

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

[DEFINICJE]

Na potrzeby Umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć:

1. **Strony** — oznacza Zamawiającego i Wykonawcę;
2. **Zamawiający** — 107. Szpital Wojskowy z Przychodnią SP ZOZ W Wałczu;
3. **Wykonawca** — podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego;
4. **Siła Wyższa** — zdarzenia i okoliczności nadzwyczajne, pochodzące z zewnątrz, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze STRON, których następstw nie można było przewidzieć i im zapobiec mimo dochowania należytej staranności, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienie ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, epidemia, pandemia, awaria prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe;
5. **Producent** — podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji;
6. **Oprogramowanie Aplikacyjne** — objęty świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy utwór w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn.: Dz. U. z 2025 r., poz. 24), w tym Moduły, ich Rozwinięcia i Uaktualnienia oraz Dokumentacja, jak również towarzyszące programy komputerowe;
7. **Aplikacja (Moduł)** — wyodrębnione technicznie i funkcjonalnie programy opisane kodem źródłowym charakteryzujące się spójnym zakresem funkcjonalnym i zdefiniowaną strukturą danych, oraz technologią umożliwiającą pracę z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, jako interfejsu użytkownika (o ile występuje), realizujące swoje funkcje w interakcji z innymi Modułami w oparciu o wspólny(e) serwer(y) aplikacji;
8. **Licencja** — tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje Aplikacje wyszczególnioną w **punkcie IV** będącą przedmiotem świadczenia usług serwisu i dostępu do nowych wersji (Rozwinięcie);
9. **Motor bazy danych (MBD)** — program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych;
10. **Baza danych** — utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych;
11. **Infrastruktura** — elementy systemu teleinformatycznego, z których obecnie korzysta ZAMAWIAJĄCY takie jak m.in.: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe (obejmujące także oprogramowanie wirtualizacyjne i programy towarzyszące) oraz infrastruktura serwerowa i oprogramowanie, które Zamawiający przewidział na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury musi być na bieżąco publikowana przez Wykonawcę w narzędziu Help Desk;
12. **Dostęp do nowych wersji** — zapewnienie poprawy jakości Oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. zmiana / nowelizacja uwarunkowań prawnych);
13. **Użytkownik** — Osoba fizyczna posiadająca przyznane przez Zamawiającego dane identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnianie w Aplikacji/jach;
14. **Błąd Aplikacji** — powtarzalne działanie / zaniechanie, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Module na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników. Z zakresu definicji wyłącza się nieprawidłowe działanie lub brak działania Modułu powodowane przez następujące okoliczności:
 - a) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
 - b) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z Dokumentacją,
 - c) wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,
 - d) użytkowanie Modułu na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
 - e) użytkowanie Modułu, MBD lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej Minimalnych parametrów wydajnościowych bądź zaleceń Producenta Modułu, określonych dla serwerów lub wskazanej ilości stanowisk roboczych,

- f) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów bądź zaleceń producentów Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego, publikowanych dla wersji bazy danych lub oprogramowania systemowego, z którymi w danym momencie eksploatowany jest Moduł,
 - g) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych lub oprogramowaniem systemowym w wersjach niewspieranych przez Producenta,
 - h) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych obciążonej innymi programami niż Oprogramowanie Aplikacyjne w szczególności dodatkowymi instancjami bazodanowymi lub funkcjami w bazach danych,
 - i) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną klimatyzacją lub urządzeniami utrzymującymi odpowiednią wilgotność powietrza,
 - j) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
 - k) uszkodzenia nośników danych,
 - l) działanie wirusa komputerowego,
 - m) wdrożenie Modułu wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której wdrożenie było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
 - n) niewłaściwa parametryzacja Modułu lub oprogramowania systemowego i Motoru Bazy Danych, z którymi Moduł współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której parametryzacja była wykonywana przez WYKONAWCĘ,
 - o) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, ingerencji w to Oprogramowanie, z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami Umowy lub zgodne z tymi warunkami, lecz przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzi niedostępnych przez WYKONAWCĘ albo zapisanie danych w instancji bazy danych z którą współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne przez inne programy lub narzędzia,
 - p) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w programy, z którymi Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, interfejsy DICOM, web service, inne),
 - q) niezainstalowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie Helpdesk Uaktualnień, bądź obowiązkowych Rozwinięć Modułu,
 - r) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Modułu i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się informacji o błędach (dotyczy także logów),
 - s) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Modułu i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się informacji o błędach (dotyczy także logów),
 - t) użytkowanie Modułu z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami Umowy,
 - u) blokowanie funkcji Modułu przez inne oprogramowanie, np. programy antywirusowe, działanie Siły Wyższej, Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne.
15. **Awaria (błąd krytyczny)** — krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy;
16. **Usterka Programistyczna** — Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych przez Producenta;
17. **Konsultacja** — usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego;
18. **Help Desk (HD)** — serwis internetowy udostępniony przez Wykonawcę dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD;

**„ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ SYSTEMU SIMPLE.ERP (PRODUCENT SIMPLE S. A.) I PLANOWANIE PRACY (PRODUCENT NEXAR)
ORAZ DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI”**

19. **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** — zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie;
20. **Użytkownik HD** — zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do dokonywania, ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych;
21. **Administrator** — Użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie, który jest uprawniony ze Strony ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom HI);
22. **Uaktualnienie (update)** — wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego powodujące usunięcie wykrytych Błędów Aplikacji;
23. **Rozwinięcie (upgrade)** — wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego;
24. **Obejście** — udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty; zastosowanie Obejścia jest zależne od woli Zamawiającego;
25. **Czas Reakcji Serwisu** — okres liczony w godzinach od chwili zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego w narzędziu Help Desk do momentu przyjęcia lub odebrania Zgłoszenia, tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu;
26. **Czas Naprawy** — czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia;
27. **Dokumentacja** —towarzyszące Oprogramowaniu Aplikacyjnemu lub - odpowiednio jego Uaktualnieniom bądź Rozwinięciom, materiały zawierające opis charakterystyki oraz sposobu działania Modułu, w tym opis cech i parametrów funkcjonalnych oraz pozafunkcjonalnych niezależnie od formy ich wyrażenia oraz sposobu udostępnienia ZAMAWIAJĄCEMU;
28. **Nośnik** — fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli);
29. **Serwis** — Dział Wykonawcy/producenta dedykowany do Świadczenia Usług Serwisowych;
30. **Dni robocze** — należy przez to rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót, świąt i dni ustawowo wolnych od pracy;
31. **Zdalny dostęp** — analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne.

I. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO NOWYCH WERSJI ORAZ USŁUG SERWISOWYCH DLA OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi Serwisowe są świadczone w odniesieniu do posiadanego (**wskazanego w punkcie IV**) przez Zamawiającego Oprogramowania Aplikacyjnego zgodnie z postanowieniami punktu II niniejszego załącznika: **Warunki brzegowe realizacji usług.**

[UŻYTKOWNICY]

2. Zamawiający wymaga od Wykonawcy udostępnienia elektronicznego narzędzia do rejestracji i ewidencji Zgłoszeń Serwisowych – „HELP DESK” (HD). Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ.
3. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
4. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Użytkownicy przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
5. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w HD.
Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD.
6. Powinnością Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej zakresu oraz treści pozostałych Użytkowników.
7. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane wyłącznie w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia Serwisowego zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

8. Ewidencja i uzupełnianie **Zgłoszenia Serwisowego** przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane **wyłącznie w Systemie HD**. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w **systemie HD** lub z wykorzystaniem innych mediów bądź **wizyt osobistych**, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
9. Użytkownik może zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
 - Błąd Aplikacji
 - Awaria
 - Usterka programistyczna
 - Serwis motoru bazy danych (MBD)
 - Konsultacja
 - Zamówienia indywidualne: usługa odpłatna
 - Zapytanie handlowe
10. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez wprowadzenie przez Użytkownika do Systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego Zgłoszenia Serwisowego informacji w szczególności określenia obszaru/Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, którego Zgłoszenie Serwisowe dotyczy.
Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące” oraz unikalny numer.
11. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jedno zagadnienie. W przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe obejmuje kilka zagadnień WYKONAWCA może takie Zgłoszenie Serwisowe odrzucić lub wydzielić zagadnienia do odrębnych Zgłoszeń Serwisowych.

12. Jeżeli do Zgłoszenia Serwisowego pozostającego w toku Użytkownik wprowadzi nowe zagadnienie WYKONAWCA może je przenieść do odrębnego Zgłoszenia Serwisowego lub odrzucić realizację. Jeżeli nowe zagadnienie zostaje przeniesione do wyodrębnionego Zgłoszenia Serwisowego **Termin realizacji usług** określony w **Warunkach brzegowych realizacji usług** wszczyna swój bieg od początku.
13. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **Czasie reakcji** określonym w **Warunkach brzegowych realizacji usług** w systemie HD zostaje Zgłoszeniu Serwisowemu nadany status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego Zgłoszenia Serwisowego, zostaje mu nadany status odpowiednio „odrzucone” lub „duplikat”.
14. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu Zgłoszenia Serwisowego, fazy obsługi Zgłoszenia Serwisowego oraz jego zawartości, Zgłoszenie Serwisowe przyjmie jeden z następujących statusów:
 - nowe,
 - zarejestrowane,
 - u klienta,
 - aktywne,
 - odrzucone,
 - zrealizowane,
 - zamknięte.
15. Zamawiający dopuszcza, by w systemie HD zgłoszenia uzyskiwały inne statusy niż ww. odpowiadające aktualnemu etapowi realizacji Zgłoszenia.
16. **Zamówienia indywidualne:** usługa odpłatna; nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
17. Szczególnym typem Zgłoszenia Serwisowego jest **zapytanie handlowe**. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym.
18. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane.
19. Po realizacji przez WYKONAWCĘ Zgłoszenia Serwisowego i wykonaniu przez WYKONAWCĘ testu poprawnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, zaakceptowanego przez Zamawiającego, Zgłoszenie Serwisowe traktowane jest jako zakończone.
20. Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu przejścia Zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji Zgłoszenia Serwisowego.

[USŁUGI SERWISOWE]

21. Usługa realizowana będzie przez WYKONAWCĘ poprzez:
 - **wizyty serwisowe** w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO,
 - połączenia **Zdalnego Dostępu**.
22. **Wizyty serwisowe** realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO.
23. Zgłoszenie **wizyty serwisowej** przez ZAMAWIAJĄCEGO nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem [na adres e-mail osoby odpowiedzialnej za realizację Umowy po stronie Wykonawcy]. Każde Zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez WYKONAWCĘ- zapotrzebowanie na wizytę konsultanta będzie zakładać pobyt konsultanta nie krótszy niż **4 godziny** w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO.
24. W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin wizyty serwisowej może zostać zmieniony za zgodą ZAMAWIAJĄCEGO, jednakże różnica dni w terminie wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu.
25. Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy ZAMAWIAJĄCEGO, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez ZAMAWIAJĄCEGO. Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy ZAMAWIAJĄCY udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla WYKONAWCY.

**„ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ SYSTEMU SIMPLE.ERP (PRODUCENT SIMPLE S. A.) I PLANOWANIE PRACY (PRODUCENT NEXAR)
ORAZ DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI”**

26. Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne WYKONAWCA winien przesłać ZAMAWIAJĄCEMU w narzędziu HD do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu przez Zamawiającego rozliczenia czasu trwania usługi.
27. Każdorazowe wykonanie w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO przez Serwis WYKONAWCY zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez WYKONAWCĘ w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis WYKONAWCY godzin.
28. Wykonanie usług serwisowych potwierdzone będzie podpisaniem **Protokołu odbioru prac serwisowych**, który zostanie wygenerowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk – o którym mowa w § 3 Umowy.
29. **Zakres usług Serwisu Oprogramowania Aplikacyjnego:**
- konsultacje i pomoc serwisowa w zakresie modyfikacji/konfiguracji
 - pomoc w eksploatacji
 - działania programistyczne i wdrożeniowe
 - pomoc w administrowaniu Oprogramowaniem Aplikacyjnym i innymi Aplikacjami powiązanymi w sposób pośredni i bezpośredni z Oprogramowaniem Aplikacyjnym m.in. pod kątem funkcjonujących integracji i usług wymiany danych
 - świadczenie serwisu w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie za pomocą dostępnych narzędzi dostępu zdalnego
 - szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym
 - modyfikacja aplikacji, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia MZ itp.) i obejmuje zakres funkcjonalny oprogramowania Aplikacyjnego, do którego Zamawiający nabył prawo na podstawie licencji udzielonej przez Producenta.
30. **Błąd Aplikacji:**
- czas usunięcia Błędu Aplikacji do maksymalnie **5 dni** liczonych od upływu Czasu Reakcji Serwisu Wykonawcy na Zgłoszenie Serwisowe do dnia usunięcia Błędu Aplikacji i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego;
 - po usunięciu Błędu Aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, Zgłoszenie Serwisowe traktowane jest jako zakończone;
 - Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Błędu Aplikacji i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Błędu Aplikacji.
31. **Awaria (błąd krytyczny):**
- czas usunięcia Awarii – do maksymalnie **12 godzin** od upływu Czasu Reakcji Serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia Awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
 - Po usunięciu Awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
 - Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.
32. **Konsultacja:**
- Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:
- wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu Zgłoszenia Serwisowego,
 - wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można pobrać informacje na temat przedmiotu Zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w narzędziu HD.
 - udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.
- Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status Zgłoszenia zmienia się na zakończone. Po upływie 7 dni od terminu, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status zrealizowane, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie „zamykane”.
33. **Serwis motoru bazy danych:**
- 1) Naprawa Motoru Bazy Danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:
- kompilacja obiektów bazy danych,
 - przeliczanie statystyk bazy danych,
 - dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,

**„ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ SYSTEMU SIMPLE.ERP (PRODUCENT SIMPLE S. A.) I PLANOWANIE PRACY (PRODUCENT NEXAR)
ORAZ DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI”**

- rekonfiguracja parametrów bazy danych,
 - identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.
- 2) Prace Wykonawcy dotyczące w/w napraw Motoru Baz Danych oraz wgrywania poprawek, ewentualnych uaktualnień Producenta, konserwacji baz danych testów przywracania z backup-u baz danych będą wykonywane w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta Oprogramowania oraz rozliczne w ramach usług serwisowych.
- 3) Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 7 dni od terminu wykonania usługi i przejścia Zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usług.
34. **Usterka programistyczna:**
- Czas usunięcia Usterki Programistycznej to maksymalnie do 30 dni kalendarzowych liczonych od upływu Czasu Reakcji Serwisu Wykonawcy na Zgłoszenie Serwisowe do dnia usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego;
 - Po usunięciu Usterki Programistycznej i wykonaniu testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, Zgłoszenie Serwisowe traktowane jest jako zakończone a Usterka Programistyczna uważana jest za rozwiązana;
 - Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania testu Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Usterki Programistycznej.

[DOSTĘP DO AKTUALIZACJI]

35. WYKONAWCA zapewni dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem Użytkownika - czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta.
36. Każdy zestaw/paczka musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie.
37. Czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający: **nie później niż 14 dni przed wejściem w życie** przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni (Czas liczony w Dniach Roboczych; Czas liczony od dnia ogłoszenia znowelizowanych przepisów prawnych). W przypadkach szczególnych, jeżeli termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia będzie krótszy niż 14 dni od daty ich wejścia w życie lub wraz z regulacjami nie zostaną opublikowane niezbędne materiały towarzyszące, takie jak: wytyczne, specyfikacje, interfejsy, protokoły, środowiska testowe słowniki lub inne dane niezbędne do implementacji zmian specyfikacji funkcjonalnej w Rozwinięciach, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Rozwinięcia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy niż 21 dni roboczych od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ lub udostępnienia brakujących materiałów towarzyszących. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi pod warunkiem, że procesy stanowiące przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem występowały w specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego zakupionego przez Zamawiającego a organy administracji publicznej nie udostępniły innego narzędzia bądź systemu umożliwiającego ZAMAWIAJĄCEMU wykonanie obowiązku wynikającego z aktu prawnego.
38. WYKONAWCA zapewni gwarancję zgodności zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie.
39. WYKONAWCA zapewni gwarancję zachowania pełnej sprawności Oprogramowania Aplikacyjnego oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach.
40. W przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w Oprogramowaniu Aplikacyjnym po wprowadzeniu aktualizacji WYKONAWCA zobowiązany jest do **nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów w terminie do 7 Dni Roboczych** od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym terminie ustalonym i zaakceptowanym przez Zamawiającego.
41. W przypadku wystąpienia Awarii uniemożliwiającej korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego po wprowadzeniu aktualizacji WYKONAWCA zobowiązany jest do **nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków Awarii w terminie do 24 godzin** od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie (czas liczony w godzinach pracy Serwisu, w dniach roboczych od upływu Czasu Reakcji Serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia Awarii).
42. **Dostęp do nowych wersji zapewnia:**

**„ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ SYSTEMU SIMPLE.ERP (PRODUCENT SIMPLE S. A.) I PLANOWANIE PRACY (PRODUCENT NEXAR)
ORAZ DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI”**

- utrzymanie Oprogramowania Aplikacyjnego w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu;
- zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;
- monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją Oprogramowania Aplikacyjnego, przechowując informacje o Użytkowniku obsługującym zdarzenie;
- stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów Oprogramowania Aplikacyjnego po przeprowadzeniu aktualizacji;
- gwarancję zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi wymaganymi dla systemów informatycznych funkcjonujących w podmiotach leczniczych.

W przypadku gdy program i planowana aktualizacja nie przewidują funkcjonalności zgłoszonej przez użytkownika dopuszcza się zastosowanie obejścia, w przypadku którego, Wykonawca musi uzyskać pisemną akceptację Zamawiającego w HelpDesk na zastosowanie obejścia oraz przedstawić Zamawiającemu opis obejścia wraz z możliwymi skutkami na inne Moduły, oraz w przypadku zastosowania obejścia, Wykonawca jest zobowiązany przy aktualizacji do zabezpieczenia prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego po aktualizacji.

43. Dostęp do nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego:

1. W ramach Dostępu do nowych wersji świadczone będą przez Wykonawcę dostawy zapewniające poprawę jakości Oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
 - 1) dostarczenie do Oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji Oprogramowania przez Producenta Oprogramowania, a w szczególności:
 - dostosowanie Oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
 - wprowadzanie do Oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.
2. Warunki realizacji dostawy:
 - 1) Wszelkie dostawy zmiany Oprogramowania, o których mowa w pkt 43 ppkt 1), powinny być dostarczone przez Wykonawcę: **zgodnie z pkt 37.**
 - 2) Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 43 ppkt 1), Wykonawca dostarcza Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania- winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.
 - 3) Dostarczone przez Wykonawcę zmiany w Oprogramowaniu, o których mowa w pkt 43 ppkt 1), powinny zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności.

44. Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

II. WARUNKI BRZEGOWE REALIZACJI USŁUG SERWISOWYCH

Lp.	Nazwa	Terminy realizacji usług	Uwagi
1.	Godziny pracy Serwisu	8.00 – 16.00	W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ust. 1 ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920). Dni robocze stosuje się także w odniesieniu do wszystkich terminów przewidzianych w Załączniku na automatyczne czynności HD oraz do terminów zastrzeżonych dla ZAMAWIAJĄCEGO.
2.	Czas reakcji Serwisu	4h	Czas liczony w Godzinach pracy serwisu, od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	do 5 dni	Czas liczony w godzinach lub w dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji na Zgłoszenie Serwisowe w Godzinach pracy Serwisu.
4.	Czas usunięcia Awarii (błędu krytycznego)	12 h	

**„ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ SYSTEMU SIMPLE.ERP (PRODUCENT SIMPLE S. A.) I PLANOWANIE PRACY (PRODUCENT NEXAR)
ORAZ DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI”**

5.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	30 dni kalendarzowych	Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie Zdalnego Dostępu (jeżeli dotyczy). W odniesieniu do Aplikacji, których Wykonawca nie jest Producentem przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec dwukrotnemu wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostanie powiadomiony w Zgłoszeniu. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 zbiorczych pakietów aktualizacji zawierających Rozwinięcia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał. Jeżeli zgłoszenie zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 20 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie zostanie uwzględnione najpóźniej w kolejnej aktualizacji zbiorczej.
6.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	
7.	Serwis motoru bazy danych	czas wykonania do 10 dni roboczych	Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	Niegwarantowany	Dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych
9.	Usługi serwisowe	Przewidywana liczba godzin serwisowych do wykorzystania w okresie obowiązywania umowy: 144 godziny (nie obejmuje czynności związanych z dostępem do nowych wersji i związanych z tym czynności obsługowych); rozliczana w okresach miesięcznych w przewidywanym wymiarze do 12 h miesięcznie	Czas liczony w godzinach roboczych

III. WYKAZ OBLIGATORYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

Lp.	Nazwa	Przedmiot Usługi
1.	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania.
2.	Konserwacja [KS]	Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia dostosowanie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje: ▪ udostępnianie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych, ▪ prowadzenie stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust. 1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzenie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć. ▪ prowadzenie stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzenie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże.
3.	Ewaluacja	Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO w zakresie jakim Producent Oprogramowania dokonuje Ewaluacji. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:

„ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ SYSTEMU SIMPLE.ERP (PRODUCENT SIMPLE S. A.) I PLANOWANIE PRACY (PRODUCENT NEXAR)
ORAZ DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI”

		- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, - wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników, - Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.
--	--	---

IV. WYKAZ OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO OBJĘTEGO PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA

System Simple.ERP, Producent: Simple S.A	
MODUŁ	Ilość/rodzaj
ERP.ePIT	20 stanowisk
ERP.eSprawozdania	
ERP.eZLA	
ERP.FK	
ERP.FKRKK	
ERP.HRPPK	
ERP.INFO	
ERP_JPK	
ERP.MT	
ERP.OT	
ERP.PER	
ERP.SPR.VAT	
ERP.RPKMZ	
mPracownik	1 SRW

System Planowanie Pracy, Producent: Nexar	
MODUŁ	Ilość/rodzaj
Planowanie Pracy	1 SRW