczbę minut w *Dniach Roboczych*, które upłynęły między odnotowaniem w SOZ przez Wykonawcę opisu spornej kwestii a odnotowaniem w SOZ decyzji Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego,
 - e. odnotowanie w SOZ wniosku o zmianę *Terminu Naprawy* zgłoszenia o kategorii Błąd – zmiany nowy *Termin Naprawy* jest wnioskowany i uzgadniany przez Stronę,
 - f. odnotowanie w SOZ odbioru negatywnego - – przesuwają termin naprawy czas o liczbę minut w *Dniach Roboczych*, który upłynął pomiędzy *Udostępnieniem* a momentem odnotowania w SOZ odbioru negatywnego,
 - g. po odnotowaniu w SOZ odbioru pozytywnego lub automatycznego *Termin Naprawy* służy do rozliczenia zgłoszenia.

VIII. Rozliczenie zgłoszenia

1. Jeśli ostatnie *Udostępnienie*, po którym odnotowano w SOZ odbiór pozytywny, wystąpiło nie później niż aktualny *Termin Naprawy* zgłoszenie uznawane jest za wykonane w terminie.
2. Jeśli ostatnie *Udostępnienie*, po którym odnotowano w SOZ odbiór pozytywny, wystąpiło później niż aktualny *Termin Naprawy* zgłoszenie traktowane jest jako opóźnione w realizacji w rozumieniu § 10 ust. 3. Umowy.
3. Niezależnie od powyższych zapisów dla każdego przypadku, gdy *Udostępnienie* wystąpiło przed momentem przekazania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* naliczana jest kara opisana w punkcie § 10 ust. 3 za podawanie nieprawdziwych informacji.

IX. Anulowanie Zgłoszenia

1. Zamawiający może anulować zgłoszenia do momentu udostępnienia rozwiązania problemu.
2. Wykonawca może wnioskować o anulowanie zgłoszenia w przypadku, gdy Zamawiający nie udzielił odpowiedzi na pytania w terminie 3 *Dni Roboczych*.
3. Decyzję o anulowaniu zgłoszenia podejmuje Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego.
4. Zgłoszenie anulowane traktowane jest jako odebrane pozytywnie, przy czym dla potrzeb rozliczenia zgłoszenia przyjmuje się, że *Udostępnienie* i moment odbioru pozytywnego są równe momentowi odnotowania w SOZ zdarzenia anulowania przez Zamawiającego lub złożenia wniosku przez Wykonawcę, jeżeli został zaakceptowany przez Zamawiającego.
5. Wykonawca ma prawo zaraportować rzeczywistą pracochłonność anulowanego zgłoszenia.

X. Niedostępność SOZ

1. Niedostępność SOZ może zgłosić dowolna ze Stron.
2. Niedostępność SOZ musi zostać zgłoszona poprzez skuteczne poinformowanie drugiej Strony za pomocą faksu lub poczty elektronicznej. Trwa ona od tego momentu do czasu powiadomienia o przywróceniu dostępności SOZ przez Stronę zgłaszającą niedostępność SOZ.
3. W czasie niedostępności SOZ wszelkie zdarzenia w procesie zarządzania zgłoszeniami opisane powyżej interpretowane są jako równoznaczne z odnotowaniem w SOZ, gdy odpowiednia, wynikająca z niniejszej procedury zarządzania zgłoszeniami, informacja, a w szczególności wypełnione zgodnie z wzorami (zawartymi w Załącznikach do umowy)

formularze, zostanie przekazana pocztą elektroniczną albo faksem na uzgodniony adres poczty bądź numer faksu drugiej strony. Używany jest wzór formularza:

- a. z Załącznika 16 - do przekazywania wniosku o *Zdalny Dostęp*,
- b. z Załącznika 2 - do przekazywania zgłoszenia,
- c. z Załącznika 3 - do odbioru zgłoszenia.

W pozostałych przypadkach informacje zostaną przekazane pocztą elektroniczną lub w inny uzgodniony przez Strony sposób.

Za *Udostępnienie* uważa się moment wysłania pocztą elektroniczną informacji o przekazaniu oraz zaimplementowaniu *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* na serwerach określonych przez Zamawiającego.

4. W przypadku komunikacji za pomocą poczty elektronicznej adres nadawcy musi być odpowiedni dla Koordynatora Umowy strony wysyłającej informację. Dopuszczalne jest wysłanie z innego adresu nadawcy skan dokumentu z informacją jeśli jest on podpisany przez właściwego Koordynatora.
5. W przypadku komunikacji za pomocą faksu przesłany formularz albo informacja musi być opatrzony podpisem właściwego Koordynatora.
6. W przypadkach opisanych w ust. 4 i 5 za moment zdarzenia równoznaczny z odnotowaniem w SOZ przyjmuje się czas potwierdzenia nadania faksu przez Stronę, która w procesie zarządzania zgłoszeniem była wykonawcą czynności.
7. Po przywróceniu dostępności SOZ Strony mogą uzgodnić uzupełnienie zapisów w SOZ o zdarzenia, formularze i informacje przekazywane w okresie jego niedostępności.

XI. Nadzór nad prawidłowością zapisów w SOZ

1. W trakcie rejestracji w SOZ zdarzeń związanych z obsługą zgłoszenia Strony dołożą starań w celu zapewnienia aktualności, kompletności i zgodności tych zapisów z faktycznym przebiegiem procesu realizacji zgłoszenia,

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 <i>Oprogramowania</i>			
Wersja Modułu <i>Oprogramowania</i>			
Data Zgłoszenia		Czas nadania (godz. min.)	
Uwagi:			

3. OPIS BŁĘDU

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

--	--	--	--

4. DANE OSÓB MOGĄCYCH UDZIELIĆ DODATKOWYCH WYJAŚNIENI

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 Akceptującego

.....

*) Właściwe zakreślić

PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUGI
NAPRAWY *OPROGRAMOWANIA*
DO ZGŁOSZENIA NUMER

PROTOKÓŁ POZYTYWNY* PROTOKÓŁ NEGATYWNY*

1. DANE OGÓLNE PROCESU ODBIORU			
Odbierający Nazwisko i imię			
Nazwa <i>Modułu Oprogramowania</i>			
Wersja <i>Modułu 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 Koordynatora ze strony Wykonawcy**	Podpis Koordynatora Oddziałowego



*) Niepotrzebne skreślić

***) W przypadku odbioru automatycznego wymagany jest tylko podpis Wykonawcy, w pozostałych przypadkach wymagany jest tylko podpis Koordynatora Umowy

Procedura realizacji usług konsultacji

I. Definicje dodatkowe

Zakres realizacji – uzgodnione przez Strony czynności do wykonania w ramach realizacji zgłoszenia konsultacji i doradztwa.

II. Ogólne

Zgłoszenie jest obsługiwane w SOZ o ile nie występują sytuacje opisane w rozdziale VII niniejszej procedury.

Szczegółowy tok procesu obsługi zgłoszeń konsultacji i doradztwa, zgodnie z niniejszą procedurą na styku Zamawiający-Wykonawca, odbywa się według zdefiniowanych i zaakceptowanych przez Strony modeli procesów (workflow) w SOZ. Modele te Strony stosownie modyfikują i uzgadniają w trakcie trwania umowy.

III. Rejestracja i zatwierdzenie zgłoszenia

1. Zgłoszenie jest rejestrowane w SOZ przez Zamawiającego.
2. Zgłoszenie powinno dotyczyć jednej usługi konsultacji i doradztwa,
3. Zarejestrowane zgłoszenie zatwierdza właściwy Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego .

IV. Przekazanie zgłoszenia Wykonawcy do realizacji.

1. Zgłoszenie przekazywane jest Wykonawcy do realizacji automatycznie po zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
2. Za datę przekazania zgłoszenia do realizacji uznaje się kolejny *Dzień Roboczy*.
3. Wykonawca może odrzucić zgłoszenie nie spełniające warunków opisanych w rozdziale III ust. 2 .
4. Odrzucenie zgłoszenia przez Wykonawcę dla przypadku opisanego w ust. 3 może być dokonane nie później niż do końca następnego *Dnia Roboczego* po dacie przekazania zgłoszenia do realizacji.
5. Wykonawca potwierdza zakres i termin realizacji zgłoszenia, jeśli został on zaproponowany przez Zamawiającego, lub przedstawia własną propozycję zakresu i terminu realizacji nie później niż w terminie 3 *Dni Roboczych* z zastrzeżeniem ust. 9
6. Jeśli Wykonawca przedstawi własną propozycję zakresu i terminu realizacji, Zamawiający zatwierdza lub odrzuca ją nie później niż w terminie 2 *Dni Roboczych*. Do tego czasu propozycja zakresu i terminu realizacji przedstawiona przez Wykonawcę jest obowiązująca.
7. Termin potwierdzenia przez Wykonawcę zakresu i terminu realizacji, o którym mowa w ust. 4, ulega zmianie, jeśli nastąpiły zdarzenia opisane w rozdziale V.
8. Nowy termin potwierdzenia przez Wykonawcę zakresu i terminu realizacji jest wyznaczany poprzez dodanie do obowiązującego terminu potwierdzenia liczby *Dni Roboczych*, w których obsługiwane były pytania i wnioski Wykonawcy opisane w pkt. V oraz dodanie jednego *Dnia Roboczego*.
Wyznaczenie nowego terminu potwierdzenia przez Wykonawcę zakresu i terminu realizacji odbywa się każdorazowo po zakończeniu zdarzenia, opisanego w rozdziale V, pod warunkiem, że żadne inne zdarzenie nie jest niezakończony na koniec danego *Dnia Roboczego*.
9. W przypadku odrzucenia przez Zamawiającego propozycji zakresu i terminu realizacji, proces uzgodnień będzie kontynuowany przez Strony do osiągnięcia stanu akceptowalnego przez Strony.

V. Komunikacja w trakcie obsługi zgłoszenia

1. W trakcie obsługi zgłoszenia Wykonawca ma prawo kierować do Zamawiającego pytania związane ze zgłoszeniem.
2. Za datę rozpoczęcia obsługi pytań uznaje się datę przekazania pytań przez Wykonawcę.
3. Za datę zakończenia obsługi pytań uznaje się datę przekazania odpowiedzi na pytania przez Zamawiającego.
4. Zalecanym terminem odpowiedzi przez Zamawiającego jest czas nie dłuższy niż 3 *Dni Robocze* po dacie przekazania pytania.
5. Wykonawca może również kierować do Zamawiającego wnioski związane z koniecznością pozyskania niezbędnych do realizacji zgłoszenia informacji.
6. Za datę rozpoczęcia realizacji wniosku uznaje się datę przekazania wniosku przez Wykonawcę.
7. Za datę zakończenia realizacji wniosku uznaje się:
 - datę zakończenia realizacji przedmiotu wniosku w przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku przez Zamawiającego,
 - datę odrzucenia wniosku w przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku przez Zamawiającego.
8. Zamawiający zrealizuje lub odpowie na wnioski wspomniane w ust. 5 bez zbędnej zwłoki.

VI. Anulowanie zgłoszenia

1. Zamawiający może anulować zgłoszenie w dowolnym momencie do czasu zakończenia jego realizacji.
2. Wykonawca może wnioskować o anulowanie zgłoszenia w przypadku, gdy Zamawiający nie udzielił odpowiedzi na pytania w terminie opisanym w rozdziale V.
3. Decyzję o anulowaniu zgłoszenia podejmuje właściwy Koordynator Umowy.
4. Zgłoszenie anulowane traktowane jest jako zakończone z datą decyzji wspomnianej w ust. 3 bez potrzeby dokonywania potwierdzenia jego realizacji.

VII. Czasy realizacji zgłoszenia

1. Za uzgodniony termin realizacji zgłoszenia przyjmuje się termin ustalony na zasadach określonych w rozdziale IV.
2. W trakcie realizacji zgłoszenia Strony mogą uzgodnić zmianę terminu realizacji zgłoszenia.
3. W trakcie realizacji zgłoszenia Strony mogą wnioskować o zmianę zakresu zgłoszenia. Zmiana zakresu jest ustalana na zasadach opisanych w rozdziale IV.
4. Termin realizacji, o którym mowa w ust. 1 lub 2, ulega zmianie, jeśli nastąpiły zdarzenia opisane w punkcie V. Nowy termin realizacji jest wyznaczany poprzez dodanie do obowiązującego terminu realizacji liczby *Dni Roboczych* w których obsługiwane były pytania i wnioski Wykonawcy opisane w rozdziale V oraz dodanie jednego *Dnia Roboczego*. Wyznaczenie nowego terminu realizacji Zgłoszenia przez Wykonawcę odbywa się każdorazowo po zakończeniu zdarzenia, opisanego w rozdziale V, pod warunkiem, że żadne inne zdarzenie nie jest niezakończony na koniec danego *Dnia Roboczego*.

VIII. Udostępnienie przedmiotu zgłoszenia

1. Przedmiot zgłoszenia będzie udostępniony Zamawiającemu w uzgodniony przez Strony sposób.
2. Za datę zakończenia realizacji zgłoszenia uznaje się:
 - a. datę udostępnienia przedmiotu zgłoszenia, w przypadku gdy jest on rodzaju określonego w § 3 ust. 4 umowy,
 - b. ostatni *Dzień Roboczy* realizacji przedmiotu zgłoszenia, w pozostałych przypadkach.
3. Wykonawca odnotuje fakt zakończenia realizacji zgłoszenia w SOZ nie później niż w następnym *Dniu Roboczym* po dacie udostępnienia przedmiotu zgłoszenia, z podaniem rzeczywistej daty udostępnienia

IX. Odbiór przedmiotu zgłoszenia

1. Zamawiający dokonuje odbioru przedmiotu zgłoszenia nie później niż 3 *Dni Robocze* po odnotowaniu przez Wykonawcę w SOZ zakończenia jego realizacji, zgodnie z rozdziałem VIII.
2. Odbiór przedmiotu zgłoszenia polega na:
 - a. stwierdzeniu zgodności przedmiotu zgłoszenia z zatwierdzonym zakresem zgłoszenia, w przypadku gdy przedmiot zgłoszenia jest rodzaju określonego w § 3 ust. 4 umowy,
 - b. potwierdzeniu realizacji, w pozostałych przypadkach.
3. Zamawiający dokona odbioru przedmiotu zgłoszenia przez potwierdzenie tego faktu w SOZ.
4. Wykrycie w trakcie odbioru przedmiotu zgłoszenia odstępstw od zatwierzonego zakresu realizacji zgłoszenia skutkuje odbiorem negatywnym. W SOZ odnotowane zostaną szczegółowe informacje o odstępstwach od zakresu realizacji zgłoszenia. Negatywny odbiór zgłoszenia może nastąpić wyłącznie w sytuacji gdy Strony wcześniej uzgodniły kryteria odbioru.
5. W przypadku odbioru negatywnego Wykonawca powinien udostępnić przedmiot zgłoszenia po raz kolejny.
6. Jeśli Zamawiający nie dokona odbioru przedmiotu zgłoszenia w terminie określonym w ust. 2, przedmiot zgłoszenia zostanie odebrany automatycznie.

X. Rozliczenie czasu realizacji przedmiotu zgłoszenia

1. Różnica między obowiązującym terminem realizacji przedmiotu zgłoszenia, a rzeczywistą datą zakończenia realizacji przedmiotu zgłoszenia, mierzoną w dniach roboczych, stanowi okres czasu (tzw. czas na naprawę przedmiotu zgłoszenia), który Wykonawca może wykorzystać na usunięcie wszystkich przyczyn ewentualnych odbiorów negatywnych
2. Czas naprawy przedmiotu zgłoszenia liczony jest od następnego *Dnia Roboczego* po dniu dokonania negatywnego odbioru do dnia udostępnienia naprawionego przedmiotu zgłoszenia.
3. Jeżeli suma czasów naprawy przedmiotu zgłoszenia (opisana w ust. 2) jest równa lub mniejsza od czasu na naprawę przedmiotu zgłoszenia (opisanego w ust. 1), zgłoszenie uważa się za wykonane w terminie. W przeciwnym razie, różnica między tymi datami traktowana jest jako opóźnienie w realizacji zgłoszenia w rozumieniu § 10 ust. 3 pkt 2.

XI. Niedostępność SOZ

1. Niedostępność SOZ może zgłosić dowolna ze Stron.
2. Niedostępność SOZ musi zostać zgłoszona poprzez skuteczne poinformowanie drugiej strony za pomocą e-mail lub faksu. Trwa ona od tego momentu, aż do czasu powiadomienia o dostępności SOZ przez Stronę zgłaszającą niedostępność SOZ.

3. W czasie niedostępności SOZ wszelkie zdarzenia w procesie zarządzania zgłoszeniami opisane powyżej interpretowane są jako równoznaczne z odnotowaniem w SOZ, gdy odpowiednia, wynikająca z niniejszej procedury zarządzania zgłoszeniami, informacja, a w szczególności wypełnione zgodnie z wzorami (zawartymi w załącznikach do umowy) formularze, zostanie przekazana pocztą elektroniczną albo faksem na uzgodniony adres poczty bądź numer faksu drugiej strony. Używany jest wzór formularza:
 - a. z załącznika 6 do umowy - do przekazania zgłoszenia,
 - b. z załącznika 7 do umowy - do odbioru zgłoszenia.W pozostałych przypadkach informacje zostaną przekazane pocztą elektroniczną lub w inny uzgodniony przez Strony sposób.
4. W przypadku komunikacji za pomocą poczty elektronicznej adres nadawcy musi być odpowiedni dla Koordynatora Umowy strony Zamawiającego wysyłającej formularz lub informację. Dopuszczalne jest także wysłanie pocztą elektroniczną skanu dokumentu lub informacji opatrzonej podpisem odpowiedniego, wspomnianego wyżej Koordynatora z innego adresu nadawcy niż Koordynatora Umowy.
5. W przypadku komunikacji za pomocą faksu przesłany formularz albo dokument musi być opatrzony podpisem właściwego Koordynatora strony.

Po przywróceniu dostępności SOZ Strony mogą uzgodnić uzupełnienie jego zapisów o zdarzenia, formularze i informacje związane z zarządzaniem realizacją usług konserwacji przekazywane w okresie niedostępności.

XII. Nadzór nad prawidłowością zapisów w SOZ

W trakcie rejestracji w SOZ zdarzeń związanych z obsługą zgłoszenia Strony dołożą starań w celu zapewnienia aktualności i prawidłowości oraz zgodności tych zapisów ze stanem faktycznym realizacji prac.

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	wymagany* <input type="checkbox"/>
Data Zgłoszenia	

Podpis Osoby Uprawnionej

■

FORMULARZ ODBIORU 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 Usługi *Serwisu Dostosowawczego*

I. Definicje dodatkowe

1. *Produkt Etapu* - rezultat realizacji etapu opisany w analizie, w szczególności *Zestaw Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*, dokument projektowy i inne elementy dokumentacji.
2. *Warunki Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* – zasady, wg których zostaną przeprowadzone testy akceptacyjne. Zasady te dotyczą w szczególności:
 - b. harmonogramu przygotowania i realizacji testów w tym w szczególności:
 1. terminu przygotowania scenariuszy testowych,
 2. terminu zatwierdzenia scenariuszy testowych,
 3. terminu przygotowania i udostępnienia środowiska testowego,
 4. terminu rozpoczęcia testów,
 5. terminu zakończenia testów,
 - c. środowiska wykonania testów i sposobu jego przygotowania.

Warunki przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych określają w szczególności obowiązki po stronie Wykonawcy i Zamawiającego wraz z terminami ich wykonania.

II. Ogólne

1. Zgłoszenie jest obsługiwane w SOZ, o ile nie występują sytuacje opisane w rozdziale XVI niniejszej procedury.
2. Szczegółowy tok procesu zarządzania usługą *Serwisu Dostosowawczego*, zgodnie z niniejszą procedurą na styku Zamawiający-Wykonawca, odbywa się według zdefiniowanych i zaakceptowanych przez Strony modeli procesów (workflow) w SOZ. Modele te Strony stosownie modyfikują i uzgadniają w trakcie trwania umowy. Wdrożenia uzgodnionych zmian procesów dokonuje Strona, która zarządza SOZ po podpisaniu przez Koordynatorów Umowy obu Stron protokołu zmian funkcjonalności SOZ.

III. Rejestracja i zatwierdzenie zgłoszenia

1. Zgłoszenie jest rejestrowane w SOZ przez Zamawiającego.
2. Zgłoszenie ma zawierać dane jednoznacznie je identyfikujące, określające jego zakres, cel realizacji usługi oraz inne dane niezbędne do rozpoczęcia jego realizacji,
3. Zarejestrowane zgłoszenie zatwierdza właściwy Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego

IV. Przekazanie zgłoszenia do analizy i zmiana zakresu analizy

1. Zgłoszenie przekazywane jest Wykonawcy do analizy przez Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego.
2. Wykonawca może odrzucić zgłoszenie nie spełniające warunków opisanych w rozdziale III ust. 2.
3. Strony mają prawo wnioskować o zmianę zakresu zgłoszenia w trakcie jego realizacji, korzystając z formularza, którego wzór stanowi załącznik 10 do umowy.
4. Zmianę, o której mowa w ust. 3 zatwierdza właściwy Koordynator umowy .
5. Zmiana zakresu zgłoszenia zatwierdzona zgodnie z ust. 4 traktowana jest jako przekazanie zgłoszenia do analizy w *Dniu Roboczym* następującym po dacie zatwierdzenia zmiany

V. Wersjonowanie analiz dla zgłoszenia

1. Wersje udostępnianych analiz dla zgłoszenia numerowane są kolejno zaczynając od numeru 1.
2. Udostępnienie analizy o zmienionej treści wymaga zwiększenia numeru wersji analizy.

VI. Komunikacja w trakcie przygotowywania analizy

1. W trakcie przygotowywania analizy Wykonawca ma prawo kierować do Zamawiającego pytania związane ze zgłoszeniem. Wspomniane pytania winny zawierać dane wymagane do wypełnienia formularza, którego wzór określa załącznik 12 do umowy.
2. Za datę rozpoczęcia obsługi pytań uznaje się datę przekazania pytań przez Wykonawcę.
3. Za datę zakończenia obsługi pytań uznaje się datę przekazania odpowiedzi na pytania przez Zamawiającego.
4. Zalecanym terminem odpowiedzi przez Zamawiającego jest czas nie dłuższy niż 5 *Dni Roboczych* po dacie przekazania pytania.
5. Wykonawca może również kierować do Zamawiającego wnioski związane z koniecznością pozyskania informacji, niezbędnych do realizacji zgłoszenia, a Zamawiający zrealizuje lub odpowie na wnioski bez zbędnej zwłoki.
6. Za datę rozpoczęcia realizacji wniosku uznaje się datę przekazania wniosku przez Wykonawcę.
7. Za datę zakończenia realizacji wniosku uznaje się:
 - a) datę zakończenia realizacji przedmiotu wniosku, w przypadku pozytywnego rozpatrzenia wniosku przez Zamawiającego,
 - b) datę odrzucenia wniosku, w przypadku negatywnego rozpatrzenia wniosku przez Zamawiającego.

VII. Udostępnienie analizy

1. **Wykonawca udostępni Zamawiającemu** wersję analizy zgłoszenia zawierającą co najmniej dane wymagane do wypełnienia formularza analizy, wg wzoru określonego w załączniku nr 11 do umowy, tj.:
 - a. zakres prac do wykonania,
 - b. wykaz modułów, w których powinny być wykonane zmiany w związku ze zgłoszeniem,
 - c. ryzyka,
 - 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. szacowaną pracochłonność w roboczogodzinach realizacji zgłoszenia i poszczególnych modułów z podziałem rodzajowym co najmniej na pracochłonność obsługi zgłoszenia, wykonania analizy, projektowania, programowania, testowania, dokumentowania, udziału w testach akceptacyjnych, jeśli uzgodniony,
 - f. wykaz *Etapów* realizowanych w ramach zgłoszenia ze wskazaniem *Produktów Etapu* i zakresu prac realizowanego w ramach danego *Etapu* oraz proponowanym terminem realizacji *Etapu*,
 - g. proponowane kryteria odbioru *Etapów*, tj. uznania wymagań Zamawiającego za spełnione,
 - h. proponowany zakres szkoleń dotyczący usługi *Serwisu Dostosowawczego*,
 - i. proponowany sposób wdrożenia *Produktów Etapów*, jeśli te wymagają wdrożenia, w tym ewentualną propozycję pilotażu,
 - j. proponowaną dokumentację, jaka zostanie dostarczona w ramach realizacji poszczególnych *Etapów* zgłoszenia.
2. Jeżeli wersja analizy nie spełnia warunków formalnych określonego w punkcie 1, Zamawiający poinformuje Wykonawcę o konieczności jej uzupełnienia najpóźniej następnego *Dnia Roboczego* po dacie udostępnienia. Uzupełnienie analizy przez Wykonawcę winno nastąpić do końca następnego *Dnia Roboczego* po dacie poinformowania przez Zamawiającego o konieczności uzupełnienia.

VIII. Określenie i rozliczenie czasu realizacji analizy

1. Pierwsza wersja analizy zgłoszenia powinna być udostępniona przez Wykonawcę nie później niż w terminie 3 *Dni Roboczych* licząc od następnego *Dnia Roboczego* po dacie przekazania zgłoszenia do analizy przez Zamawiającego.
2. Strony mogą uzgodnić inny termin wykonania analizy w dowolnym momencie przed terminem jej udostępnienia.
3. Każdorazowe uzgodnienie przez Strony zmiany zakresu zgłoszenia, zatwierdzone przez Zamawiającego, zgodnie z opisem w rozdziale IV powoduje, że po raz pierwszy udostępniana po tym fakcie wersja analizy winna być udostępniona przez Wykonawcę w terminach określonych w punkcie 1.
4. Termin udostępnienia wersji analizy ulega zmianie, jeśli nastąpiły zdarzenia opisane w punkcie VI. Nowy termin udostępnienia wersji analizy jest wyznaczany poprzez dodanie do obowiązującego terminu analizy liczby *Dni Roboczych* w których obsługiwane były pytania i wnioski Wykonawcy opisane w rozdziale VI oraz dodanie jednego *Dnia Roboczego*.
Wyznaczenie nowego terminu udostępnienia analizy odbywa się każdorazowo po zakończeniu zdarzenia opisanego w rozdziale VI, pod warunkiem, że żadne inne zdarzenie nie jest niezakończony na koniec danego *Dnia Roboczego*.

IX. Zatwierdzenie analizy

1. Koordynator Umowy zatwierdza lub odrzuca wersję analizy nie później niż w terminie: 3 *Dni Roboczych* licząc od następnego *Dnia Roboczego* po dacie udostępnienia wersji analizy przez Wykonawcę.
2. Jeżeli Zamawiający odrzuci wersję analizy, Wykonawca udostępni kolejną wersję nie później niż w terminie 3 *Dni* licząc od następnego *Dnia Roboczego* po dacie odrzucenia analizy przez Zamawiającego.

X. Planowanie Etapów

1. Strony prowadzą plan produkcji w postaci listy *Etapów* wszystkich zgłoszeń, dla których została zatwierdzona analiza i których produkty nie zostały jeszcze udostępnione. Wspomniana lista *Etapów* jest uporządkowana chronologicznie, wg planowanych dat udostępnienia *Produktów Etapów* i może zawierać procentowe wskaźniki zaawansowania procesu produkcyjnego.
2. Po zatwierdzeniu analizy przez Zamawiającego w terminie, o którym mowa w rozdziale IX ust. 1, *Etapy* w niej określone rejestrowane są jako propozycje w planie produkcji, wraz z przypisanymi do nich zaproponowanymi w wersji analizy terminami realizacji. W innych przypadkach terminy realizacji *Etapów* muszą być ponownie uzgodnione przed umieszczeniem ich jako propozycje w planie produkcji.
3. Proponowany termin w planie produkcji może zostać zmieniony na wniosek dowolnej Strony, w uzgodnieniu i za zgodą Koordynatorów Umowy obu Stron.
4. W szczególności Koordynator Umowy po stronie Zamawiającego wyrazi zgodę na przesunięcie terminu w planie produkcji w przypadku, gdy w trakcie jego realizacji wystąpiła konieczność zrealizowania wniosku o *Zdalny Dostęp*, a czas realizacji tego wniosku przez Zamawiającego miał wpływ na termin realizacji *Etapu*.
5. Co najmniej raz w miesiącu Koordynatorzy Umowy obu Stron zatwierdzają plan produkcji. Zatwierdzenie polega na ustaleniu obowiązujących terminów realizacji *Etapów* planowanych w danym miesiącu oraz wskazanie *Etapów* z miesięcy następnych, dla których planowane terminy realizacji mają charakter „sztywny”.
6. „Sztywne” terminy realizacji *Etapów* w miesiącach następnych do planowanego wskazuje Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego, z co najmniej miesięcznym wyprzedzeniem.
7. Zatwierdzony plan produkcji może zostać zmieniony na wniosek dowolnej Strony w uzgodnieniu i za zgodą Koordynatorów Umowy obu Stron.
8. Terminy realizacji *Etapów* nie mające charakteru „sztywnych”, przypadające w miesiącach kolejnych do planowanego, mają charakter orientacyjny i mogą być zmienione na wniosek dowolnej Strony, po zatwierdzeniu przez Koordynatorów Umowy obu Stron.

XI. Udostępnienie Produktów Etapu

1. *Produkty Etapu* będą udostępniane Zamawiającemu na serwerze uzgodnionym przez Strony lub w inny uzgodniony w analizie sposób.
2. Za datę zakończenia realizacji *Etapu* uznaje się późniejszą z dat:
 - a. udostępnienia *Produktów Etapu* rozumianą jako datę:
 1. zakończenia przesyłania *Produktów Etapu*, jeśli uzgodnionym serwerem jest serwer Wykonawcy lub
 2. przekazania implementacji *Produktów Etapu* w inny sposób, uzgodniony w analizie
 - b. datę wysłania przez Wykonawcę Zamawiającemu, za pomocą poczty elektronicznej, informacji o udostępnieniu *Produktów Etapu*, która musi zawierać wskazanie lokalizacji *Produktów Etapu*.
3. Wykonawca odnotuje fakt zakończenia realizacji *Etapu* w SOZ nie później niż w następnym *Dniu Roboczym* po dacie udostępnienia *Produktów Etapu*, z podaniem rzeczywistej daty udostępnienia. Jeśli odnotowanie tego faktu w SOZ nastąpi później z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci karę opisaną w umowie.
4. Jeśli zatwierdzona przez Zamawiającego wersja analizy nie wymaga udostępnienia *Produktów Etapu*, zgłoszenie takie traktuje się jako zamknięte z datą udostępnienia wersji analizy.
5. Zamawiający może wstrzymać udostępnienie *Produktów Etapu* przed zakończeniem przez Wykonawcę realizacji *Etapu*. Wstrzymanie udostępnienia *Produktów Etapu* powoduje, że aktualny termin realizacji *Etapu* przestaje być obowiązujący. Wznowienie realizacji *Etapu* wymaga ponownego uzgodnienia tego terminu przez Strony, zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale X.

XII. Odbiór *Etapu*

1. Warunkiem odbioru *Etapu* jest przekazanie przez Wykonawcę protokołu zgodnego ze wzorem stanowiącym załącznik nr 13 do umowy. W szczególnych przypadkach Zamawiający sam sporządza protokół.
2. Zamawiający dokonuje odbioru *Etapu* w terminie do 15 *Dni Roboczych* od daty przekazania protokołu przez Wykonawcę.
3. Odbiór *Etapu* polega na stwierdzeniu zgodności *Produktów Etapu* z zatwierdzoną analizą zgłoszenia lub w inny, opisany w analizie sposób.
4. Zamawiający dokona odbioru *Etapu* przez potwierdzenie tego faktu w SOZ oraz załączenie kopii podpisanego protokołu odbioru.
5. Wykrycie w trakcie odbioru *Etapu* odstępstw od zatwierdzonej analizy skutkuje odbiorem negatywnym lub warunkowym. W protokole, o którym mowa w punkcie 4, w odpowiedniej sekcji powinny zostać zawarte szczegółowe informacje o wykrytych błędach i odstępstwach.
6. Odbiór warunkowy stosuje się w szczególności w sytuacji, w której odstępstw nie można powtórzyć w *Środowisku Testowym Wykonawcy*. W zapisach dotyczących odbioru warunkowego winny być zawarte warunki dokonania odbioru pozytywnego i uzgodniony termin wypełnienia tych warunków przez Wykonawcę. Przed upływem terminu wskazanego w odbiorze warunkowym, Wykonawca zobowiązany jest wykonać czynności niezbędne do dokonania ponownego (końcowego) odbioru *Etapu*. Nie dotrzymanie terminu wskazanego w odbiorze warunkowym lub negatywny odbiór końcowy *Etapu* traktowany jest jako odbiór negatywny w dacie odbioru warunkowego.
7. W przypadku odbioru negatywnego Wykonawca powinien udostępnić *Produkty Etapu* po raz kolejny zgodnie z zapisami rozdziału XI.
8. W szczególnych przypadkach Zamawiający może odroczyć proces odbioru *Etapu*, np. jeśli odbiór uzależniony jest od wyników odbioru innego *Etapu*. Odroczenie odbioru wymaga wskazania daty do której odbiór powinien być dokonany przez Zamawiającego. Jeśli Zamawiający nie dokona odbioru *Etapu* w tym terminie *Etap* zostanie odebrany automatycznie.
9. Jeśli Zamawiający nie dokona odbioru *Etapu* w terminie określonym w ust. 2, *Etap* zostanie odebrany automatycznie z zastrzeżeniem przypadków opisanych w punkcie 8.
10. Odbiór pozytywny lub automatyczny wszystkich *Etapów* zgłoszenia powoduje, że całe zgłoszenie jest traktowane jako zamknięte.

XIII. Rozliczenie czasu realizacji *Etapu*

1. Różnica między obowiązującym terminem realizacji *Etapu*, określonym w aktualnym planie produkcji, a rzeczywistą datą zakończenia realizacji *Etapu*, mierzoną w *Dniach Roboczych*, stanowi okres czasu (tzw. czas na naprawę *Etapu*), który Wykonawca może wykorzystać na usunięcie wszystkich przyczyn ewentualnych odbiorów negatywnych.
2. Czas naprawy *Etapu* liczony jest od następnego *Dnia Roboczego* po dniu dokonania negatywnego odbioru do dnia udostępnienia naprawionych produktów *Etapu*.
3. Jeżeli suma czasów naprawy *Etapu* (opisana w ust. 2) jest równa lub mniejsza od czasu na naprawę *Etapu* (opisanego w ust. 1), *Etap* uważa się za wykonany w terminie. W przeciwnym razie *Etap* uważa się za wykonany po terminie i naliczane są kary zgodnie z zapisami umowy.

XIV. Anulowanie zgłoszenia

1. Zamawiający może anulować zgłoszenie w dowolnym momencie do czasu zakończenia realizacji pierwszego *Etapu*.
2. Wykonawca może wnioskować o anulowanie zgłoszenia w przypadku, gdy Zamawiający nie udzielił odpowiedzi na pytania w terminie opisanym w rozdziale VI ust. 4.
3. Wykonawca może wnioskować o anulowanie zgłoszenia w przypadku, gdy Zamawiający nie podejmie decyzji o zatwierdzeniu lub odrzuceniu przekazanej analizy w terminie 30 *Dni Roboczych* od daty jej udostępnienia.
4. Decyzję o anulowaniu zgłoszenia podejmuje Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego.
5. Zgłoszenie anulowane traktowane jest jako zakończone z datą decyzji wspomnianej w ust. 4.
6. Wykonawca ma prawo zaraportować rzeczywistą pracochłonność anulowanego zgłoszenia.

XV. Etapy ze szczególnym trybem prowadzenia Testów Akceptacyjnych

1. Podczas przekazywania zgłoszenia do analizy Zamawiający zaznaczy, że wymaga szczególnego trybu prowadzenia *Testów Akceptacyjnych*.
2. W trakcie uzgadniania wymagań do analizy Strony uzgadniają, który *Etap* bądź *Etapy* będą realizowane ze szczególnym trybem prowadzenia *Testów Akceptacyjnych*.
3. Wykonawca przedstawia propozycję *Warunków Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* dla *Etapu* w terminie do 15 *Dni Roboczych* od zatwierdzenia analizy. Strony muszą uzgodnić ostateczne *Warunki Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* dla *Etapu* w terminie do 20 *Dni Roboczych* (o ile strony nie ustalą innego terminu) przed terminem realizacji *Etapu* (zgodnie z zasadami opisanymi w rozdziale X).
4. Zmiana *Warunków Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* może być realizowana na wniosek każdej ze Stron i musi być zatwierdzona przez Koordynatorów Umowy obu Stron.
5. Zmiana *Warunków Przeprowadzania Testów Akceptacyjnych* może być uzgodniona najpóźniej 5 *Dni Roboczych* przed terminem rozpoczęcia *Testów Akceptacyjnych*.
6. Dla *Etapu* ze szczególnym trybem prowadzenia *Testów Akceptacyjnych* Zamawiający może nałożyć na Wykonawcę karę umowną w następujących przypadkach:
 - a. braku możliwości przeprowadzenia testów z winy Wykonawcy w terminach określonych w *Warunkach Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych*,
 - b. niespełnienia w terminie zakończenia testów przez przygotowane przez Wykonawcę rozwiązania kryteriów odbioru, określonych w *Warunkach Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych*,
 - c. zmiany *Warunków Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* na wniosek Wykonawcy z przyczyn bezspornie leżących po stronie Wykonawcy, realizowanej po terminie określonym w ust. 5.
7. Zmiana *Warunków Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* na wniosek Zamawiającego, realizowana po terminie określonym w punkcie 5 powoduje, że kara wg zapisów punktu 6 nie może być naliczona.
8. Jeśli Zamawiający nie spełnił uzgodnionych przez Strony *Warunków Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* (np. wymagania środowiskowe, dane testowe, itp.), kara wg zapisów punktu 6 nie może być naliczona.
9. Jeśli kryteria odbioru określone w *Warunkach Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* nie są spełnione, proces jest przeprowadzany ponownie, aż do skutku.

10. Jeśli kryteria odbioru określone w *Warunkach Przeprowadzenia Testów Akceptacyjnych* są spełnione i nie zachodzi okoliczność zapisana w rozdziale IV ust. 8, *Etap* jest odbierany automatycznie na podstawie protokołu z *Testów Akceptacyjnych*.

XVI. Niedostępność SOZ

1. Niedostępność SOZ może zgłosić dowolna ze Stron.
2. Niedostępność SOZ musi zostać zgłoszona poprzez skuteczne poinformowanie drugiej strony za pomocą e-mail lub faksu. Trwa ona od tego momentu, aż do czasu powiadomienia o dostępności SOZ przez Stronę zgłaszającą niedostępność SOZ.
3. W czasie niedostępności SOZ wszelkie zdarzenia w procesie zarządzania zgłoszeniami opisane w niniejszej procedurze interpretowane są jako równoznaczne z odnotowaniem w SOZ, gdy odpowiednia, wynikająca z procesu zarządzania zgłoszeniami informacja, w szczególności wypełnione zgodnie ze wzorami formularze, zostanie przekazana pocztą elektroniczną albo faksem na uzgodniony adres email lub numer faksu drugiej strony.
4. Do komunikacji wykorzystywane są następujące formularze:
 - a. załącznik nr 9 do umowy – do przekazywania zgłoszeń Wykonawcy
 - b. załącznik nr 10 do umowy – do przekazywania Wykonawcy zmiany zakresu zgłoszeń
 - c. załącznik nr 11 do umowy – do przekazywania analizy Zamawiającemu
 - d. załącznik nr 12 do umowy – do zadawania pytań Zamawiającemu
 - e. załącznik nr 13 do umowy – do udokumentowania odbioru zgłoszenia
5. W przypadku komunikacji za pomocą poczty elektronicznej adres nadawcy musi być odpowiedni dla Koordynatora Umowy strony Zamawiającego wysyłającej formularz lub informację. Dopuszczalne jest także wysłanie pocztą elektroniczną skanu dokumentu lub informacji opatrzonej podpisem odpowiedniego, wspomnianego wyżej Koordynatora z innego adresu e-mail..
6. W przypadku komunikacji za pomocą faksu przesłany formularz albo dokument musi być opatrzony podpisem właściwego Koordynatora Strony.
7. Po przywróceniu dostępności SOZ Strony mogą uzgodnić uzupełnienie jego zapisów o zdarzenia, formularze i informacje związane z zarządzaniem realizacją usług *Serwisu Dostosowawczego* i przekazywane w okresie niedostępności. Uzupełnianie nastąpi bez rygору kar umownych .

XVII. Nadzór nad prawidłowością zapisów w SOZ

1. W trakcie rejestracji w SOZ zdarzeń związanych z obsługą zgłoszeń *Serwisu Dostosowawczego* Strony dołożą starań w celu zapewnienia aktualności i prawidłowości oraz zgodności tych zapisów ze stanem faktycznym realizacji prac.
2. Koordynator umowy ze strony Zamawiającego może poddać procesowi wyjaśniania zgodności zapisów w SOZ ze stanem faktycznym. Proces dotyczyć będzie w szczególności tych przypadków odstępstw, których czas realizacji udokumentowany w SOZ upoważnia do nałożenia kar umownych zgodnie z § 10 umowy. W celu przeprowadzenia procesu wyjaśnień:
 - a. Zamawiający przedstawi Wykonawcy wykaz zgłoszeń, które zgodnie z umową i zapisami w SOZ mogą podlegać karom umownym zgodnie z treścią § 10 umowy,
 - b. Wykonawca przedstawi w terminie do 5 *Dni Roboczych* po otrzymaniu wykazu zgłoszeń opisanego powyżej swoje wyjaśnienia w stosunku do zgłoszeń wymienionych w tym wykazie, dokumentując je odpowiednio (np. przedstawiając kopie korespondencji pocztowej, daty udostępnienia) oraz przedkładając wyliczenia czasów realizacji tych zgłoszeń z uwzględnieniem złożonych wyjaśnień,
 - c. Zamawiający przeanalizuje wyjaśnienia Wykonawcy i podejmie ostateczne decyzje w sprawie ich uwzględnienia w części lub całości,
 - d. uzgodnione przez Strony zmiany zapisów dotyczące zdarzeń mających wpływ na określenie terminu realizacji zgłoszenia zostaną odnotowane w SOZ.

3. Niezależnie od procesu wyjaśniania zapisów opisanego w ust. 2 powyżej, w przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę, iż wskazany zapis zawarty w SOZ nie odpowiada stanowi faktycznemu, Koordynator Umowy ze strony Wykonawcy złoży do Koordynatora Umowy ze strony Zamawiającego pisemny wniosek o poprawę zarejestrowanych danych zawierający co najmniej:
 - a. identyfikację zgłoszenia, którego dotyczy wniosek o poprawę danych,
 - b. wskazanie aktualnego stanu zapisów,
 - c. wskazanie właściwego stanu zapisów,
 - d. wyjaśnienie i uzasadnienie korekt i uzupełnień.
4. Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego bezzwłocznie ustosunkuje się do wniosku, o którym mowa w ust. 3 i bezzwłocznie poinformuje Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy o swojej decyzji.

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA USŁUGI AKTUALIZACJI *OPROGRAMOWANIA* LUB
PRZYSTOSOWANIA *OPROGRAMOWANIA***

Dostarczyć na:

Fax :

e-mail:

BARDZO PILNE* PILNE* STANDARDOWE* INNE*

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 modułu <i>Oprogramowania</i>		Wersja modułu <i>Oprogramowania</i>	
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 WYJAŚNIENI				
Nazwisko i imię	Komórka organizacyjna	Stanowisko	Tel. stacjonarny	E-mail

ZAŁĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO ZGŁOSZENIA
1..



Podpis osoby uprawnionej

*) Właściwe zakreślić

**FORMULARZ ZMIANY ZAKRESU REALIZACJI ZGŁOSZENIA USŁUGI AKTUALIZACJI
OPROGRAMOWANIA LUB PRZYSTOSOWANIA OPROGRAMOWANIA**

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:			
1. Skutki braku wprowadzenia zmiany			
2. Podstawa zgłoszenia (wymagania prawne – podać podstawę prawną złożonych wymagań, inne)			
WPLYW ZMIANY NA INNE ZGŁOSZENIA USŁUG AKTUALIZACJI LUB PRZYSTOSOWANIA OPROGRAMOWANIA			
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 STRUKTUR I ZAKRESÓW DANYCH <i>OPROGRAMOWANIA</i> I INTERFEJSÓW, W TYM KOMUNIKATÓW WYMIANY DANYCH			
SZACOWANA PRACOCHELONNOŚĆ WSZYSTKICH ETAPÓW REALIZACJI ZGŁOSZENIA			
Obsługa zgłoszenia		Testowanie	
Analiza		Konsultacje	
Projektowanie		Tworzenie dokumentacji	
Programowanie		Wdrożenie	
Szkolenia (przewidywane)		Inne	
ORIENTACYJNY TERMIN WYKONANIA *)			
PROPONOWANE KRYTERIA ODBIORU			
PROPONOWANY ZAKRES SZKOLEŃ			
PROPONOWANY SPOSÓB WDROŻENIA			
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	
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				
<p>Poniższe informacje są niezbędne do kontynuacji analizy. Do uzyskania odpowiedzi analiza musi zostać zawieszona.</p>				
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
PEŁNY/CZĄSTKOWY*
USŁUGI AKTUALIZACJI/PRZYSTOSOWANIA *
ZE ZGŁOSZENIA NR**

TYTUŁ ZLECENIA I OSOBA ZGŁASZAJĄCA			
Odbierający Nazwisko i imię			
Tytuł zgłoszenia			
ZAMAWIAJĄCY			
Odbierający Nazwisko i imię			
Nazwa Modułu <i>Oprogramowania</i>			
Wersja modułu <i>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 zawierająca opis funkcji <i>Oprogramowania</i> 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 wnioskująca			
Osoba zgłaszająca			
Właściciel biznesowy			

Podpis Koordynatora ze strony Wykonawcy**	Podpis właściwego Koordynatora ze strony Zamawiającego**

*) Niepotrzebne skreślić

***) W przypadku odbioru automatycznego wymagany jest tylko podpis Wykonawcy, w pozostałych przypadkach wymagany jest tylko podpis Koordynatora Umowy

Procedura realizacji usług *Nadzoru Autorskiego*:

1. Usługi *Nadzoru Autorskiego* realizowane są zgodnie z procedurą realizacji usług *Serwisu Dostosowawczego* zawartą w załączniku nr 8 do umowy, z następującymi różnicami:
 - a. w rozdziale III ust. 1 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 9 do umowy, należy przyjąć formularz zgłoszenia zawarty w załączniku nr 14 do umowy;
 - c. równocześnie z rejestracją zgłoszenia winna być dostarczona analiza dla proponowanego zgłoszenia.
2. Wszelkie inne czynności przewidziane w procedurze realizacji usług *Serwisu Dostosowawczego* realizowane są dla usługi *Nadzoru Autorskiego* odpowiednio.

FORMULARZ ZGŁOSZENIA USŁUGI NADZORU AUTORSKIEGO

Dostarczyć na:

Fax:

e-mail:

BARDZO PILNE* PILNE* STANDARDOWE* INNE*

ZADANIE, KTÓREGO WYKONANIE JEST NIEMOŻLIWE BEZ REALIZACJI USŁUGI (Wypełnić w przypadku zgłoszenia o priorytecie bardzo pilne))			
Oświadczam, że wykonanie usługi jest niezbędne bezzwłocznie w celu realizacji następujących ważnych zadań Zamawiającego:			
ZAMAWIAJĄCY			
Zgłaszający Nazwisko i imię		Numer zgłoszenia Potwierdzający Zgłoszenie	
Tytuł zgłoszenia			
Nazwa modułu <i>Oprogramowania</i>			
Wersja modułu <i>Oprogramowania</i>			
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

ZAŁĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO ZGŁOSZENIA
1.
2.

Podpis osoby uprawnionej

*) Właściwe zakreślić

UMOWA O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

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

,
reprezentowaną przez:

.....

zwanym dalej łącznie „Stronami”

ZWAŻYWSZY, ŻE:

- 1) Strony podpisały umowę na świadczenie **usługi serwisu bieżącego i dostosowawczego portalu polskiej instytucji łącznikowej**,
- 2) Niektóre prace będą odbywały się na danych o charakterze poufnym, w związku z czym **Zamawiający** pragnie zapewnić ochronę takich informacji w sposób określony w niniejszej Umowie,

NINIEJSZYM POSTANAWIA SIĘ, CO NASTĘPUJE:

1. Wykładnia

1.1 W niniejszej Umowie następujące słowa i wyrażenia uważa się, tam, gdzie pozwala na to kontekst, za użyte w następujących znaczeniach:

„Informacje Poufne” oznaczają:

- (a) wszelkie informacje lub dane, ustne, na piśmie lub zapisane w inny sposób, dotyczące spraw, planów działalności gospodarczej lub przedsięwzięć Strony, przekazywane drugiej stronie,
- (b) wszelkie rozmowy lub rokowania prowadzone pomiędzy przedstawicielami stron oraz przekazywane w ich trakcie informacje, oraz
- (c) wszelkie informacje, rozmowy i rokowania, prowadzone ze stroną trzecią zaangażowaną w proces współpracy na wniosek dowolnej ze stron.

2. Zobowiązania

2.1 Z uwagi na wzajemne udostępnianie sobie Informacji Poufnych każda ze stron zobowiązuje się:

- (a) zachować w tajemnicy wszystkie Informacje Poufne drugiej Strony, niezależnie od formy ich przekazania;
- (b) wykorzystywać lub stosować Informacje Poufne drugiej Strony wyłącznie na użytek współpracy oraz tak, aby ustalić, czy i na jakich warunkach Strony mogłyby pragnąć przystąpić do działań;
- (c) nie wykorzystywać, kopiować, adaptować, zmieniać, ujawniać, rezygnować z posiadania, ani nie stosować Informacji Poufnych drugiej Strony bez zgody Strony, której to te Informacje Poufne dotyczą;
- (d) w dowolnym czasie, bez względu na postać rokowań, nie kopiować, ujawniać lub udostępniać w inny sposób bez zgody drugiej Strony na piśmie, żadnych Informacji Poufnych drugiej Strony stronom trzecim innym niż:
 - (i) ci z jej członków zarządu lub pracowników, którzy muszą otrzymać i zapoznać się z Informacjami Poufnymi w związku ze współpracą, z zastrzeżeniem, że strona otrzymująca wyrazi pisemną zgodę na to, by wszyscy jej członkowie zarządu, członkowie kadry kierowniczej i pracownicy zostali poinformowani o postanowieniach niniejszego zobowiązania i wyrazili na nie pisemną zgodę; oraz

- (ii) jej doradcy, z zastrzeżeniem, że strona otrzymująca wyrazi zgodę na to, by doradcy ci oraz ich pracownicy zostali poinformowani o postanowieniach niniejszego zobowiązania i wyrazili na nie pisemną zgodę;
 - (e) zapewnić odpowiedni i bezpieczny sposób przechowywania wszystkich Informacji Poufnych otrzymanych w formie materialnej w czasie, gdy znajdują się one na jej przechowaniu lub pod jego kontrolą; oraz
 - (f) na pisemny wniosek drugiej Strony lub w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy, niezwłocznie zwrócić lub zniszczyć na własny koszt wszelkie materiały zawierające jakiegokolwiek Informacje Poufne drugiej Strony wraz ze wszystkim kopiami, będącymi w jej posiadaniu lub w posiadaniu jej członków zarządu, członków kadry kierowniczej, pracowników i doradców.
- 2.2 W przypadku naruszenia przez jedną ze Stron obowiązków dotyczących Informacji Poufnych, o których mowa w niniejszej Umowie oraz zakazu konkurencji, o którym mowa w pkt. 2.3 i 2.4 poniżej, druga Strona uprawniona jest z tytułu poniesionej szkody do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych, z wyłączeniem utraconych korzyści.
- 2.3 Strony Umowy zobowiązują się w trakcie prowadzenia rozmów do niepodjęcia współpracy z podmiotami konkurencyjnymi wobec którejkolwiek ze Stron Umowy w zakresie przedmiotu ewentualnej przyszłej współpracy pomiędzy Stronami.
- 2.4 Przez podmiot konkurencyjny w rozumieniu niniejszej Umowy rozumie się podmiot prowadzący wszelką działalność identyczną lub podobną, w całości lub w części, do działalności prowadzonej przez którąkolwiek ze Stron Umowy.
- 2.5 Ewentualni Podwykonawcy niniejszej umowy zobowiązani są przez Wykonawcę do przestrzegania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy.
- 2.6 Pracownik Oferenta lub pracownik podwykonawcy, realizujący zadania na rzecz NFZ winien podpisać oświadczenie będące Załącznikiem nr 1 oraz dostarczyć je do koordynatora umowy, ze strony zamawiającego.

3. Ograniczenia

- 3.1 Zobowiązania określone w paragrafie 2 powyżej nie mają zastosowania do Informacji Poufnych:
- (a) które są w dniu ujawnienia publicznie znane lub stają się następnie publicznie znane w dowolny sposób bez naruszenia niniejszej Umowy; lub
 - (b) w odniesieniu do których Strona otrzymująca wykaże, że była w ich posiadaniu lub że były jej znane w związku z ich wykorzystywaniem, istnieniem w jej aktach, zapisach komputerowych lub na innych nośnikach zapisu przed ich otrzymaniem od Strony udostępniającej, lub które zostały opracowane dla Strony otrzymującej lub przez nią samą niezależnie od udostępnionych jej przez stronę udostępniającą Informacji Poufnych;
 - (c) które zostaną udostępnione w sposób legalny stronie otrzymującej przez dowolną stronę trzecią i które nie stanowią przedmiotu żadnego ograniczenia w odniesieniu do ich wykorzystania lub ujawnienia, nałożonego na stronę trzecią lub przez nią samą w czasie niniejszego postanowienia; lub
 - (d) których ujawnienie wymagane jest od Strony otrzymującej na mocy przepisów prawa.
- 3.2 Jeżeli Strona niniejszej Umowy zostanie zobowiązana na mocy prawa lub wezwania sądu do ujawnienia jakiegokolwiek Informacji Poufnych, stanowiących własność drugiej Strony (Właściciela Informacji Poufnych), Strona ta, niezwłocznie zawiadomi na piśmie drugą Stronę niniejszej Umowy przed dokonaniem jakiegokolwiek ujawnienia.
- 3.3 Strona zobowiązana na mocy prawa lub wezwania sądu do ujawnienia Informacji Poufnych będzie uprawniona do ujawnienia tylko takiej części Informacji Poufnej, jaka wymagana jest przez prawo, oraz zobowiązana do podjęcia wszelkich uzasadnionych środków, mających na celu upewnienie się, że Informacje Poufne są traktowane jako poufne.

4. Prawa i gwarancje dotyczące Informacji Poufnych i wzajemnych negocjacji

- 4.1 Każda ze Stron potwierdza i wyraża zgodę na to, że nie będzie uprawniona do nabycia w sposób dorozumiany lub inaczej żadnych praw do Informacji Poufnych przekazanych przez drugą Stronę lub od niej uzyskanych.
- 4.2 Żadna ze stron nie składa żadnych wyraźnych lub dorozumianych oświadczeń i zapewnień, co do kompletności Informacji Poufnych.

5. Okres obowiązywania

Niniejsza Umowa obowiązywać będzie przez okres 3 (trzech) lat od daty jej zawarcia. Bez względu na powyższe, zobowiązanie do zachowania tajemnicy i poufności pozostaje w mocy przez okres kolejnych 3 (trzech) lat od daty ostatniego udostępnienia Informacji Poufnych.

6. Prawo właściwe

- 6.1 Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy powinny być rozstrzygane w drodze wzajemnego porozumienia Stron. Jeśli po upływie jednego miesiąca wzajemne porozumienie nie zostanie osiągnięte, właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby Narodowego Funduszu Zdrowia.
- 6.2 Do wszystkich kwestii nieuregulowanych w niniejszej Umowie znajdują zastosowanie szczególności przepisów kodeksu cywilnego oraz inne obowiązujące przepisy prawne.

7. Egzemplarze Umowy

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

8. Zmiany do Umowy

Wszelkie zmiany postanowień niniejszej Umowy wymagają dla swej ważności zgody Stron, z zachowaniem formy pisemnej w postaci Aneksu pod rygorem nieważności.

Strony zawierają niniejszą Umowę za pośrednictwem należycie umocowanych przedstawicieli w dacie podpisania niniejszej Umowy.

Podpisano w imieniu:

.....

Podpisano w imieniu
Narodowy Fundusz Zdrowia

.....

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

OŚWIADCZENIE

Oświadczam, że znana jest mi definicja danych osobowych w rozumieniu art. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w myśl, której za dane uważa się wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej.

Zobowiązuję się:

- 1) do zachowania w tajemnicy danych przetwarzanych przez Narodowy Fundusz Zdrowia wraz ze sposobami ich zabezpieczenia;
- 2) nie pozostawiać bez dozoru, ani udostępniać osobom nieupoważnionym dokumentów materialnych (w formie elektronicznej, papierowej itp.) z danymi;
- 3) nie wykorzystywać ani nie udostępniać nieuprawnionym dokumentacji z danymi do innych celów niż służbowe Narodowego Funduszu Zdrowia;
- 4) do niezwłocznego zniszczenia, w sposób uniemożliwiający zidentyfikowanie danych, wydrukowanych nadmiarowo, niepotrzebnych lub błędnych dokumentów;
- 5) w przypadku stwierdzenia naruszenia lub zaistnienia okoliczności wskazujących na naruszenie ochrony danych, bezzwłocznie powiadomić Administratora Bezpieczeństwa Informacji Narodowego Funduszu Zdrowia, administratora systemu informatycznego, właściwego ze względu na zaistniały incydent kierownika komórki organizacyjnej w Narodowym Funduszu Zdrowia, a po godzinach urzędowania również ochronę obiektu;
- 6) przy przetwarzaniu danych, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności, integralności i dostępności danych związanych z dokumentami znajdującymi się w obrocie w Narodowym Funduszu Zdrowia, także dotyczących danych pracowników, dokumentacji systemu przetwarzania danych oraz infrastruktury sprzętowo - programowej systemów informatycznych;
- 7) przy przetwarzaniu danych poza systemem informatycznym, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności treści dokumentów, które znajdują się w obrocie w Narodowym Funduszu Zdrowia, oraz przestrzegania zasad dostępu do danych.

Wykonano w 2 jednobrzmiących egzemplarzach

Potwierdzam odbiór 1 egzemplarza

Miejscowość, data

czytelny podpis

Wytyczne postępowania przy udzielaniu *Zdalnego Dostępu*.

Terminologia i skróty.

SI NFZ System Informatyczny Narodowego Funduszu Zdrowia;

DI NFZ Departament Informatyki Centrali NFZ;

1. Reguły wstępne.

Procedura i technologia dostępu do serwerów Portalu Polskiej Instytucji Łącznikowej 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 Oprogramowania* i Nadzoru Autorskiego oraz w uzasadnionych przypadkach do realizacji usługi konsultacji,
- 2) dostęp do serwerów Portalu Polskiej Instytucji Łącznikowej 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. dostęp jest udzielany wyłącznie osobom Wykonawcy upoważnionym do dostępu do danych i informacji objętych poufnością, których wykaz został przekazany Zamawiającemu według wzoru zawartego w Załączniku nr 9 do umowy,
- 4) z dostępu zestawionego dla realizacji danego wniosku o *Zdalny Dostęp* korzystać mogą wyłącznie osoby wskazane we wniosku.
- 5) dostęp jest udzielany wyłącznie do zasobów Zamawiającego wyspecyfikowanych we wniosku o *Zdalny Dostęp*,
- 6) wykaz precyzujący zasoby Zamawiającego udostępniane w ramach *Zdalnego Dostępu* (zawierający m.in. adres IP, nazwę hosta, rodzaj zasobu, nazwę zasobu) zostanie przekazany przez Koordynatorowi Umowy ze strony Wykonawcy bezzwłocznie po podpisaniu umowy oraz bezzwłocznie po każdej zmianie,
- 7) wykaz precyzujący zasoby Wykonawcy uczestniczące w realizacji usług naprawy *Oprogramowania*, konsultacji, nadzoru autorskiego i *Serwisu Dostosowawczego Oprogramowania* z wykorzystaniem *Zdalnego Dostępu* (zawierający m.in. adres IP, nazwę hosta) zostanie przekazany przez Koordynatora Umowy ze strony Wykonawcy Koordynatorowi Umowy ze strony Zamawiającego bezzwłocznie po podpisaniu umowy oraz bezzwłocznie po każdej zmianie,
- 8) dostęp będzie spersonalizowany, weryfikowany i monitorowany, a dane opisujące przebieg sesji dostępowej będą przechowywane w specjalnych archiwach.
- 9) dostęp wymaga od stron stosowania zapisu logów sesji połączeniowej zarówno na serwerach docelowych jak i na urządzeniach sieciowych,
- 10) domyślnie dostęp jest udzielany Wykonawcy w trybie do odczytu,
- 11) 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*,
- 12) wykorzystywane będą wszelkie aktualnie i dostępne w NFZ technologie, realizujące zasady określone w pkt 8 i 9, oraz zapewniające jak najwyższy poziom bezpieczeństwa i ochrony danych zgromadzonych w udostępnionym zasobie NFZ,

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 zrealizowany 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 będzie realizowany na podstawie wniosku o zdalny dostęp, który wypełnia Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego.
- 3) dostęp dla pracowników Wykonawcy pracujących będzie realizowany na podstawie wniosku o zdalny dostęp, który wypełnia Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego,
- 4) aktywacji dokonują pracownicy DI NFZ na podstawie wniosku zaakceptowanego przez Osobę uprawnioną z DI NFZ.,
- 5) 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,
- 6) bezzwłocznie po podpisaniu umowy Koordynator Umowy ze strony Zamawiającego 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 (według wzoru określonego w Załączniku nr 8a do umowy, będą przekazywane do dalszej obsługi w *Dni Robocze w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*.
- 2) w przypadku wystąpienia wad we wniosku, informacja o odmowie przyjęcia wniosku o *Zdalny Dostęp* zostanie przekazana Koordynatorowi Umowy ze strony Wykonawcy, przy czym wskazane będą miejsca niepoprawnych danych oraz sugestie zmian pozwalające na pozytywne powtórzenie procedury z pkt 1 i 2,
- 3) bieg czasu realizacji zlecenia wstrzymuje złożenie prawidłowego wniosku o *Zdalny Dostęp*,
- 4) poprawny i zarejestrowany wniosek zostanie zweryfikowany przez Koordynatora Umowy lub wyznaczoną osobę pod względem poprawności merytorycznej, operacyjnej, technologicznej i bezpieczeństwa,
- 5) ,
- 6) pozytywnie, w tym warunkowo, rozpatrzony wniosek, zostaje przekazany do osoby realizującej *Zdalny Dostęp* tj. do wskazanych przez kierownika komórki odpowiednio, pracownika DI NFZ..Osoby te w porozumieniu ze wskazanymi we wniosku pracownikami Wykonawcy konfiguruja: reguły dostępowe, kanały transmisji danych, profile użytkowników niezbędne do wykonania *Zdalnego Dostępu* i nie później niż w terminie wskazanym we wniosku aktywują dostęp,
- 7) w przypadku problemów z udostępnieniem *Zdalnego Dostępu* osoby realizujące *Zdalny Dostęp* określone w pkt 9 bezzwłocznie powiadamiają Koordynatora Umowy lub wyznaczona przez niego osobę ze strony Zamawiającego,
- 8) 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 za zdarzenie wznowiające bieg czasu realizacji zlecenia przyjmuje się datę i *Godzinę Roboczą* powiadomienia Wykonawcy o decyzji w sprawie udzielenia *Zdalnego Dostępu*.
- 9) 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,
- 10) *dezaktywacja* połączenia następuje po upływie okresu na który udzielno *Zdalnego Dostępu* lub na wniosek Wykonawcy w przypadku wcześniejszego zakończenia pracy,
- 11) w sytuacjach tego wymagających czas trwania połączenia może być przedłużony. Każdorazowo ustalenia takie podjęte zostaną w trybie uzgadniania pomiędzy Wykonawcą, a Zamawiającym,
- 12) 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 Koordynatorowi Umowy lubo osobie do tego wyznaczonej.

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 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 Koordynatora Umowy)

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

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

¹ Zakreślamy kółkiem właściwą pozycję

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

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

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,
1.	
2.	
3.	