

SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

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 (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.) zwanej dalej ustawą.

3. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia są „**Usługi konserwacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ (moduł ESSAN), w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych**”
2. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik Nr 1 do Specyfikacji.
3. Szczegółowy zakres praw i obowiązków związanych z realizacją zamówienia określa wzór umowy (załącznik nr 8 do Specyfikacji).
4. Zamawiający zastrzega obowiązek osobistego wykonania przez Wykonawcę usługi w zakresie prac, które wymagają przetwarzania danych osobowych w systemie dodatkowej weryfikacji świadczeń zdrowotnych, dostępu do danych osobowych pochodzących z systemu dodatkowej weryfikacji świadczeń zdrowotnych albo danych osobowych wprowadzanych do systemu dodatkowej weryfikacji świadczeń zdrowotnych. Zastrzeżenie nie jest skuteczne w zakresie, w jakim wykonawca powołuje się na zasoby innego podmiotu, na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu.
5. 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, część zamówienia, które powierza podwykonawcy.
6. Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych oraz wariantowych.

4. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Zamawiający wymaga, by usługa była realizowana przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

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 jedno zamówienie, którego wartość wyniosła co najmniej 500.000,00 zł brutto polegające na świadczeniu usług naprawy oprogramowania, konsultacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju systemu aplikacyjnego, który: - działał w środowisku stworzonym przez system operacyjny Linux RedHat oraz oprogramowanie wirtualizacyjne VMWare,

- zasilany był danymi pozyskiwanymi z zewnętrznych systemów bazodanowych Oracle i DB2,
- wewnątrznie wykorzystywał oprogramowanie bazy danych Sybase ASE oraz HP Vertica,
- zawierał aplikacje typu klient-serwer wykonane w technologii PowerBuilder firmy Sybase,
- przetwarzał dane medyczne zawierające dane osobowe,
- wykorzystywał wewnętrzne reguły weryfikacji danych medycznych zgodnie z przepisami prawa,
- którego użytkownicy i infrastruktura sprzętowa była zlokalizowana na terenie Polski w co najmniej 10 lokalizacjach,
- wykonawca przeniósł autorskie prawa majątkowe oraz prawa zależne na Zamawiającego (w tym prawa do dokonywania jakichkolwiek zmian oprogramowania, przetwarzania kodu źródłowego na postać wykonywalną, zwielokrotniania, rozpowszechniania w tym użyczenia i najmu) do wykonanych w ramach umowy modułów.

3. dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Zamawiający uzna ww. warunek za spełniony jeśli Wykonawca wykaże, że dysponuje lub będzie dysponował co najmniej 14- osobowym zespołem składającym się co najmniej ze specjalistów spełniających następujące wymagania:

- 1) 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 „Practitioner” lub posiadająca kwalifikacje w dziedzinie zarządzania projektami udokumentowane certyfikatem PMP (PMI) lub IPMA (na poziomie przynajmniej C), ze znajomością najlepszych praktyk utrzymywania systemów informatycznych potwierdzoną certyfikatem ITIL (Foundation Certificate in IT Service Management) lub równoważnym. Osoba ta musi legitymować się co najmniej 5-letnim doświadczeniem w zakresie zarządzania projektami dotyczącymi wdrożeń systemów infrastruktury informatycznej posiadającą poświadczenie bezpieczeństwa z klauzulą POUFNE,
- 2) co najmniej jedna osoba – architekt - posiadający wykształcenie wyższe informatyczne oraz kwalifikacje w zakresie tworzenia architektur systemów informatycznych klasy Enterprise, potwierdzone certyfikatem TOGAF. Osoba ta musi legitymować się co najmniej 5-letnim doświadczeniem i posiadać poświadczenie bezpieczeństwa z klauzulą POUFNE,
- 3) co najmniej jedna osoba – kierownik zespołu utrzymaniowego – posiadająca: znajomość metodyki PRINCE2 udokumentowaną certyfikatem PRINCE2 na poziomie „Foundation”; certyfikat ukończenia autoryzowanego szkolenia technicznego producenta oprogramowania wirtualizacyjnego WMWare; certyfikat techniczny producenta oprogramowania wirtualizacyjnego WMWare; posiadającą poświadczenie bezpieczeństwa z klauzulą POUFNE,
- 4) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – posiadająca aktualny w rozumieniu polityki certyfikacyjnej certyfikat kompetencyjny producenta oprogramowania wirtualizacyjnego VMWARE klasy VCP5-DCV lub VCP6-DCV oraz poświadczenie bezpieczeństwa z klauzulą POUFNE,
- 5) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – która posiada certyfikat kompetencji RHCE, RHCSA lub RHCT wg. definicji przedstawionej na stronie www.redhat.com
- 6) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – która zdała autoryzowany przez firmę Sybase egzamin: Sybase Certified Adaptive Server Enterprise Administrator Professional oraz Sybase Certified PowerBuilder Developer Professional.
- 7) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – która zdała autoryzowany przez firmę Sybase egzamin: Sybase Certified Adaptive Server Enterprise Administrator Professional Sybase Certified Adaptive Server Enterprise SQL Developer Associate.

- 8) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – posiadająca roczne doświadczenie w zakresie XML,
- 9) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – posiadająca dwuletnie doświadczenie w programowaniu i projektowaniu aplikacji w technologii Java,
- 10) co najmniej jedna osoba – członek zespołu utrzymaniowego – posiadająca dwuletnie doświadczenie w programowaniu i projektowaniu aplikacji w technologii MQSeries.

Zamawiający wymaga aby zespół osób, zajmujący się wykonywaniem zadań w ramach realizacji usługi, legitymował się łącznie wszystkimi ww. wymaganiami, przy czym ta sama osoba nie może spełniać więcej niż jednego z wymagań opisanych w pkt 1-10.

Pozostałe osoby z zespołu to: wdrożeniowcy, serwisanci, programiści, testerzy i dokumentaliści.

4. sytuacji ekonomicznej i finansowej.

Opis sposobu dokonywania oceny spełniania tego warunku

Warunek ten zostanie spełniony, jeżeli wykonawca wykaże się posiadaniem środków finansowych lub zdolności kredytowej w wysokości nie mniejszej niż 250.000,00 zł

Ocena spełniania warunków udziału w postępowaniu zostanie dokonana według formuły „spełnia” / „nie spełnia” w oparciu o informacje zawarte w dokumentach i oświadczeniach zawartych w 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

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 wykaz wykonanych głównych usług w zakresie niezbędnym do wykazania spełniania warunku wiedzy i doświadczenia w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy - w tym okresie, z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane (za główne usługi uznaje się usługi niezbędne do wykazania spełnienia warunku określonego w pkt 5.2. Specyfikacji). Wzór wykazu stanowi załącznik nr 5 do Specyfikacji.

Dowodami potwierdzającymi czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie są:

- a) poświadczenie, z tym że w odniesieniu do nadal wykonywanych usług poświadczenie powinno być wydane nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert lub inny dokument potwierdzający należyte wykonanie usług;
- b) oświadczenie Wykonawcy – jeżeli z uzasadnionych przyczyn o obiektywnym charakterze Wykonawca nie jest w stanie uzyskać poświadczenia, o którym mowa powyżej. Jeśli Wykonawca składa oświadczenie, zobowiązany jest podać przyczyny braku możliwości uzyskania poświadczenia.

W przypadku, gdy Zamawiający jest podmiotem, na rzecz którego usługi wskazane w wykazie zostały wcześniej wykonane, Wykonawca nie ma obowiązku przedkładania dowodów należytego wykonania usług.

Jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunku, o którym mowa w pkt 5.2 Specyfikacji polega na wiedzy i doświadczeniu innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonywaniu zamówienia. Z treści pisemnego zobowiązania (lub innych załączonych dokumentów) powinno wynikać, że udostępnienie zasobu jest rzeczywiste, tj. powinien zostać podany sposób wykorzystania zasobów innego podmiotu przez Wykonawcę przy wykonywaniu zamówienia, zakres dostępnych Wykonawcy zasobów innego podmiotu i okres udziału innego podmiotu przy wykonywaniu zamówienia, charakter stosunku, jaki będzie łączył Wykonawcę z innym podmiotem.

Podmiot, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów zgodnie z art. 26 ust. 2b ustawy, odpowiada solidarnie z Wykonawcą za szkodę Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów chyba, że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

6.1.3. Wykaz osób, które będą uczestniczyć w wykonaniu zamówienia.

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

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

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

Dokumentem takim będzie informacja banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, w której Wykonawca posiada rachunek, potwierdzająca wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową Wykonawcy w wysokości nie mniejszej niż 250.000,00 zł wystawiona nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

Jeżeli Wykonawca wykazując spełnianie warunku polega na zdolnościach finansowych innych podmiotów na zasadach określonych w art. 26 ust. 2b ustawy, Zamawiający wymaga przedłożenia informacji banku lub spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, w której podmiot ten posiada rachunek, potwierdzającej wysokość posiadanych środków finansowych lub zdolność kredytową tego podmiotu w wysokości, która łącznie z wysokością środków finansowych lub zdolnością kredytową Wykonawcy będzie nie mniejsza niż 250.000,00 zł, wystawionej nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert. Wykonawca zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, iż będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia w trakcie 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 celu sprawdzenia czy stosunek łączący wykonawcę z tymi podmiotami gwarantuje rzeczywisty dostęp do jego zasobów, wykonawca zobowiązany jest przedstawić oświadczenie podmiotu udostępniającego o solidarnej odpowiedzialności za zobowiązania Wykonawcy.

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 4 do Specyfikacji.

6.2.2. 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 potwierdzające wywiązywanie się z obowiązków płatności podatków

Dokumentami takimi będą aktualne zaświadczenia właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem podatków, lub zaświadczenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.

Za aktualne zaświadczenia uznaje się jedynie zaświadczenia wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokumenty /zaświadczenia/ muszą być złożone przez każdego Wykonawcę.

6.2.4. Dokumenty potwierdzające wywiązywanie się z obowiązków płatności składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne

Dokumentami takimi będą aktualne zaświadczenia właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzającego, że Wykonawca nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenia, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.

Za aktualne zaświadczenia uznaje się jedynie zaświadczenia wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokumenty /zaświadczenia/ muszą być złożone przez każdego Wykonawcę.

6.2.5. Informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4-8 ustawy

Dokumentem takim będzie aktualna (**wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert**) informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4-8 ustawy.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokument musi być złożony przez każdego Wykonawcę.

6.2.6. Informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy

Dokumentem takim będzie aktualna (**wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert**) informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 9 ustawy.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokument musi być złożony przez każdego Wykonawcę.

6.2.7. Aktualną informację z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 10—11 ustawy, wystawioną nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert

Dokumentem takim będzie aktualna (**wystawiona nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert**) informacja z Krajowego Rejestru Karnego w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 10-11 ustawy.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, dokument musi być złożony przez każdego Wykonawcę.

6.3. Wykonawcy zagraniczni.

1. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa:
 - 1) w pkt 6.2.2 - 6.2.4 i 6.2.6. - składa dokument lub dokumenty wystawione w kraju, w którym ma siedzibę lub miejsce zamieszkania potwierdzające odpowiednio, że:
 - a) nie otwarto jego likwidacji ani nie ogłoszono upadłości,
 - b) nie zalega z uiszczeniem podatków, opłat, składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne albo, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu,
 - c) nie orzeczono wobec niego zakazu ubiegania się o zamówienie.
 - 2) w pkt 6.2.5 składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego miejsca zamieszkania albo zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4-8 ustawy.

2. Jeżeli Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, zamiast dokumentu, o którym mowa w pkt 6.2.5, 6.2.7 – składa zaświadczenie właściwego organu sądowego lub administracyjnego miejsca zamieszkania albo zamieszkania osoby, której dokumenty dotyczą, w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt 4-8, 10-11 ustawy.

Dokumenty, o których mowa w pkt 1) lit a i c oraz w pkt 2) powinny być wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert. Dokument, o którym mowa w pkt 1) lit. b powinien być wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.

Jeżeli w miejscu zamieszkania osoby lub w kraju, w którym Wykonawca ma siedzibę lub miejsce zamieszkania, nie wydaje się dokumentów, o których mowa w pkt 1) i pkt 2) 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.

3. Jeżeli w przypadku Wykonawcy mającego siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, osoby, o których mowa w art. 24 ust. 1 pkt. 5-8 , 10 i 11 ustawy, mają miejsce zamieszkania poza terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, Wykonawca składa w odniesieniu do nich zaświadczenia właściwego organu sądowego albo administracyjnego miejsca zamieszkania dotyczące niekaralności tych osób w zakresie określonym w art. 24 ust. 1 pkt. 5-8 , 10 i 11 ustawy, wystawione nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert z tym, że w przypadku gdy w miejscu zamieszkania tych osób nie wydaje się takich zaświadczeń- zastępuje się je dokumentem zawierającym oświadczenie złożone przed właściwym organem sądowym, administracyjnym albo organem samorządu zawodowego lub gospodarczego miejsca zamieszkania tych osób lub przed notariuszem.

6.4. Wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia:

- 1) 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 (pełnomocnictwa). Dokument pełnomocnictwa musi być złożony w oryginale lub poświadczony notarialnie za zgodność z oryginałem kopii.
- 2) składają jedną ofertę, przy czym:

- a) wymagane oświadczenia lub dokumenty wskazane w pkt 6.2.5, 6.2.6 i 6.2.7 Specyfikacji składa osobno każdy z Wykonawców,
- b) warunek określony w pkt 5.2., 5.3. i 5.4. Specyfikacji musi spełniać co najmniej 1 podmiot lub warunek podmioty te mogą spełniać łącznie.

W przypadku Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia kopie dokumentów są poświadczane za zgodność z oryginałem zgodnie z § 7 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2013 r. w sprawie rodzajów dokumentów, jakich może żądać zamawiający od Wykonawcy oraz form, w jakich te dokumenty mogą być składane (Dz. U. z 2013 r., poz. 231).

6.5. 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. z 2015 r. poz. 184 ze zm.) albo informację o tym, że nie należy do grupy kapitałowej zgodnie z załącznikiem nr 7 do Specyfikacji.

W przypadku składania oferty przez Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, wyżej wymieniony dokument musi złożyć każdy z wykonawców.

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

Zgodnie z art. 38 ustawy, Zamawiający jest obowiązany niezwłocznie udzielić wyjaśnień treści specyfikacji na zasadach określonych w art. 38 ust. 1 i 1b ustawy. Treść zapytań wraz z wyjaśnieniami (bez ujawniania źródła zapytania) Zamawiający przekazuje Wykonawcom, którym przekazał Specyfikację, a jeżeli Specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej - zamieszcza na tej stronie. Zamawiający zastrzega, że zgodnie z art. 38 ust. 4 ustawy w uzasadnionych przypadkach może przed upływem terminu składania ofert zmienić treść specyfikacji. Dokonaną zmianę specyfikacji Zamawiający przekazuje niezwłocznie wszystkim wykonawcom, którym przekazano Specyfikację, a jeżeli Specyfikacja jest udostępniana na stronie internetowej, zamieszcza ją także na tej stronie.

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

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

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

Uprawnionym do porozumiewania się z wykonawcami pracownikiem Zamawiającego jest Anna Pawlak w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godz. 09:00-15:00.

8. PODWYKONAWCY

Wykonawca może powierzyć wykonywanie części przedmiotu zamówienia podwykonawcom, z uwzględnieniem następujących postanowień:

- a) za wykonane prace przez podwykonawcę pełna odpowiedzialność spoczywa na Wykonawcy;
- b) Wykonawca nie może się uchylić od odpowiedzialności za prace zlecone do wykonania podwykonawcy;
- c) podwykonawca nie może powierzyć zleconych prac kolejnemu podwykonawcy.

9. WYMAGANIA DOTYCZĄCE WADIUM

1. Wykonawca zobowiązany jest pod rygorem wykluczenia z udziału w postępowaniu wnieść wadium przed upływem terminu składania ofert.
2. Wadium musi być wniesione w wysokości 30.000,00 zł. (słownie: trzydzieści tysięcy złotych).
3. Wadium można wnieść w jednej lub kilku formach przewidzianych w art. 45 ust. 6 ustawy;
4. Za termin wniesienia wadium uznaje się termin zaksięgowania przelewu na koncie Zamawiającego;

5. Wadium zostanie zwrócone zgodnie z przepisami art. 46 ust 1, 1a i 2 ustawy;
6. Wadium zostanie zatrzymane wraz z odsetkami jeżeli zaistnieją okoliczności przewidziane w art. 46 ust. 4a oraz ust. 5 ustawy;
7. Zamawiający przyjmuje wadium wnoszone w jednej lub kilku następujących formach: w pieniądzu, poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że poręczenie kasy jest zawsze poręczeniem pieniężnym, gwarancjach bankowych, gwarancjach ubezpieczeniowych, poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz.U. z 2014 r., poz. 1804 ze zm.); wadium wnoszone w pieniądzu wpłaca się przelewem na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego;

dowodem wniesienia wadium będzie:

- 1) pokwitowanie przelewu kwoty pieniężnej na dobro rachunku Zamawiającego na rachunek bankowy **77 1130 1017 0020 0734 8625 7421**, potwierdzone faktycznym wpływem środków na rachunek przed upływem terminu wnoszenia wadium,
- 2) dokument potwierdzający zobowiązanie do pokrycia wadium (wadium w formie niepieniężnej).

wadium wnoszone w innej formie niż w pieniądzu, powinno zawierać bezwzględne i nieodwołalne zobowiązanie podmiotu udzielającego do wypłaty kwoty wadium w przypadkach wymienionych w art. 46 ust. 4a i 5 ustawy.

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty potwierdzenie wniesienia wymaganego wadium przetargowego (kopię przelewu kwoty pieniężnej na rachunek bankowy Zamawiającego) lub załączyć do oferty dokument (**oryginał**) potwierdzający zobowiązanie do pokrycia wadium (wadium w formie niepieniężnej). Oryginał dokumentu potwierdzający wniesienie wadium w innej formie niż pieniądź należy złożyć wraz z ofertą w oddzielnej wewnętrznej kopercie oznaczonej „WADIUM”.

10. TERMIN ZWIĄZANIA OFERTA

Wykonawca jest związany treścią oferty przez okres 60 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.

Przedłużenie terminu związania ofertą jest dopuszczalne tylko z jednoczesnym przedłużeniem okresu ważności wadium albo, jeżeli niej jest to możliwe, z wniesieniem nowego wadium na przedłużony okres związania ofertą. Jeżeli przedłużenie terminu związania ofertą dokonywane jest po wyborze oferty najkorzystniejszej, obowiązek wniesienia nowego wadium lub jego przedłużenia dotyczy jedynie wykonawcy, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza.

11. 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 przez Specyfikację 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.
Podpis powinien być sporządzony w sposób umożliwiający jego identyfikację np. złożony wraz z imienną pieczętką lub czytelny z podaniem imienia i nazwiska.

3. **Załączone do oferty dokumenty** muszą być przedłożone w formie oryginałów bądź kserokopii poświadczonej „za zgodność z oryginałem” przez Wykonawcę na każdej zapisanej stronie kserowanego dokumentu; poświadczenie „za zgodność z oryginałem” musi zostać sporządzone przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy - wskazane we właściwym rejestrze lub ewidencji działalności gospodarczej; **podpisy złożone przez Wykonawcę powinny być opatrzone czytelnym imieniem i nazwiskiem lub pieczęcią imienną**; uznaje się, że pełnomocnictwo do podpisania oferty obejmuje pełnomocnictwo do poświadczenia za zgodność z oryginałem kopii dokumentów załączanych do oferty; zamawiający może żądać przedstawienia oryginału lub notarialnie poświadczonej kopii wyłącznie wtedy, gdy złożona przez Wykonawcę kopia dokumentu jest nieczytelna lub budzi wątpliwości co do jej prawdziwości.
4. Każdy Wykonawca może złożyć jedną ofertę; złożenie większej liczby ofert spowoduje odrzucenie wszystkich ofert złożonych przez danego wykonawcę.
5. Ofertę składa się pod rygorem nieważności w formie pisemnej. Zamawiający nie wyraża zgody na złożenie oferty w postaci elektronicznej.
6. Treść oferty musi odpowiadać treści Specyfikacji.
7. Oferta musi być sporządzona w języku polskim, na komputerze lub 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, poświadczonym przez Wykonawcę.
10. W przypadku gdy oferta, oświadczenia lub dokumenty będą zawierały informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Wykonawca, nie później niż w terminie składania ofert, powinien w sposób nie budzący wątpliwości zastrzec, że nie mogą być one udostępniane oraz wykazać, że zastrzeżone informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa. Informacje te powinny być trwale ze sobą połączone oraz umieszczone w osobnej wewnętrznej kopercie, zatytułowanej **„POSTĘPOWANIE NR BAG.261.11.49.2015. Tajemnica przedsiębiorstwa.”** Nie mogą stanowić tajemnicy przedsiębiorstwa informacje podawane do wiadomości podczas otwarcia ofert, tj. nazwa i adres Wykonawcy, informacje dotyczące ceny, terminu wykonania zamówienia, okresu gwarancji i warunków płatności zawartych w ofercie. Jeżeli informacje zawierające tajemnicę przedsiębiorstwa nie będą w sposób nie budzący wątpliwości zastrzeżone i wykazane Zamawiający odtajni zawartą w nich tajemnicę przedsiębiorstwa.
11. Sporządzoną ofertę należy opakować w kopertę oznaczoną dokładną nazwą i adresem wykonawcy oraz napisem **„POSTĘPOWANIE NR BAG.261.11.49.2015. OFERTA. NIE OTWIERAĆ PRZED 22.01.2016 r. GODZ. 10:30.”**.

12. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT

1. Oferty należy składać w zamkniętych kopertach w Narodowym Funduszu Zdrowia Centrala w Warszawie, przy ul. Grójeckiej 186, 02-390 Warszawa, pok. 0.02 **w terminie do dnia 22.01.2016 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 **22.01.2016 r. o godz. 10:30** w Narodowym Funduszu Zdrowia Centrala w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186, pok. 0.02.

13. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

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

Wszystkie ceny powinny zawierać w sobie ewentualne upusty proponowane przez Wykonawcę (nieopuszczalne są żadne negocjacje cenowe).

Wszelkie rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w zł.

14. 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.

15. OCENA OFERT

1. Kryterium cena – 80%

Oferta z najniższą ceną otrzymuje 80 pkt.

Każda inna oferta otrzymuje ilość punktów wynikająca według wzoru:

$$K = \frac{C_n}{C_m} \times 80$$

Gdzie

K – wartość punktowa ceny oferty,

C_n- cena najniższa oferty,

C_m- cena kolejnej badanej oferty.

2. Kryterium: Termin płatności faktury 20 %.

Kryterium Termin płatności faktury będzie rozpatrywane na podstawie długości terminu zadeklarowanego przez Wykonawcę w pkt 2 formularza oferty. Najkrótszy możliwy termin płatności faktury wymagany przez Zamawiającego: 14 dni.

Najdłuższy możliwy termin płatności faktury uwzględniony do oceny ofert: 30 dni. Jeżeli Wykonawca zaproponuje termin płatności dłuższy niż 30 dni do oceny ofert zostanie przyjęty termin płatności 30 dni i taki termin zostanie uwzględniony w umowie z Wykonawcą.

Z tytułu niniejszego kryterium maksymalna liczba punktów wynosi 20 punktów. Wykonawca, który zaoferuje najkorzystniejszą wartość otrzyma maksymalną liczbę punktów. Pozostali Wykonawcy otrzymają liczbę punktów obliczoną według wzoru:

$$T = \frac{T_m}{T_n} \times 20$$

T- wartość punktowa terminu oferty,

T_n – oferta z najkrótszym terminem płatności

T_m- termin płatności faktury w kolejnej badanej ofercie.

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

3. Ostateczna ocena ofert wynikać będzie z poniższego wzoru

$$P=K+T$$

gdzie:

P- wartość punktowa oferty

K-wartość punktowa ceny oferty

T-wartość punktowa terminu płatności faktury

Zamawiający wybierze ofertę, która uzyska najwyższą ilość punktów zgodnie z powyższym wzorem. Jeżeli wybór oferty nie może być dokonany z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawia taki sam bilans kryterium cena, kryterium płatności faktury, Zamawiający dokona wyboru oferty z najniższą ceną.

16. 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 10 dni od dnia przekazania zawiadomienia o wyborze oferty, z zastrzeżeniem art. 94 ust. 2 ustawy.

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

17. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻYTEGO WYKONANIA UMOWY

Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy na sumę stanowiącą **5 %** ceny całkowitej /brutto/ podanej w ofercie.

Dopuszczalne są następujące formy zabezpieczenia:

1) w pieniądzu - wpłacane przelewem na konto bankowe Zamawiającego:

77 1130 1017 0020 0734 8625 7421,

2) w poręczeniach bankowych lub poręczeniach spółdzielczej kasy oszczędnościowo-kredytowej, z tym że zobowiązanie kasy jest zawsze zobowiązaniem pieniężnym, gwarancjach bankowych, gwarancjach ubezpieczeniowych, poręczeniach udzielanych przez podmioty, o których mowa w art. 6b ust. 5 pkt 2 ustawy z dnia 9 listopada 2000 r. o utworzeniu Polskiej Agencji Rozwoju Przedsiębiorczości (Dz. U. z 2014 r., poz. 1804 ze zm.).

Zabezpieczenie może być wnoszone według wyboru Wykonawcy w jednej lub kilku formach.

Kwoty pieniężne wpłacone tytułem zabezpieczenia Zamawiający przechowuje na oprocentowanym rachunku bankowym.

Zamawiający zwraca zabezpieczenie wniesione w pieniądzu z odsetkami wynikającymi z umowy rachunku bankowego, na którym było ono przechowywane, pomniejszonymi o koszty prowadzenia tego rachunku oraz prowizji bankowej za przelew pieniędzy na rachunek bankowy Wykonawcy.

Wykonawca jest obowiązany wnieść całość zabezpieczenia **najpóźniej w dniu podpisania umowy.**

Zwrot zabezpieczenia nastąpi na warunkach określonych w umowie. Wadium wniesione w pieniądzu przez Wykonawcę, którego oferta została wybrana, za zgodą tego Wykonawcy zaliczane jest przez Zamawiającego na poczet zabezpieczenia należytego wykonania umowy. W trakcie realizacji umowy Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia, na jedną lub kilka form, o których mowa w pkt 1 i 2. Zmiana formy zabezpieczenia jest dokonywana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości

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

19. 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 odnoszące się do postępowań o wartości wyższej niż kwoty określone w przepisach wydanych na podstawie art. 11 ust. 8 ustawy.

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) formularz wykazu wykonanych 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

Przedmiotem zamówienia są usługi:

- 1) konserwacji, które składają się z usług Naprawy Oprogramowania i konsultacji,
- 2) Nadzoru Autorskiego,
- 3) Rozwoju zwane inaczej Serwisem Dostosowawczym (rozbudowa oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ - moduł ESSAN, w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych).

W oparciu o zapisy umowy stanowiącej podstawę budowy oprogramowania do weryfikacji świadczeń zdrowotnych w oddziałach wojewódzkich NFZ (SDWSZ), Narodowy Fundusz Zdrowia przejął i stał się jedynym dysponentem majątkowych praw autorskich do tego systemu w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn. zm.).

W związku z powyższym Narodowy Fundusz Zdrowia dysponuje kodami źródłowymi oprogramowania SDWSZ/ESSAN i posiada prawo ich modyfikowania zgodnie z własnymi wymogami.

Zamawiający dopuszcza możliwość na wniosek potencjalnych Wykonawców zorganizowania oględzin kodów źródłowych oprogramowania aplikacyjnego. Warunkiem udziału w sesji jest uprzednie podpisanie przez potencjalnego wykonawcę umowy o poufności.

Infrastruktura Systemu Dodatkowej Weryfikacji Świadczeń Opieki Zdrowotnej – moduł ESSAN

Wdrożona infrastruktura sprzętowa opiera się na 16 serwerach IBM x3650m3. W następującej przykładowej konfiguracji:

Lp.	Nazwa	Ilość
1.	x3650 M3, Xeon 4C E5640 80W 2.66GHz/1066MHz/12MB, 1x4GB, O/Bay 2.5in HS SAS/SATA, SR M5014, 675W p/s, Rack	1
2.	4GB (1x4GB, 2Rx4, 1.5V) PC3-10600 CL9 ECC DDR3 1333MHz LP RDIMM	3
3.	IBM 300 GB 2.5in SFF Slim-HS 10K 6Gbps SAS HDD	5
4.	ServeRAID-M5000 Series Battery Assembly	1
5.	Dual Port 1Gb Ethernet Daughter Card	1
6.	IBM 675W Redundant AC Power Supply	1
7.	3 Year Onsite Repair 24x7 24 Hour Committed Service (CS)	1
8.	IBM UltraSlim Enhanced SATA Multi-Burner	1
9.	IBM Virtual Media Key	1

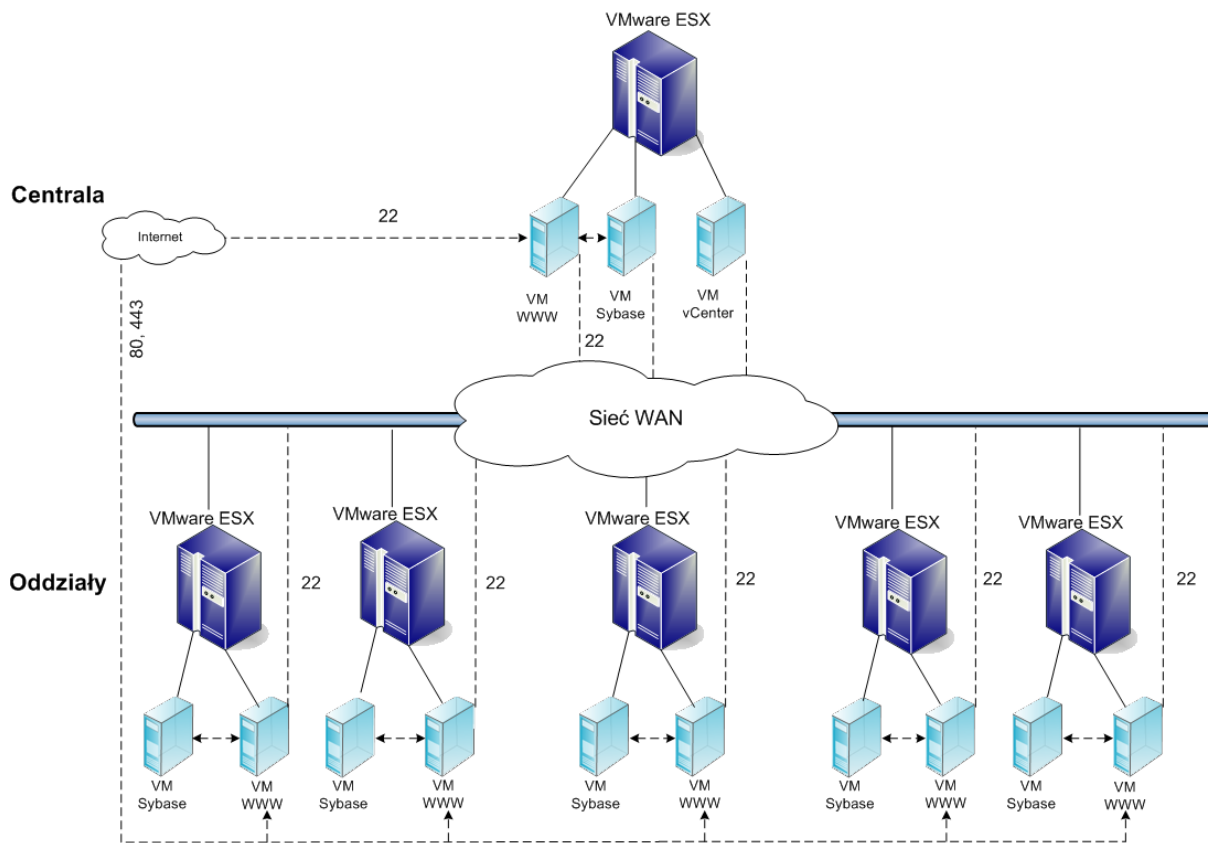
Specyfikacja „nowego” serwera SDWSZ w Centrali	
L.p.	
1.	Dell PowerEdge R720

2.	Service Tag: 41WK022
3.	CPU: Intel(R) Xeon(R) CPU E5-2640 0 @ 2.50GHz
4.	RAM 64 GB: 4 x 16 GB DDR-3 1333MHz
5.	Integrated NIC 1: BCM GbE 4P 5720-t rNDC
6.	SAS Storage RAID-5: 8 x SEAGATE ST91000640SS

Każdy z serwerów posiada 16GB RAM (DDR3 1333MHz) z zaawansowanymi funkcjami korekcji błędów (ECC) z możliwością rozbudowy pamięci do 192 GB. Standardowym wyposażeniem serwerów jest poczwórny gigabitowy interfejs sieciowy. Zasilacz typu Hot-Plug został zdublowany dla zwiększenia bezpieczeństwa.

Szesnaście serwerów IBM x3650M3 jest podłączonych bezpośrednio do serwera vCenter, który znajduje się w centrali w Warszawie, pozostałe serwery rozmieszczone są poszczególnych w oddziałach. W przypadku platformy programowej, infrastruktura wirtualna opiera się na VMware vSphere 4.1 w wersji Advanced i oprogramowaniu serwera vCenter w wersji 4.1 Standard.

Całość infrastruktury wirtualnej zarządzana jest przez serwer vCenter. Serwer vCenter jest zainstalowany w Centrali NFZ na jednej z wirtualnych maszyn pracującej na platformie Windows 2008 Std. R2 w wersji 64 bitowej. Silnikiem bazy danych dla oprogramowania VMware Center Server jest Microsoft SQL Server 2008 Std. Na poniższym rysunku przedstawiono poglądowy schemat środowiska wirtualnego:



Rys. 1 Architektura środowiska wirtualnego

W Centrali NFZ, jedna z maszyn wirtualnych jest platformą wirtualną dla serwera, na którym zainstalowane jest oprogramowanie vCenter Server 4.1 w następującej konfiguracji:

- 1 procesor
- 4 GB pamięci operacyjnej
- 40 GB dysku twardego
- 1 karta sieciowa o przepustowości 1 Gb/s

Oprogramowanie vCenter działa na platformie Microsoft Windows 2008 Std. R2. Dodatkowo na serwerze zainstalowane jest oprogramowanie Microsoft SQL Server 2008 w wersji Standard, stanowiące silnik bazy danych dla serwera vCenter.

Dla potrzeb wdrożenia na serwerze SQL utworzono bazę danych.

Dla potrzeb modułu analitycznego w środowisku serwera Centrali NFZ używana jest baza danych Vertica w wersji 6.1.3-0.

Na każdym z serwerów pracują maszyny wirtualne z 64-bitowym systemem RedHat w wersji 6.0.

Na pierwszej działa serwer WWW, a na drugiej baza danych Sybase wraz z serwerem aplikacji, przetwarzającym logikę biznesową.

Wersje oprogramowania Sybase: 15.5

Wersje oprogramowania VMware: 4.1.0 oraz 8.3.7 (VMware Linux tools)

pieczęć Wykonawcy

....., dnia

Oferta na

„Usługi konserwacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ (moduł ESSAN), w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych”

Nazwa Wykonawcy

.....

Adres Wykonawcy

.....

tel. fax.....

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

1. Oferowana łączne wynagrodzenie brutto za realizację całości przedmiotu zamówienia:

..... zł

w tym

1. Wynagrodzenie za usługi *Naprawy Oprogramowania*, konsultacji, *Nadzoru Autorskiego*:
bruttozł
2. Wynagrodzenie za usługi *Serwisu Dostosowawczego*: bruttozł

Stawka roboczogodziny netto	Stawka roboczogodziny brutto	Liczba roboczogodzin	Wartość brutto w okresie obowiązywania umowy
1	2	3	4
		5820	

OŚWIADCZENIA

Oświadczenie o oferowanym terminie płatności

Oferuję termin płatności faktury.....dni

Uwaga: powyższy termin Wykonawca określa w przedziale 14-30 dni.

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.

Wniesienie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego wadium przetargowego

Wadium przetargowe zostało wniesione na rzecz Zamawiającego w dniu

w pieniądzu przelewem na rachunek bankowy

w formie

W razie zaistnienia przesłanek zwrotu wadium, proszę o jego zwrot na:

nr konta

na adres

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty potwierdzenie wniesienia wymaganego wadium przetargowego (potwierdzenie wpłaty wadium na dobro wskazanego w specyfikacji rachunku Zamawiającego) lub załączyć do oferty dokument (**oryginał**) potwierdzający zobowiązanie do pokrycia wadium (wadium w formie niepieniężnej). Oryginał dokumentu potwierdzający wniesienie wadium w innej formie niż pieniądz należy złożyć wraz z ofertą w oddzielnej wewnętrznej kopercie oznaczonej „WADIUM”.

Ponadto:

Oświadczam, 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 powierzmy 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 (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.):

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

„Usługi konserwacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ (moduł ESSAN), w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych”

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

....., 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 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.) w postępowaniu o zamówienie publiczne, którego przedmiotem jest świadczenie:

„Usługi konserwacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ (moduł ESSAN), w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych”

.....
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.

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 dowody czy usługi zostały wykonane lub są wykonywane 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 nich czynności, wraz z informacją o podstawie do dysponowania tymi osobami, potwierdzającą 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			

(pieczęćka 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, którego przedmiotem jest świadczenie:

„Usługi konserwacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ (moduł ESSAN), w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych”

nie należę/nie należymy do grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.) **;

należę/należymy do grupy kapitałowej, w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.)** w której skład wchodzi następujące podmioty:

.....
.....

1

2

.....
Podpis i pieczęć Wykonawcy

* w przypadku Wykonawców występujących wspólnie oświadczenie składa każdy Wykonawca

** właściwe zaznaczyć

UMOWA

zawarta w dniu 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 (Dz. U. z 2013 r. poz. 907 z późn. zm.) zawarto umowę następującej treści:

§ 1**Przedmiot umowy**

Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie usługi konserwacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ (moduł ESSAN), w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych.

§ 2**Definicje**

Strony nadają poniższym pojęciom następujące znaczenie:

- 1) *Oprogramowanie* - całość oprogramowania aplikacyjnego, wytworzonego bądź zmodyfikowanego przez **Wykonawcę** i odebranego przez **Zamawiającego**, obejmującego wszystkie *Moduły Oprogramowania* składające się na System Dodatkowej Weryfikacji Świadczeń Zdrowotnych NFZ (SDWSZ), wymienione w Załączniku nr 1,
- 2) *Moduł Oprogramowania* - pojedynczy – zgodnie z dokumentacją użytkownika sporządzoną bądź zmodyfikowaną przez **Wykonawcę** – program komputerowy, stanowiący element *Oprogramowania* wymieniony w Załączniku nr 1, w tym interfejsy i protokoły komunikacyjne, zapewniające wymianę danych w formie elektronicznej pomiędzy *Oprogramowaniem*, a systemami informatycznymi innych podmiotów, z którymi obowiązek wymiany danych wynika z przepisów prawa, umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej zawartych przez **Zamawiającego** oraz innych formalnych regulacji,
- 3) *Funkcjonalność Oprogramowania* - funkcjonalność *Oprogramowania* opisana w *Dokumentacji Oprogramowania*, zamieszczonej na nośniku stanowiącym Załącznik nr 5 oraz funkcjonalność uzyskana w wyniku realizacji *Umowy*,

4) Dokumentacja
Oprogramowania

- kompletny zbiór opracowań i podręczników dotyczących *Oprogramowania*, aktualny na dzień udostępnienia **Zamawiającemu**, obejmujący:
 - a) dokumentację użytkownika zawierającą między innymi:
 - i. szczegółowy opis funkcji *Oprogramowania* dostępnych dla użytkownika,
 - ii. opis użycia funkcji *Oprogramowania* w odniesieniu do wykonania zdefiniowanych przez **Zamawiającego** funkcji biznesowych – jeśli takie opracowanie lub podręcznik został wykonany w wyniku uzgodnień między Stronami,
 - iii. szczegółowy opis funkcji narzędzi, niezbędnych dla tworzenia dodatkowych raportów i zestawień – jeśli takie narzędzia dostarczone zostały wraz z *Oprogramowaniem*, a opracowanie lub podręcznik został wykonany w wyniku uzgodnień między Stronami,
 - iv. opis zastosowanych algorytmów, w zakresie wynikającym z obowiązującego prawa lub uzgodnień między Stronami,
 - b) dokumentację administratora *Oprogramowania* zawierającą między innymi:
 - i. szczegółową instrukcję instalacji i konfiguracji *Oprogramowania*,
 - ii. szczegółową instrukcję instalacji i konfiguracji narzędzi, niezbędnych dla tworzenia dodatkowych raportów i zestawień – jeśli takie narzędzia dostarczone zostały wraz z *Oprogramowaniem*, a taka instrukcja została wykonana w wyniku uzgodnień między Stronami,
 - iii. zalecane konfiguracje, w tym systemów operacyjnych, systemów zarządzania bazami danych, minimalne konfiguracje sprzętowe,
 - iv. zalecenia dotyczące wykonywania kopii bezpieczeństwa danych,
 - c) dokumentację techniczną, zawierającą między innymi:
 - i. specyfikację struktury baz danych, z uwzględnieniem informacji o tabelach, polach, zakresach dopuszczalnych wartości, więzach integralności, indeksach,
 - ii. szczegółowy opis zastosowanych interfejsów wymiany danych oraz standardów komunikacji, w tym struktury komunikatów i ich odzwierciedlenia w strukturach baz danych,
 - d) kody źródłowe wszystkich modułów, procedur, funkcji, podprogramów oraz opis wymaganych narzędzi do skompilowania kodów źródłowych oraz procedurę krok po kroku sposobu kompilacji.

5) Naprawa
Oprogramowania

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

6) 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**,

- 7) *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,
- 8) *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*,
- 9) *System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* - rejestr elektroniczny prowadzony przez **Zamawiającego**, dostępny Stronom w celu ewidencjonowania zgłoszeń potrzeby wykonania usług opisanych w § 1, zwany również SOZ,
- 10) *Dzień Roboczy* - dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
Strony umawiają się, iż na powyższych zasadach traktować będą także nie więcej niż 8 innych dni w okresie obowiązywania *Umowy* wskazanych przez Prezesa NFZ lub Dyrektora Oddziału Wojewódzkiego jako dni robocze dla całości lub części podległej mu jednostki organizacyjnej **Zamawiającego**,
- 11) *Godzina Robocza* - kolejne 60 minut w *Dniu Roboczym*,
- 12) *Test akceptacyjny* - sprawdzenie przez **Zamawiającego** poprawności *Naprawy Oprogramowania* według uzgodnionego przez Strony scenariusza testów oraz harmonogramu ich przeprowadzania, a także sprawdzenie przez **Zamawiającego** poprawności *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* według uzgodnionego przez Strony scenariusza testów oraz harmonogramu ich przeprowadzania,
- 13) *Zdalny dostęp* - dostęp do *Oprogramowania* za pośrednictwem uzgodnionych środków komunikacji na odległość, w szczególności sieci telekomunikacyjnej lub linii transmisji danych typu WAN,
- 14) *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* - zidentyfikowany poprzez odpowiednią numerację zbiorów skryptów i składników *Oprogramowania* niezbędnych do zainstalowania i wykonania u **Zamawiającego** w celu wykonania *Naprawy Oprogramowania*, wraz z opisem określającym zakres zmian lub naprawy oraz umożliwiającym wykonanie instalacji; dopuszcza się łączenie *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* z *Zestawem Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*, w tym także wspólne wersjonowanie,

- 15) *Wersja Oprogramowania* - zidentyfikowany, poprzez odpowiednią numerację, stan *Oprogramowania* udostępniony przez **Wykonawcę Zamawiającemu** na określony dzień nie rzadziej niż raz na kwartał. Unikalne numery *Wersji Oprogramowania* nadawane są przez **Wykonawcę**; *Wersja Oprogramowania* zawiera zmiany będące wynikiem udostępnienia wszystkich *Zestawów Naprawczych Oprogramowania* i *Zestawów Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* przekazanych po dacie wydania poprzedniej *Wersji Oprogramowania*. *Wersja Oprogramowania* zawiera *Oprogramowanie* w pełnej wersji instalacyjnej, w tym m.in. pliki konfiguracyjne i skrypty instalacyjne, pełny kod źródłowy *Oprogramowania* pełną *Dokumentację Oprogramowania*,
- 16) *Zestaw Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* - zidentyfikowany poprzez odpowiednią numerację zbiorów skryptów i składników *Oprogramowania* niezbędnych do zainstalowania i wykonania u **Zamawiającego** w celu wykonania usługi *Rozwoju* lub *Nadzoru Autorskiego*, wraz z opisem określającym zakres zmian w *Oprogramowaniu* oraz umożliwiającym wykonanie instalacji, przekazywany nie rzadziej niż raz na miesiąc. Dopuszcza się łączenie *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* z *Zestawem Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*, w tym także wspólne wersjonowanie,
- 17) *Rozwój Oprogramowania / Serwis Dostosowawczy* usługa *Aktualizacji Oprogramowania* lub *Przystosowania Oprogramowania*,
- 18) *Aktualizacja Oprogramowania* usługa prowadząca do uzyskania zgodności *Oprogramowania* 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 *Oprogramowania*,
- 19) *Przystosowanie Oprogramowania* usługa prowadząca do uzyskania zgodności *Oprogramowania* i jego dokumentacji z uzgodnionymi przez Strony potrzebami wynikającymi ze zmian w oprogramowaniu systemowym i bazodanowym,
- 20) *Nadzór Autorski* powiadamianie **Zamawiającego** przez **Wykonawcę** o stwierdzonej konieczności *Aktualizacji Oprogramowania* lub *Przystosowania Oprogramowania* bez wezwania ze strony **Zamawiającego**,
- 21) *Oprogramowanie Środowiskowe* system operacyjny Linux, oprogramowanie wirtualizacyjne VMware, oprogramowanie bazodanowe ASE Sybase oraz inne produkty narzędziowe i bazodanowe stanowiące środowisko dla *Oprogramowania*.

§ 3

Zakres usług

1. Przedmiot umowy, o którym mowa w § 1 obejmuje usługi:
 - 1) *konservacji obejmujące Naprawę Oprogramowania* oraz konsultacje,
 - 2) *Nadzoru Autorskiego*,
 - 3) *rozwoju zwane dalej w umowie Serwisem Dostosowawczym*,
 które świadczone będą w odniesieniu do *Oprogramowania*, którego zakres funkcjonalny określa aktualna *Dokumentacja Oprogramowania*.
2. Usługi, o których mowa w ust. 1 świadczone będą w *Dni Robocze*. Bieg wszystkich czasów realizacji usług, o których mowa w umowie ograniczony jest do czasu wyrażonego w *Dniach Roboczych*, to

oznacza, że wszystkie terminy wyrażone w umowie w dniach kończą bieg z upływem właściwie wyznaczonego *Dnia Roboczego* – chyba, że zapis umowy mówi inaczej.

3. Usługi, wymienione w ust. 1, **Wykonawca** świadczyć będzie na rzecz jednostek organizacyjnych **Zamawiającego**, których wykaz stanowi Załącznik nr 16, zwanych także w dalszej części umowy „lokalizacjami”.
4. Usługi wymienione w ust. 1, **Wykonawca** świadczyć może za pośrednictwem *Zdalnego Dostępu*, jeżeli jego użycie jest niezbędne dla sprawnego wykonania usługi zgodnie z interesem **Zamawiającego**. O *Zdalnym Dostępie* decydują na podstawie udzielonego im upoważnienia Koordynatorzy Oddziałowi wyznaczeni przez kierujących poszczególnymi jednostkami organizacyjnymi **Zamawiającego**. Zasady i tryb udzielania zdalnego dostępu do zasobów informacyjnych **Zamawiającego** są określone w Załączniku nr 8.
5. Usługi *Naprawy Oprogramowania*, o których mowa w ust. 1 pkt 1, **Wykonawca** świadczyć będzie zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 6.
6. Usługi konsultacji, o których mowa w ust. 1 pkt 1, obejmują w szczególności:
 - 1) udzielanie, przy użyciu dedykowanej linii telefonicznej, przez **Wykonawcę** konsultacji i porad na temat *Oprogramowania* oraz *Oprogramowania Środowiskowego*,
 - 2) monitoring *Oprogramowania* oraz *Oprogramowania Środowiskowego* we wszystkich lokalizacjach oraz niezbędne działania administracyjne związane z eksploatacją *Oprogramowania* i *Oprogramowania Środowiskowego* prowadzone zdalnie z ewentualną asystą pracowników **Zamawiającego** przebywających w lokalizacji, w tym również niezbędne aktualizacje *Oprogramowania Środowiskowego*,
 - 3) prowadzenie warsztatów i prezentacji dla użytkowników i administratorów *Oprogramowania* z zakresu *Oprogramowania*, w jednostkach organizacyjnych **Zamawiającego**, w siedzibie **Wykonawcy** albo w innych lokalizacjach uzgodnionych pomiędzy Stronami, w tym co najwyżej trzy szkolenia dla maksymalnie 40 uczestników poza siedzibą **Zamawiającego** z zapewnieniem noclegu i całodziennego wyżywienia dla uczestników na koszt **Wykonawcy**,
 - 4) współpracę **Wykonawcy** w opracowaniu wymagań dla *Oprogramowania*,
 - 5) współpracę **Wykonawcy** w optymalizacji konfiguracji *Oprogramowania Środowiskowego*, które są zalecane przez **Wykonawcę** do współpracy z *Oprogramowaniem* lub niezbędne do jego poprawnej pracy oraz analizę wpływu udostępnianych *Zestawów Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* i *Wersji Oprogramowania* na posiadane przez **Zamawiającego** zasoby, w tym systemowe i sprzętowe,
 - 6) współpracę **Wykonawcy** w tworzeniu zaleceń do przebudowy architektury *Oprogramowania* bądź *Oprogramowania Środowiskowego* z uwzględnieniem wymagań нефункциональных **Zamawiającego**, w celu poprawy parametrów wydajnościowych oraz optymalizacji kosztów związanych z eksploatacją *Oprogramowania*, ponoszonych przez **Zamawiającego**,
 - 7) udział przedstawicieli **Wykonawcy** na żądanie **Zamawiającego** w organizowanych przez niego testach *Oprogramowania*, w jednostkach organizacyjnych **Zamawiającego**, w siedzibie **Wykonawcy** lub innych lokalizacjach uzgodnionych przez Strony
 - 8) re-instalacja *Oprogramowania Środowiskowego* i *Oprogramowania* oraz odtworzenie danych w przypadku awarii,
 - 9) nadzór nad procesem backupu środowiska tj. *Oprogramowania Środowiskowego*, *Oprogramowania* oraz danych w poszczególnych lokalizacjach, sprawdzanie realizacji procedur backupowych w lokalizacjach pod względem poprawności, częstotliwości wykonania, terminowości, itp. oraz wykonanie testowego odtworzenia środowiska z nośników backupu.
7. Usługi konsultacji, o których mowa w ust. 1 pkt 1, **Wykonawca** świadczyć będzie na zasadach określonych w Załączniku nr 7.
8. *Nadzór Autorski*, o którym mowa w ust. 1 pkt 2, **Wykonawca** świadczyć będzie zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 26.
9. Usługi *Serwisu Dostosowawczego*, o których mowa w ust. 1 pkt 3, **Wykonawca** świadczyć będzie zgodnie z procedurą określoną w Załączniku nr 20.

§ 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 Oprogramowania* – na serwery infrastruktury *Oprogramowania*,
 - 2) niezwłocznego informowania **Zamawiającego** o konieczności przeprowadzenia czynności poprzedzających wprowadzenie zmian oraz o organizacyjnych i technicznych konsekwencjach wprowadzanych zmian *Oprogramowania* lub *Oprogramowania Środowiskowego*,
 - 3) przygotowywania i przekazywania **Zamawiającemu** *Dokumentacji Oprogramowania* z każdym sprawozdaniem, o którym mowa w § 9,
 - 4) przekazywania Koordynatorowi Umowy ze strony **Zamawiającego** uzgodnionych nośników zawierających *Wersję Oprogramowania* bezzwłocznie po jej dostarczeniu na serwery infrastruktury *Oprogramowania*,
 - 5) 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 4,
 - 6) niezwłocznego informowania **Zamawiającego** o konieczności przeprowadzenia czynności poprzedzających wprowadzenie zmian oraz o organizacyjnych i technicznych konsekwencjach wprowadzanych zmian *Oprogramowania*,
 - 7) współpracy w zakresie opracowywania przez **Zamawiającego** procedur, które służą do opisu procesów obiegu informacji (przetwarzania danych) realizowanych lub wspomaganych przez *Oprogramowanie* w komórkach i jednostkach organizacyjnych **Zamawiającego**,
 - 8) współpracy w zakresie tworzenia formatów komunikatów XML wykorzystywanych do elektronicznej wymiany danych, według specyfikacji **Zamawiającego**,
 - 9) utrzymania pracowników wymienionych w wykazie, o którym mowa w pkt. 5, 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**, dokumenty oraz aktualne certyfikaty potwierdzające, że osoby uczestniczące w realizacji umowy spełniają wszystkie wymagania **Zamawiającego**,
 - 10) 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) szacowany czas wykonania instalacji *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*,

- 6) kod źródłowy *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*,
 - 7) inne informacje przydatne przy administrowaniu i użytkowaniu *Oprogramowania* oraz *Oprogramowania Środowiskowego*.
4. Dla każdej wykonanej w ramach realizacji przedmiotu umowy, usługi szkolenia lub prezentacji dla użytkowników z zakresu *Oprogramowania Wykonawca* przekaże **Zamawiającemu** do ewentualnego wykorzystania kopie użytych materiałów (plan-konspekt szkolenia, materiały szkoleniowe, 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* zawierającą identyfikatory zgłoszeń inicjujących dokonanie zmiany *Oprogramowania*, wskazanie lokalizacji dokonanych zmian i ich zakresu,
 - 2) opis czynności krok po kroku do wykonania w ramach instalacji *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* oraz wymagane ograniczenia podczas instalacji,
 - 3) listę skryptów aktualizacyjnych struktury baz danych wraz z opisem każdego z nich oraz kolejności ich wykonania w ramach *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*,
 - 4) opis zmian istotnych parametrów konfiguracyjnych,
 - 5) szacowany czas wykonania instalacji *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*,
 - 6) kody źródłowe *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania*,
 - 7) inne informacje przydatne przy administrowaniu i użytkowaniu *Oprogramowania*,
 - 8) elementy dokumentacji użytkownika wchodzące w skład *Zestawu Nowej Funkcjonalności Oprogramowania* oraz *Oprogramowania Środowiskowego*.
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** przepisów i regulaminów, w tym regulacji obowiązujących u **Zamawiającego**, które mogą mieć zastosowanie przy realizacji umowy oraz zapewnienia bieżącego dostępu i możliwości zapoznania się z nimi przez **Wykonawcę** w miejscu świadczenia usług w przypadku uzasadnionej potrzeby,
 - 5) udostępniania **Wykonawcy**, w uzgodnionym trybie i terminie, niezbędnego do wykonania przedmiotu umowy:
 - a) sprzętu komputerowego,
 - b) *Oprogramowania* zainstalowanego u **Zamawiającego**,
 - c) kontrolowanego dostępu do pomieszczeń,
 - d) *Zdalnego Dostępu* zgodnie z § 3 ust. 4,
 - e) wskazanych fragmentów lub całości baz danych, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji przedmiotu umowy na zasadach określonych w § 12 (w tym poza siedzibą **Zamawiającego**) w przypadku, gdy nie został przyznany *Zdalny Dostęp*,
 - 6) 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**,
 - 7) powiadamiania **Wykonawcy** bezzwłocznie o dodatkowych *Dniach Roboczych*, o jakich mowa jest w definicji *Dnia Roboczego*,
 - 8) współpracy w przeprowadzeniu szkoleń w zakresie wynikającym z uzgodnień odnośnie miejsca prowadzenia szkolenia i obecności na szkoleniu ustalonej grupy przedstawicieli **Zamawiającego**,
 - 9) wykonywania w związku z realizacją przedmiotu umowy, archiwizacji danych w oparciu

- o zalecenia **Wykonawcy**, zawarte w *Dokumentacji Oprogramowania*, lub zgłaszane **Zamawiającemu** na bieżąco,
- 10) asysty przy instalowaniu *Zestawów Naprawczych Oprogramowania, Zestawów Nowej Funkcjonalności, Wersji Oprogramowania* lub aktualizacji *Oprogramowania Środowiskowego* udostępnianych przez **Wykonawcę** zgodnie z dostarczonymi przez **Wykonawcę** wytycznymi; informacje o wszelkich odstępstwach od wytycznych będą bezzwłocznie przekazane **Wykonawcy**,
 - 11) stosowania się do zaleceń **Wykonawcy** zawartych w *Dokumentacji Oprogramowania* dotyczących środowiska technicznego przewidzianego do współpracy z *Oprogramowaniem*,
 - 12) 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,
 - 13) niezwłocznego przekazania kodów źródłowych *Oprogramowania*, wg stanu z dnia rozpoczęcia umowy.
 - 14) 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:
 - 1) 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) Koordynatorów Oddziałowych – po jednym dla każdego Oddziału Wojewódzkiego NFZ i jednego w Centrali NFZ, oraz ewentualnie ich zastępców. Koordynator Oddziałowy powoływany jest, na wniosek Koordynatora Umowy ze strony **Zamawiającego**, przez właściwego kierownika jednostki **Zamawiającego**,
 - 3) Komitet Sterujący - do strategicznego nadzoru nad realizacją przedmiotu umowy.
2. Poinformowanie drugiej strony przez właściwego jej reprezentanta o wyznaczonym Koordynatorze Umowy lub Koordynatorze Oddziałowym traktowane jest jako upoważnienie do wykonywania czynności wynikających z umowy.
3. Koordynatorzy Umowy i Koordynatorzy Oddziałowi działają samodzielnie lub z pomocą osób przez nich pisemnie upoważnionych do wykonania danego rodzaju zadania. Koordynatorzy Umowy oraz Koordynatorzy Oddziałowi 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 po zawarciu umowy listy osób upoważnionych do dokonywania zgłoszeń usług (np. *Naprawy Oprogramowania*) według wzoru zawartego w Załączniku nr 17 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) przekazanie **Wykonawcy** stanowiska **Zamawiającego** odnośnie powiadomienia zgłoszonego w ramach *Nadzoru Autorskiego*,
 - 7) nadzór i kontrola realizacji prac i zobowiązań zgodnie z uzgodnionymi harmonogramami,
 - 8) dokonywanie zmian kategorii i priorytetu zgłoszeń,
 - 9) wyznaczanie osób odpowiedzialnych za przeprowadzenie odbioru, koordynacja i nadzór nad procesem odbioru,
 - 10) bieżące, bezzwłoczne aktualizowanie danych w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*, w tym weryfikowanie tej zasady w ramach nadzoru o którym mowa w pkt 7, 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,
 - 11) wnioskowanie do kierujących jednostek organizacyjnych **Zamawiającego** o powołanie w każdej lokalizacji Koordynatora Oddziałowego,
 - 12) nadzór nad pracą Koordynatorów Oddziałowych,
 - 13) bezzwłoczne rozstrzyganie spraw spornych pomiędzy Koordynatorami Oddziałowymi oraz **Wykonawcą**,
 - 14) zgłaszanie, zatwierdzanie i odbiór usług *Serwisu Dostosowawczego* w trybie i na zasadach określonych w Załączniku nr 20,
 - 15) odbiór przedmiotu *Nadzoru Autorskiego* zgodnie z procedurą realizacji usług *Nadzoru Autorskiego* (Załącznik nr 26) – w tym podpisywanie protokołów odbioru.
6. Do kompetencji i obowiązków Koordynatora Oddziałowego ze strony **Zamawiającego** należy w szczególności:
- 1) zgłaszanie, zatwierdzanie i odbiór usług *Naprawy Oprogramowania* w trybie i na zasadach określonych w Załączniku nr 6,
 - 2) zgłaszanie potrzeby realizacji usług konsultacji w zakresie *Oprogramowania* w zakresie, trybie i na zasadach określonych w Załączniku nr 7,
 - 3) zatwierdzanie zleceń usług *Naprawy Oprogramowania* zgłoszonych przez osoby upoważnione z danej lokalizacji,
 - 4) odbiór przedmiotu usług konsultacji dla zgłoszeń dokonanych z danej lokalizacji wg zasad opisanych w procedurze realizacji usług konsultacji (Załączniki nr 7) – w tym podpisywanie protokołów odbioru,
 - 5) akceptacja i obsługa wniosku o *Zdalny Dostęp* (Załącznik nr 8a) zgodnie z wytycznymi opisanymi w Załączniku nr 8,
 - 6) wyznaczanie osób odpowiedzialnych za przeprowadzenie odbioru, koordynacja i nadzór nad procesem odbioru,
 - 7) nadzór nad czynnościami realizowanymi, w ramach realizacji przedmiotu umowy, przez osoby upoważnione, o których mowa w pkt 6, w szczególności w zakresie zgodności z postanowieniami umowy,
 - 8) bieżące, bezzwłoczne aktualizowanie danych w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*, w tym weryfikowanie tej zasady w ramach nadzoru, o którym mowa w pkt 7, 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. 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 Serwisowych*, 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.
8. Koordynatorzy Umowy obu Stron są zobowiązani ściśle ze sobą współpracować. W przypadku braku porozumienia związanego w szczególności z odmową realizacji wyznaczonego zadania Koordynator Umowy ze strony **Zamawiającego** lub **Wykonawcy** może złożyć wniosek o zwołanie posiedzenia Komitetu Sterującego w celu rozstrzygnięcia przedmiotu sporu.
 9. Koordynator Umowy każdej ze Stron może wnioskować o zwołanie spotkania zespołów koordynatorów oraz innych osób.
 10. Koordynatorzy Umowy obu Stron oraz Koordynatorzy Oddziałowi są odpowiedzialni za realizację przedmiotu umowy, również w okresie obowiązywania gwarancji, o której mowa w § 6 ust. 3.
 11. Głównym zadaniem Komitetu Sterującego jest strategiczny nadzór nad realizacją przedmiotu umowy. W jego skład wchodzi przedstawiciele **Zamawiającego** oraz przedstawiciele **Wykonawcy**.
 12. W skład Komitetu Sterującego, każda ze Stron umowy wyznaczy nie więcej niż 6 przedstawicieli.
 13. Przewodniczącym Komitetu Sterującego jest Prezes NFZ albo osoba przez niego upoważniona.
 14. Komitet Sterujący działa na podstawie regulaminu, stanowiącego Załącznik nr 28.
 15. Strony umowy mogą w każdym czasie zmienić swoich przedstawicieli w Komitecie Sterującym lub na czas niemożności reprezentowania Strony powołać ich zastępców. Postanowienie Strony o zmianie jej przedstawiciela lub powołaniu zastępcy powinno być przekazane na piśmie drugiej Stronie niezwłocznie, ale nie później niż na 3 *Dni Robocze* przed planowanym spotkaniem Komitetu Sterującego.

§ 6

Pozostałe warunki realizacji usług

1. Usługi *Naprawy Oprogramowania* realizowane będą w trybie i na zasadach określonych w Załączniku nr 6 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w Załącznikach nr 10, 11 i 13.
2. Usługi *Serwisu Dostosowawczego*, *Nadzoru Autorskiego* oraz konsultacji realizowane będą w trybie i na zasadach określonych w Załącznikach nr 7, 20 i 26 oraz z zastosowaniem formularzy określonych w Załącznikach nr 12, 14, 21 – 25 i 27.
3. **Wykonawca** udziela **Zamawiającemu** gwarancji na *Oprogramowanie* wg jego stanu z dnia zakończenia obowiązywania Umowy na okres 12 miesięcy. 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, *Nadzoru Autorskiego* 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 5820 roboczogodzin. Dla realizacji usług *Serwisu Dostosowawczego* Wykonawca zapewni potencjał wykonawczy nie niższy niż 970 roboczogodzin 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, 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) zwielokrotniania
 - 10) wprowadzania do pamięci komputerowej z prawem do modyfikacji,
 - 11) tłumaczenia,
 - 12) przetwarzania kodu źródłowego na postać wykonywalną,
 - 13) adaptacji,
 - 14) publikacji części lub całości w Internecie lub innych mediach,
 - 15) produkcji i dystrybucji przez **Zamawiającego** oraz wymieniania we wszelkich materiałach informacyjnych lub promocyjnych,
 - 16) 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 przeniesienie na **Zamawiającego** także autorskich praw zależnych, w szczególności prawa do sporządzania opracowania *Oprogramowania* i *Dokumentacji Oprogramowania*, rozporządzania i korzystania z opracowania oraz wyłącznego prawa zezwalania na wykonywanie autorskich praw zależnych do *Oprogramowania* i *Dokumentacji Oprogramowania*. **Zamawiający** uzyskuje również prawo do wyrażania zgody na zwielokrotnianie *Oprogramowania* w całości lub w części.
3. Prawa autorskie i autorskie prawa zależne 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** przekazuje **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 i autorskich praw zależnych, 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:), w tym podatek od towarów i usług (VAT).
2. Wynagrodzenie za usługi *Naprawy Oprogramowania*, konsultacji, *Nadzoru Autorskiego*, będzie płatne w 12 równych miesięcznych częściach w wysokości po zł brutto (słownie:), każda, w tym podatek od towarów i usług (VAT), płatnych po zakończeniu miesięcznego okresu trwania umowy. Podstawą zapłaty faktury będzie zaakceptowane przez **Zamawiającego** sprawozdanie za właściwy okres umowy, sporządzone wg wzoru zawartego w załączniku nr 15. Sprawozdanie podpisuje Koordynator Umowy ze strony **Zamawiającego**. W przypadku, gdy przedmiot umowy będzie realizowany przez niepełny miesiąc kalendarzowy, wynagrodzenie zostanie ustalone proporcjonalnie do liczby dni w tym miesiącu, w których realizowana była umowa.
3. Limit wynagrodzenia za usługi *Serwisu Dostosowawczego* wynosi brutto zł (słownie:), w tym podatek od towarów i usług (VAT) w kwocie: (słownie:). Dla celu obliczenia rzeczywistej wysokości wynagrodzenia stosowana jest stawka kalkulacyjna roboczogodziny w wysokości zł brutto (słownie:), w tym podatek od towarów i usług (VAT). Podstawą wystawienia faktury będzie podpisany przez Koordynatora Umowy ze strony **Zamawiającego** protokół odbioru, sporządzony wg wzoru zawartego w załączniku nr 25, 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 w formie przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy nr w terminie * dni * (odpowiedni zapis zostanie wprowadzony w zależności od zaferowanego kryterium w formularzu ofertowym) kalendarzowych od daty 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 brutto. 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 pkt 9 Procedury realizacji usługi *Serwisu Dostosowawczego*-Załącznik nr 20),
 - 2) zgłoszenie zawierające etap prac zostało anulowane po rozpoczęciu jego realizacji (rozdział XIV Procedury realizacji usługi *Serwisu Dostosowawczego* -Załącznik nr 20),
 - 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

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. **Wykonawca** wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 5% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 1 umowy tj. zł (słownie: złotych).
2. **Zamawiający** zwróci zabezpieczenie należytego wykonania umowy w terminie 30 dni od dnia wykonania całego zamówienia i uznania przez Zamawiającego zamówienia za należyte wykonane.

§ 11

Odpowiedzialność

1. **Wykonawca** ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania osób, w tym podwykonawców, 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 umowy.
3. W przypadku opóźnienia w realizacji umowy za każde zdarzenie dotyczące:
 - 1) usług *Serwisu Dostosowawczego* lub *Nadzoru Autorskiego* realizowanych zgodnie z procedurami opisanymi w Załączniku nr 20 i 26, **Zamawiający** ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,3% wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 1 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% za rozpoczęty 15-ty i każdy kolejny rozpoczęty dzień opóźnienia,
 - 2) usług konsultacji realizowanych zgodnie z procedurą opisaną w Załączniku nr 7, **Zamawiający** ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,3% wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 1, 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 0,45% 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 6, **Zamawiający** ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,15% wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 1, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów określonych w procedurach opisanych w Załączniku nr 6; w przypadku przekroczenia terminu o 4 godziny, wielkość kary zwiększa się do 0,3% za rozpoczętą 5-tą i każdą rozpoczętą kolejną godzinę opóźnienia,
 - 4) usług *Naprawy Oprogramowania dla Błędu*, realizowanych zgodnie z procedurami opisanymi w Załączniku nr 6, **Zamawiający** ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,15% wynagrodzenia brutto, określonego w § 9 ust. 1, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w stosunku do terminów określonych w procedurach opisanych w Załączniku nr 6; w przypadku przekroczenia terminu o 32 godziny, wielkość kary zwiększa się do 0,3% 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 1.000,00 zł (słownie: jeden tysiąc 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 załącznikach nr 6, 7, 20, 26; kara niniejsza jest niezależna w stosunku do ewentualnej kary naliczonej z tytułu opóźnienia w realizacji zgłoszenia.

7. W przypadku stwierdzenia przez **Zamawiającego**:
 - 1) bezprawnego przetwarzania danych osobowych,
 - 2) bezpodstawnego przechowywania danych osobowych wbrew obowiązkowi, o którym mowa w § 2 ust. 16 umowy, o której mowa w § 12 ust. 2,
 - 3) bezpodstawnego przechowywania danych osobowych w przypadku, o którym mowa w § 2 ust. 4 pkt. 2 umowy, o której mowa w § 12 ust. 2,

Zamawiający zwróci się do **Wykonawcy** z wnioskiem o wyjaśnienie przyczyn incydentu.
8. **Zamawiający** może nałożyć **Wykonawcy** karę umowną:
 - 1) z tytułu bezprawnego przetwarzania danych osobowych, polegającego na udostępnieniu danych osobowych przez **Wykonawcę** pracownikowi **Zamawiającego** nie wymienionemu w aktualnym załączniku nr 9, w wysokości 2.000,00 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za jednorazowe udostępnienie danych osobowych,
 - 2) z tytułu bezprawnego przetwarzania danych osobowych, polegającego na udostępnieniu danych osobowych przez **Wykonawcę** osobom trzecim, w wysokości 10.000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) za jednorazowe udostępnienie danych osobowych jednej osoby, przy czym wysokość kary wynikającej z jednego zdarzenia nie przekraczałaby kwoty 250.000,00 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt tysięcy złotych), gdy udostępnienie wystąpiło pierwszy raz w trakcie trwania Umowy, a 500.000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych) w każdym kolejnym przypadku udostępnienia danych w trakcie trwania umowy,
 - 3) z tytułu naruszenia obowiązków określonych w § 2 ust. 16 umowy, o której mowa w § 12 ust. 2, w wysokości 2.000,00 zł (słownie: dwa tysiące złotych) za każdy dzień uchybienia w terminie usunięcia danych osobowych w ramach danego incydentu z każdego urządzenia lub nośnika osobno,
 - 4) z tytułu naruszenia obowiązków określonych w § 2 ust. 4 pkt 2 umowy, o której mowa w § 12 ust. 2, 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 § 14 ust. 1 lub ust. 3, **Wykonawca** zapłaci **Zamawiającemu** karę umowną w wysokości 10% 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 czteromiesięcznego 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** nie ponosi odpowiedzialności wobec **Zamawiającego**:
 - 1) w przypadku niewykonania lub opóźnienia w realizacji usług określonych w Umowie, jeżeli niewykonanie lub opóźnienie:
 - a) spowodowane jest przyczynami dotyczącymi **Zamawiającego**, w szczególności:
 - jeżeli **Wykonawca** nie będzie miał możliwości przystąpienia w uzgodnionym terminie do wykonywania usług, o których mowa w § 3 ust. 1, z przyczyn leżących po stronie **Zamawiającego**,
 - jeżeli wykonanie usług, o których mowa w § 3 ust. 1, w terminie nie było możliwe z powodu błędnej lub niepełnej informacji zawartej w zgłoszeniu **Zamawiającego**, zgodnie z procedurą opisaną w załącznikach nr 6, 7, 20, w zależności od rodzaju usługi,
 - b) wynika z konieczności zabezpieczenia posiadanych przez **Zamawiającego** danych, o czym **Zamawiający** został przez **Wykonawcę** powiadomiony,
 - c) spowodowane jest ingerencją w *Oprogramowanie* innych osób niż **Wykonawca** lub jego podwykonawca,
 - 2) za szkody wyrządzone nieumyślnie **Zamawiającemu** lub osobom trzecim związane z niemożnością korzystania z *Oprogramowania* w związku z wystąpieniem *Błędu* lub *Błędu Krytycznego*, z zastrzeżeniem ust. 15.
 - 3) za szkody będące następstwem działania wirusów komputerowych, jak również szkody

będące następstwem napraw lub innego rodzaju ingerencji w *Oprogramowanie* innych osób niż **Wykonawca** lub jego podwykonawcy,

- 4) za szkody spowodowane nieprawidłowym działaniem sprzętu lub oprogramowania nie objętego Umową, w tym oprogramowania systemowego lub bazodanowego.
13. Odpowiedzialność odszkodowawcza **Wykonawcy** wobec **Zamawiającego**, przez cały czas trwania Umowy, jak również po jej zakończeniu lub wygaśnięciu, bez względu na podstawę prawną (tak kontraktową, jak i deliktową) i przyczynę tej odpowiedzialności ograniczona jest do szkód rzeczywistych w majątku **Zamawiającego**, z zastrzeżeniem ust. 15.
14. **Wykonawca** odpowiada za zobowiązania swoich podwykonawców włączonych do realizacji przedmiotu umowy jak za swoje własne.
15. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności opisane w niniejszym paragrafie nie obejmują:
 - 1) przypadków wyrządzenia szkody z winy umyślnej,
 - 2) innych przypadków określonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - 3) odpowiedzialności wobec **Zamawiającego** i osób trzecich uregulowanej w Umowie, o której mowa w § 12 ust. 2, z tytułu przetwarzania danych osobowych.
16. Kary umowne opisane w ust. 3 pkt 1-4, ust. 6 i ust. 8 stosuje się również w odniesieniu do usług *Naprawy Oprogramowania* świadczonych w okresie gwarancji, o którym mowa w § 6 ust. 3.
17. Zgodnie z oświadczeniem złożonym w ofercie **Wykonawca** może zlecić Podwykonawcom wykonanie następujących czynności (zakresu) zamówienia:
18. **Wykonawca** ponosi wobec **Zamawiającego** pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności, których wykonanie powierzył Podwykonawcom. **Wykonawca** odpowiada za działania i zaniechania Podwykonawców jak za własne.
19. **Wykonawca** zobowiązuje się do zawarcia umowy w formie pisemnej z Podwykonawcą na wykonanie czynności opisanych w ust. 17 i przedstawienia jej **Zamawiającemu**.
20. **Wykonawca** ponosi pełną odpowiedzialność za dokonywanie w terminie wszelkich rozliczeń finansowych z Podwykonawcą.

§ 12

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 udostępnionych lub przekazanych w związku z realizacją przedmiotu niniejszej umowy przez podpisanie zobowiązań według wzoru określonego w załączniku nr 1 do Załącznika nr 2 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. W celu wykonania niniejszej umowy **Zamawiający** udzieli dostępu do danych osobowych gromadzonych przez **Zamawiającego**, na zasadach określonych w odrębnej umowie o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, którą Strony zobowiązują się zawrzeć nie później niż w ciągu 3 dni od podpisania niniejszej umowy. Umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych zostanie zawarta zgodnie ze wzorem określonym w Załączniku nr 3.
3. **Wykonawca** zapewnia, że udostępnione w ramach realizacji umowy zmiany w *Oprogramowaniu* będą zgodne z obowiązującym stanem prawnym aktualnym na dzień przekazania. W przypadku zmiany stanu prawnego pomiędzy dniem zgłoszenia *Naprawy Oprogramowania*, a dniem przekazania przez **Wykonawcę** przedmiotu *Naprawy*, **Wykonawca** ma prawo wystąpić o zmianę warunków realizacji zgłoszenia.
4. **Zamawiający** zapewnia wymaganą ochronę eksploatacji *Oprogramowania* przez zastosowanie rozwiązań technicznych i organizacyjnych zgodnie z obowiązującym stanem prawnym.
5. **Wykonawca** zobowiązuje się w czasie obowiązywania niniejszej umowy, a także po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, do traktowania jako poufnych wszelkich informacji, które zostaną mu udostępnione lub przekazane przez **Zamawiającego** w związku z wykonaniem niniejszej Umowy, nie udostępniania ich w jakikolwiek sposób osobom trzecim bez pisemnej zgody **Zamawiającego** i wykorzystania ich tylko do celów niezbędnych do realizacji umowy .

6. W celu prawidłowego wykonania przez **Wykonawcę** obowiązków wynikających z Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez **Wykonawcę** takich obowiązków, z **Wykonawcą** zostanie zawarta umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych gromadzonych w systemie informatycznym **Zamawiającego**, której wzór stanowi Załącznik nr 3, z prawem do zawarcia takiej umowy z podwykonawcą, o ile **Wykonawca** zamierza powierzyć realizację zadań lub usług wynikających z umowy podstawowej podwykonawcy, a ich wykonanie wymagałoby przetwarzania danych osobowych.

§ 13

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 wynagrodzenia 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 miejscowo 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.

§ 14

Rozwiązanie umowy

1. **Zamawiający** ma prawo rozwiązać Umowę na piśmie ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1) naruszenia przez **Wykonawcę** obowiązków określonych w § 12,
 - 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.

§ 15

Postanowienia Końcowe

1. Do umowy dołączono następujące załączniki:

Załącznik nr 1	Wykaz <i>Modułów Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 2	Wzór umowy o zachowaniu poufności.
Załącznik nr 3	Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
Załącznik nr 4	Wykaz osób uczestniczących w realizacji umowy
Załącznik nr 5	<i>Dokumentacja Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 6	Procedura realizacji usług <i>Naprawy Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 7	Procedura realizacji usługi konsultacji.
Załącznik nr 8	Wytyczne postępowania przy udzielaniu <i>Zdalnego Dostępu</i> .
Załącznik nr 8a	Wniosek o udzielenie <i>Zdalnego Dostępu</i> .
Załącznik nr 9	Wzór tabeli: Wykaz osób po stronie Wykonawcy upoważnionych do dostępu do danych i informacji objętych poufnością.
Załącznik nr 10	Formularz zgłoszenia usługi <i>Naprawy Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 11	Formularz zgłoszenia zmiany kategorii usługi <i>Naprawy Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 12	Formularz zgłoszenia usługi konsultacji.
Załącznik nr 13	Formularz: Protokół odbioru usługi <i>Naprawy Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 14	Formularz: Protokół odbioru usługi konsultacji.
Załącznik nr 15	Formularz: Sprawozdanie z realizacji usług <i>Naprawy Oprogramowania</i> , konsultacji, <i>Nadzoru Autorskiego</i> i <i>Serwisu Dostosowawczego Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 16	Wykaz jednostek organizacyjnych Zamawiającego .
Załącznik nr 17	Wzór tabeli: Wykaz osób po stronie Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń.
Załącznik nr 18	Wykaz adresów usług elektronicznych i numery faksów.
Załącznik nr 19	Procedura przekazywania do wykonawcy dokumentów elektronicznych zawierających dane osobowe
Załącznik nr 20	Procedura realizacji usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i>
Załącznik nr 21	Formularz zgłoszenia usługi <i>Aktualizacji Oprogramowania</i> lub <i>Przystosowania Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 22	Formularz zmiany zakresu realizacji zgłoszenia usługi <i>Aktualizacji Oprogramowania</i> lub <i>Przystosowania Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 23	Formularz analizy zgłoszenia.
Załącznik nr 24	Formularz zgłoszenia pytania do analizy.
Załącznik nr 25	Formularz: Protokół odbioru usługi <i>Serwisu Dostosowawczego</i>
Załącznik nr 26	Procedura realizacji usługi <i>Nadzoru autorskiego</i> .
Załącznik nr 27	Formularz zgłoszenia usługi <i>Nadzoru Autorskiego</i> .
Załącznik nr 28	Regulamin Komitetu Sterującego.
2. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
3. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Wykaz Modułów Oprogramowania.

System składa się z następujących modułów:

1. Moduł analizy świadczeń.
2. Moduł rozliczania świadczeń.
3. Moduł świadczeniodawcy.
4. Moduł ESSAN.

UMOWA O ZACHOWANIU POUFNOŚCI

zawarta w dniu 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:

.....

zwanych dalej łącznie „Stronami”

ZWAŻYWSZY, ŻE:

- 1) Strony podpisały umowę na świadczenie „**Usługi konserwacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ (moduł ESSAN), w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych**”, zwaną dalej „**umową podstawową**”,
- 2) Niektóre prace związane z realizacją umowy podstawowej 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 te Informacje Poufne dotyczą;
- (d) w dowolnym czasie, bez względu na etap rokowań, nie kopiować, nie ujawniać lub nie 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 podstawowej 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 niepodejmowania 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 powinni zostać zobowiązani przez Wykonawcę do przestrzegania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy.

2.6 Pracownik Wykonawcy lub pracownik podwykonawcy, realizujący zadania na rzecz NFZ winien podpisać oświadczenie będące Załącznikiem nr 1 oraz dostarczyć je do koordynatora danych prac, 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 realizacji umowy podstawowej lub 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 rozstrzygania sporu będzie sąd właściwy miejscowo dla siedziby Narodowego Funduszu Zdrowia.

6.2 Do wszystkich kwestii nieuregulowanych w niniejszej Umowie znajdują zastosowanie w szczególności przepisy 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.

Podpisano w imieniu:

.....

Podpisano w imieniu
Narodowego Funduszu 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. z 2014 r., poz. 1182 ze zm.) w myśl, której za dane osobowe 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.

Obowiązek zachowania poufności obowiązuje przez okres trzech lat od daty ostatniego udostępnienia Informacji Poufnych.

Wykonano w 2 jednobrzmiących egzemplarzach

Potwierdzam odbiór 1 egzemplarza

Miejscowość, data

czytelny podpis

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w dniu r. w Warszawie pomiędzy:

.....Prezesem Narodowego Funduszu Zdrowia z siedzibą w Warszawie ul. Grójecka 186, działającym jako administrator danych osobowych pracowników Narodowego Funduszu Zdrowia oraz na podstawie upoważnienia Ministra Zdrowia - administratora danych osobowych gromadzonych w systemie Rejestru Usług Medycznych Narodowego Funduszu Zdrowia,, zwanym dalej „**Powierającym**”,

a

.....
zwaną dalej „**Wykonawcą**”.

W związku z podpisaniem umowy nr z dnia, na świadczenie „**Usługi konserwacji, nadzoru autorskiego oraz rozwoju oprogramowania do przeprowadzania analiz danych sprawozdawczych o zrealizowanych świadczeniach opieki zdrowotnej przekazywanych do OW NFZ (moduł ESSAN), w tym objęcie funkcjonalnością analityczną dodatkowych komunikatów sprawozdawczych**”, zwanej dalej „umową podstawową”, Strony w celu właściwego zabezpieczenia przetwarzania danych osobowych w ramach realizacji umowy podstawowej postanawiają co następuje:

§ 1

1. Dane osobowe gromadzone w systemie Rejestru Usług Medycznych Narodowego Funduszu Zdrowia stanowią zbiór danych osobowych, zwany dalej „Zbiorem”, których przetwarzanie jest powierzone **Wykonawcy** na podstawie niniejszej umowy.
2. Strony uzgadniają, że w niniejszej umowie mają zastosowanie definicje określone w umowie podstawowej.
3. **Powierający** powierza **Wykonawcy** przetwarzanie danych osobowych wchodzących w skład Zbioru wyłącznie w celu wywiązania się przez **Wykonawcę** z zadań określonych w umowie podstawowej oraz na okres świadczenia usług z niej wynikających, zgodnie z art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014 r., poz. 1182 ze zm.). Jednocześnie **Powierający** upoważnia **Wykonawcę** do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych wchodzących w skład Zbioru z podwykonawcą umowy podstawowej, o ile wykonanie obowiązków podwykonawcy wymagałoby przetwarzania danych osobowych wchodzących w skład Zbioru.

§ 2

1. **Wykonawca** przyjmuje do przetwarzania dane osobowe, wchodzące w skład Zbioru, w celu realizacji umowy podstawowej 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 przepisami aktów wykonawczych.
2. **Wykonawca** zobowiązuje się, że będzie przetwarzał dane osobowe jedynie w zakresie niezbędnym dla realizacji zadań i usług zleconych **Wykonawcy** w ramach umowy podstawowej, w sposób i w granicach określonych przez **Powierającego**.
3. **Powierający** 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, przy czym dopuszcza się wykonywanie kopii zapasowych systemu stosownie do zasad ochrony danych obowiązujących u **Wykonawcy**, a czas przechowywania kopii zapasowych nie będzie przekraczał 1 miesiąca.

4. Dostęp **Wykonawcy** lub podwykonawcy 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. Strony przyjmują, jako dyrektywę postępowania, iż dane osobowe będą udostępniane **Wykonawcy** tylko w takich sytuacjach w których jest to niezbędne do wykonania zobowiązań umownych, co oznacza, że pracownicy **Powierzającego** każdorazowo będą formułować zgłoszenia do **Wykonawcy** w taki sposób, aby – o ile jest to możliwe – nie zawierały danych osobowych. W przypadku konieczności przetwarzania danych przez **Wykonawcę** w infrastrukturze
 - 1) **Powierzającego** - **Wykonawca** zwróci się z wnioskiem o *Zdalny Dostęp* zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 8 do umowy podstawowej ,
 - 2) **Wykonawcy** - dane będą przekazywane przez **Powierzającego** wyłącznie za pośrednictwem bezpiecznych kanałów komunikacyjnych opisanych w załączniku nr 19 do umowy podstawowej, przy czym przekazywanie w ten sposób danych osobowych jest jedynym dopuszczalnym sposobem ich przekazywania przez **Powierzającego**, zaś w przypadku udostępnienia przez **Powierzającego** danych osobowych poza bezpiecznym kanałem komunikacyjnym, **Wykonawca** ograniczy swoje postępowanie wyłącznie do natychmiastowego usunięcia danych, tj. z chwilą powzięcia informacji o ich otrzymaniu - w tym wypadku **Wykonawca** nie jest związany postanowieniami ust. 16 - oraz poinformowania **Powierzającego** o zaistniałym incydencie.
5. **Powierzający** wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez **Wykonawcę** lub jego podwykonawcę poza siedzibą **Powierzającego**, pod warunkiem stosowania wymaganych procedur w zakresie bezpieczeństwa i prawidłowości przetwarzania danych osobowych zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym.
6. **Wykonawca** zobowiązuje się do ochrony udostępnianych mu danych osobowych, do zachowania ich w tajemnicy i nie udostępniania ich osobom trzecim, z zastrzeżeniem ust. 15.
7. **Wykonawca** oświadcza, iż wypełnia obowiązujące 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 przepisami aktów wykonawczych.
8. W ramach zabezpieczenia przekazanych danych osobowych do obowiązków **Wykonawcy** i podwykonawcy należy w szczególności:
 - 1) stworzenie i stosowanie przy przetwarzaniu danych osobowych odpowiednich procedur i zabezpieczeń technicznych, informatycznych i prawnych wymaganych przepisami prawa,
 - 2) zapewnienie odebrania oświadczeń, według wzorów stanowiących załącznik nr 1 do umowy o zachowaniu poufności, od osób biorących udział w przetwarzaniu danych osobowych w ramach realizacji niniejszej umowy,
 - 3) przeprowadzenie właściwego szkolenia dla osób realizujących umowę w zakresie wymagającym przetwarzania danych osobowych.
 - 4) prowadzenie dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych zarówno w infrastrukturze **Wykonawcy** jak i w ramach udzielonego zdalnego dostępu, w sposób pozwalający na odtworzenie poszczególnych działań **Wykonawcy** i ocenę ich dopuszczalności, w tym w sposób wynikający z obowiązujących przepisów.
9. **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, z zastrzeżeniem ust. 17 zdanie drugie.
10. **Wykonawca** wyraża zgodę i zobowiązuje się umożliwić **Powierzającemu** 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, a także w zakresie oceny prawidłowości przetwarzania danych osobowych udostępnionych dla realizacji określonego zadania lub usługi.

11. Strony ustalają, że w celu wykonywania uprawnień o których mowa w ust. 10 upoważnieni pracownicy **Powierzającego** będą mieli w szczególności prawo do:
 - 1) wstępu, w godzinach roboczych w Dni Robocze za okazaniem imiennego upoważnienia, do pomieszczeń, w których przetwarzane są przekazane dane osobowe i przeprowadzenia niezbędnych badań lub innych czynności kontrolnych w celu oceny zgodności przetwarzania danych z ustawą oraz oceny stosowanych zabezpieczeń zapewniających ich ochronę,
 - 2) żądania złożenia pisemnych lub ustnych wyjaśnień oraz wzywać i przesłuchiwać osoby w zakresie niezbędnym do ustalenia stanu faktycznego,
 - 3) żądania okazania dokumentów i wszelkich danych mających bezpośredni związek z problematyką kontroli,
 - 4) żądania udostępnienia do kontroli urządzeń służących do przetwarzania danych,
 - 5) zlecenia sporządzania ekspertyz i opinii.
12. W toku kontroli pracownik **Powierzającego** przeprowadzający kontrolę ma prawo wglądu do zbioru zawierającego dane osobowe jedynie za pośrednictwem upoważnionego przedstawiciela **Wykonawcy** lub jego podwykonawcy. Kontrola jest możliwa pod warunkiem przekazania **Wykonawcy** przez **Powierzającego** pisemnego zawiadomienia o planowanej kontroli co najmniej 3 Dni Robocze przed jej rozpoczęciem.
13. Z czynności kontrolnych pracownik **Powierzającego** sporządzi protokół, którego jeden egzemplarz doręczy **Wykonawcy** lub jego podwykonawcy.
14. Protokół podpisują upoważniony pracownik **Powierzającego** i administrator bezpieczeństwa informacji **Wykonawcy** lub podwykonawcy, który może wnieść do protokołu umotywowane zastrzeżenia i uwagi.
15. O ile **Wykonawca** zamierza powierzyć realizację zadań lub usług wynikających z umowy podstawowej podwykonawcy, a ich wykonanie wymagałoby przetwarzania danych osobowych wchodzących w skład Zbioru, zobowiązany jest jednocześnie z tą umową zawrzeć z podwykonawcą 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 **Powierzającego** o zawarciu umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych z podwykonawcą, wskazując podmiot, z którym została ona zawarta.
16. Dane osobowe przekazane w ramach realizacji zleceń odebranych pozytywnie do 25 dnia danego miesiąca, **Wykonawca** i podwykonawcy zobowiązani są usunąć nie później niż ostatniego dnia tego miesiąca, z zastrzeżeniem ust. 4, a w przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania umowy – najpóźniej w ostatnim dniu jej trwania, chyba że dane te dotyczą zadań realizowanych w ramach gwarancji lub rękojmi albo w ramach obowiązku wynikającego z § 6 ust. 6 umowy podstawowej. Usunięcie danych osobowych z własnego systemu informatycznego i urządzeń używanych przy ich przetwarzaniu ma nastąpić w sposób wykluczający ich odtworzenie funkcjami systemowymi lub poprzez trwałe zniszczenie nośników, na których dane takie były przetwarzane. O każdorazowym usunięciu danych osobowych lub zniszczeniu nośnika, na którym były przetwarzane, **Wykonawca** powiadomi **Powierzającego**, poprzez odnotowanie tego faktu w Zestawie Pozyskania Danych Osobowych, o którym mowa w załączniku nr 19 umowy podstawowej, nie później niż w ciągu 3 Dni Roboczych od dnia usunięcia lub zniszczenia.
17. **Wykonawca** ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone **Powierzającemu** lub osobom trzecim – solidarnie z **Powierzającym** - w związku z przetwarzaniem danych osobowych, a w szczególności w związku z ich bezprawnym udostępnieniem czy to z winy umyślnej czy nieumyślnej. Odpowiedzialność **Wykonawcy** zostaje ograniczona w przypadku udostępnienia przez **Powierzającego** danych osobowych poza bezpiecznymi kanałami komunikacji, o których mowa w załączniku nr 19 umowy podstawowej, do winy umyślnej i rażącego niedbalstwa.

§ 3

Do niniejszej 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 § 11 ust. 8 i 11 umowy podstawowej.

§ 4

1. W przypadku stwierdzenia, iż niniejsza umowa w części lub w całości jest nieskuteczna prawnie z jakichkolwiek powodów, Strony zobowiązują się do dokonania takich zmian jej treści, by nieskuteczność ową usunąć.
2. Jeżeli w czasie trwania umowy stan prawny, który obowiązywał w czasie zawierania umowy zmieni się w ten sposób, iż znaczenie jakie Strony nadały poszczególnym postanowieniom umowy zmieni się, a z przepisów prawa będzie wynikało, iż nowy stan prawny ma zastosowanie do stosunków prawnych regulowanych umową, Strony zobowiązują się do stosownej zmiany całości lub części umowy, tak aby przywrócić jej pierwotne znaczenie.

§ 5

Strony poddają rozstrzygnięcie sporów powstałych na gruncie niniejszej umowy właściwemu miejscowo ze względu na siedzibę **Powierzającego** sądowi powszechnemu w Warszawie.

§ 6

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mieć będą w szczególności odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, 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.
2. Zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 7

Niniejszą umowę zawiera się na czas realizacji umowy podstawowej, w tym na czas realizacji usług gwarancyjnych.

§ 8

Niniejsza Umowa sporządzona została w czterech jednobrzmiących egzemplarzach po dwa egzemplarze dla każdej ze Stron.

Powierzający

Wykonawca

Wykaz osób uczestniczących w realizacji umowy

|

Dokumentacja Oprogramowania.

Na załączonym nośniku znajduje się *Dokumentacja Oprogramowania systemu dodatkowej weryfikacji świadczeń zdrowotnych (SDWSZ)* aktualna na dzień podpisania umowy.

Procedura realizacji usług *Naprawy Oprogramowania*

I. Definicje dodatkowe

Termin Naprawy – zmienny zgodnie z zasadami niniejszej procedury termin, w którym powinien zostać udostępniony *Zestaw Naprawczy Oprogramowania* skutecznie usuwający błąd wykazany w zgłoszeniu *Naprawy Oprogramowania*.

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

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

II. Ogólne

1. Zgłoszenie jest obsługiwane w SOZ, o ile nie występują sytuacje opisane w rozdziale X niniejszej procedury
2. 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. Wspomniane modele są przez Strony stosownie modyfikowane i uzgadniane w trakcie trwania Umowy. Wdrożenia uzgodnionych modeli procesu dokonuje Strona, która zarządza SOZ, po podpisaniu przez Koordynatorów Umowy obu Stron protokołu zmiany funkcjonalności 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 zapisy logów systemowych lub zrzuty ekranów, lub opis ścieżki dojścia);
 - c. ma zawierać wskazaną kategorię, a dla zgłoszenia błędu krytycznego musi posiadać uzasadnienie;
 - d. ma wskazywać moduł, którego dotyczy, zgodny z Załącznikiem nr 1 wraz z właściwą wersją modułu;
 - e. ma wskazywać osobę odpowiedzialną ze strony **Zamawiającego** wraz z jej danymi kontaktowymi.
3. Przed zatwierdzeniem zgłoszenia do dalszej obsługi, Koordynator Oddziałowy sprawdza czy podobny problem nie został już zgłoszony przez **Zamawiającego**.
4. Koordynator Oddziałowy weryfikuje zarejestrowane Zgłoszenie i zatwierdza je do realizacji przez **Wykonawcę**.
5. W przypadku ustalenia dla zgłoszenia kategorii *Błąd*, Koordynator Oddziałowy, jeśli istnieje potrzeba w porozumieniu z innymi Koordynatorami Oddziałowymi oraz po ewentualnym zasięgnięciu opinii Koordynatora Umowy ze strony **Wykonawcy**, określa wymagany czas naprawy zgłoszenia, nie krótszy niż 25 *Godzin Roboczych*.

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. Zgłoszenia dotyczące tego samego problemu dokonane przez różnych Koordynatorów Oddziałowych obsługiwane będą jak jedno zgłoszenie i identyfikowane będą numerem pierwszego zgłoszenia. Za Koordynatora Oddziałowego właściwego dla zgłoszenia i dokonania odbioru zgłoszenia przyjmuje się Koordynatora, który pierwszy dokonał zgłoszenia.
6. **Wykonawca** może wnioskować o zmianę kategorii zgłoszenia poprzez odnotowanie w SOZ stosownego wniosku. Koordynator Oddziałowy ma obowiązek zatwierdzić lub odrzucić wniosek w ciągu 4 *Godzin Roboczych*. Jeśli wniosek zostaje odrzucony lub Koordynator Oddziałowy nie podejmie żadnej decyzji, 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** na serwerze uzgodnionym przez **Strony** lub w inny uzgodniony sposób.
3. Serwer służący bezpiecznemu udostępnianiu użytkownikom składników *Oprogramowania* powinien być skonfigurowany, tak aby:
 - a. poprawne oraz zakończone błędem próby udostępnienia przez **Wykonawcę** *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* lub *Wersji Oprogramowania* były odnotowywane w logach serwera – w tym, aby możliwe było jednoznaczne zidentyfikowanie dokładnego czasu pierwszej próby udostępnienia danego *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*,
 - b. poprawne oraz zakończone błędem próby pobrania zawartości były odnotowywane w logach serwera,
 - c. **Wykonawca** mógł po zakończeniu przesyłania danych uzyskać potwierdzenie w postaci logu lub jego odpowiedniego fragmentu.
4. W okresie braku dostępności serwera, o którym mowa w ust. 2, Koordynatorzy Umowy uzgodnią awaryjny tryb udostępnienia *Zestawów Naprawczych Oprogramowania*.
5. Za moment przekazania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* uznaje się właściwy moment z poniżej wymienionych:
 - a. rozpoczęcia przesyłania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*, jeśli uzgodnionym serwerem jest serwer **Zamawiającego**,

- b. zakończenia przesyłania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania*, jeśli uzgodnionym serwerem jest serwer Wykonawcy,
 - c. przekazania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* w inny uzgodniony sposób.
- Jeżeli moment przekazania *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* następuje poza *Godzinami Roboczymi* uznaje się, że nastąpił w pierwszej minucie kolejnego *Dnia Roboczego*.
6. **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 10 *Dni Roboczych* po *Udostępnieniu*.
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*.
7. 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.
8. Jeżeli **Zamawiający** nie dokona odbioru zgłoszenia w terminie (opisanym w ust. 1 albo w ust. 7) zgłoszenie jest oznaczone przez SOZ albo **Wykonawcę** jako odebrane automatycznie.
9. W przypadku kiedy zgłoszenie dotyczy więcej niż jednej jednostki organizacyjnej **Zamawiającego** istnieje możliwość przekazania odpowiedzialności za odbiór zgłoszenia między Koordynatorami Oddziałowymi. Opisane przekazanie odpowiedzialności jest możliwe na łączny wniosek Koordynatora Oddziałowego właściwego oryginalnie dla zgłoszenia i Koordynatora Oddziałowego, który przejmuje odbiór przedmiotu zgłoszenia. Zmiana odpowiedzialności służyć ma usprawnieniu współpracy **Zamawiającego** i **Wykonawcy** w realizacji umowy.

VII. Początkowa wartość i aktualizacja Terminu Naprawy

1. Początkowy *Termin Naprawy* dla zgłoszenia jest wyznaczany jako termin odległy od momentu przekazania zgłoszenia:
 - a. dla kategorii *Błąd Krytyczny* – o 24 *Godziny Robocze*,
 - b. dla kategorii *Błąd* – o czas naprawy określony w rozdziale III ust. 5.
2. Następujące sekwencje zdarzeń bądź zdarzenia zmieniają *Termin Naprawy*:
 - a. odnotowane w SOZ pytanie **Wykonawcy** i udzielona przez

Zamawiającego odpowiedź – o liczbę minut w *Dniach Roboczych*, które upłynęły 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** – o liczbę minut w *Dniach Roboczych*, które upłynęły między odnotowanym złożeniem wniosku w SOZ a jego odnotowaną w SOZ realizacją (bądź brakiem zgody na realizację wniosku),
- c. odnotowana 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. odnotowana w SOZ decyzja właściwego Koordynatora Oddziałowego o opóźnieniu udostępnienia *Zestawu Naprawczego Oprogramowania* ze względu na ważny interes **Zamawiającego** (np. zamiar zminimalizowania przestoju *Modułów Oprogramowania* związanych z wyłączeniami na czas instalacji *Zestawów Naprawczych Oprogramowania*) - nowy *Termin Naprawy* musi być wyznaczony w decyzji,
- e. 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**,
- f. odnotowanie przez **Wykonawcę** istnienia *Obejścia* dla *Błędu* - o 6 *Godzin Roboczych* liczonych od momentu odnotowania faktu istnienia *Obejścia* w SOZ, jeśli Koordynator Oddziałowy potwierdzi w SOZ fakt działania *Obejścia*.
- g. odnotowanie w SOZ zaakceptowanej przez **Zamawiającego** zmiany kategorii zgłoszenia – o liczbę minut w *Dniach Roboczych* wynikających z różnicy między początkowymi *Terminami Naprawy* (zgodnie z zapisami rozdziału VII ust. 1) dla oryginalnej i docelowej kategorii tj. np. obniżenie z kategorii *Błąd Krytyczny* na *Błąd* przesuwają w czasie *Termin Naprawy* o co najmniej 1 *Godzinę Roboczą* lub inną uzgodnioną między Stronami,
- h. odnotowanie w SOZ wniosku o zmianę *Terminu Naprawy* zgłoszenia o kategorii *Błąd* – zmiany nowy *Termin Naprawy* jest wnioskowany i uzgadniany przez Strony,
- i. odnotowanie w SOZ odbioru negatywnego - o liczbę minut w *Dniach Roboczych*, która upłynęła pomiędzy Udostępnieniem a momentem odnotowania w SOZ odbioru negatywnego,
- j. po odnotowaniu w SOZ odbioru pozytywnego lub automatycznego *Termin Naprawy* służy do rozliczenia zgłoszenia.

3. Dodatkowe warunki zmiany *Terminu Naprawy*

- a. pytanie **Wykonawcy** zmienia *Termin Naprawy* jeśli jest zadane 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,
- b. jeżeli okresy czasu, o które przesuwany jest *Termin Naprawy*, opisane w ust. 2 lit. a) – c) , e) – f) oraz i) mają jakikolwiek przedział wspólnych minut w *Dniach Roboczych*, przy zmianie *Terminu Naprawy* uwzględnia się każdy taki wspólny przedział tylko raz (np. dla przypadku kombinacji zdarzeń, gdy zdarzenie

A1 trwało w dniu N od 8:00 do 11:00 a zdarzenie B1 trwało od 10:00 w dniu N do 9:00 w dniu N+1 oraz zdarzenie C1 trwało w dniu N+1 od 8:00 do 11:00, to *Termin Naprawy* przesuwany jest o 11 *Godzin Roboczych*; dla przypadku kombinacji zdarzeń, gdy zdarzenie A2 trwało w dniu N od 8:00 do 12:00 a zdarzenie B2 trwało od 10:00 w dniu N do 10:00 w dniu N+1 oraz zdarzenie C2 trwało od 11:00 w dniu N do 09:00 w dniu N+1, to *Termin Naprawy* przesuwany jest o 10 *Godzin Roboczych* ; dla przypadku kombinacji zdarzeń, gdy zdarzenie A3 trwało w dniu N od 11:00 do 09:00 w dniu N+1 a zdarzenie B3 trwało od 12:00 w dniu N do 10:00 w dniu N+1 oraz zdarzenie C3 trwało od 11:00 w dniu N+1 do 15:00 w dniu N+1, to *Termin Naprawy* przesuwany jest o 11 *Godzin Roboczych*).

- c. od aktualnego *Udostępnienia* do momentu odbioru negatywnego żadne zdarzenie opisane w punkcie 2 nie wpływa na zmianę *Terminu Naprawy*.

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 § 11 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 § 11 ust. 6 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 5 *Dni Roboczych*.
3. Decyzję o anulowaniu zgłoszenia podejmuje właściwy Koordynator Oddziałowy.
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 8a - do przekazywania wniosku o *Zdalny Dostęp*,

- b. z Załącznika 10 - do przekazywania zgłoszenia,
- c. z Załącznika 11 - do wnioskowania o zmianę kategorii zgłoszenia,
- d. z Załącznika 13 - 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 *Zestawu Naprawczego* ze wskazaniem jego lokalizacji.

4. W przypadku komunikacji za pomocą poczty elektronicznej adres nadawcy musi być odpowiedni dla Koordynatora Oddziałowego lub Koordynatora Umowy strony wysyłającej informację. Dopuszczalne jest wysłanie z innego adresu nadawcy skanu 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,
2. Sprawozdania, o których mowa w § 9 ust. 2 umowy mogą być poddane 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 § 11 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 § 11 umowy, w terminie do 5 *Dni Roboczych* po otrzymaniu sprawozdania, o którym mowa w § 9 ust. 2 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:

Identyfikację zgłoszenia, którego dotyczy wniosek o poprawę danych,

- a. Wskazanie aktualnego stanu zapisów,

- b. Wskazanie właściwego stanu zapisów,
 - c. 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.

Procedura realizacji usług konsultacji

I. Definicje dodatkowe

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

II. Ogólne

1. Zgłoszenie jest zarządzane w SOZ o ile nie występują sytuacje opisane w rozdziale VII niniejszej procedury.
2. 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. Wdrożenie zmiany w procesach 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 powinno dotyczyć jednej usługi konsultacji i doradztwa, według rodzaju określonego w § 3 ust. 6 pkt 2 do 7 umowy.
3. Zarejestrowane zgłoszenie zatwierdza właściwy Koordynator Oddziałowy.

IV. Przekazanie zgłoszenia Wykonawcy do realizacji.

1. Zgłoszenie przekazywane jest **Wykonawcy** do realizacji automatycznie po zatwierdzeniu.
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. 8.
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. Wspomniane pytania winny zawierać dane wymagane do wypełnienia formularza, którego wzór określa załącznik 8a 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 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 Oddziałowy.
4. Zgłoszenie anulowane traktowane jest jako zakończone z datą decyzji wspomnianej w ust. 3 bez potrzeby dokonywania potwierdzenia jego realizacji.
5. **Wykonawca** ma prawo zaraportować rzeczywistą pracochłonność anulowanego zgłoszenia.

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. 6 punktach 4, 5 i 6 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. Jeśli odnotowanie tego faktu w SOZ nastąpi później z przyczyn leżących po stronie **Wykonawcy**, **Wykonawca** zapłaci karę opisaną w umowie.

IX. Odbiór przedmiotu zgłoszenia

1. **Zamawiający** dokonuje odbioru przedmiotu zgłoszenia nie później niż 10 *Dni Roboczych* 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. 6 punktach 4, 5 i 6 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 zatwierdzonego 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. 1, 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 § 11 ust. 3 pkt 2 umowy.

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 12 do umowy - do przekazania zgłoszenia,
 - b. z załącznika 14 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 Oddziałowego lub Koordynatora Umowy strony **Zamawiającego** wysyłającej formularz lub informację. Dopuszczalne jest także wysłanie pocztą elektroniczną skanu dokumentu lub informacji opatrzonej podpisem odpowiedniego, wspomnianego wyżej Koordynatora.
5. W przypadku komunikacji za pomocą faksu przesłany formularz albo dokument musi być opatrzony podpisem właściwego Koordynatora strony.
6. 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. Uzupełnianie nastąpi bez rygору kar umownych.

XII. Nadzór nad prawidłowością zapisów w SOZ

1. 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.
2. Sprawozdania, o których mowa w § 9 ust. 2 umowy mogą być poddane 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 § 11 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 § 11 umowy, w terminie do *5 Dni Roboczych* po otrzymaniu sprawozdania, o którym mowa w § 9 ust. 2 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.

Wytyczne postępowania przy udzielaniu *Zdalnego Dostępu*.

Terminologia i skróty.

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

1. Reguły wstępne.

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

- 1) *Zdalny Dostęp* powinien być stosowany przez **Wykonawcę** wyłącznie w sytuacjach kiedy jest on niezbędny do prawidłowej i efektywnej (w interesie **Zamawiającego**) realizacji usługi *Naprawy Oprogramowania, Serwisu Dostosowawczego Oprogramowania* i Nadzoru Autorskiego oraz w uzasadnionych przypadkach do realizacji usługi konsultacji,
- 2) dostęp do zasobów SI NFZ może być przyznany jedynie na podstawie dokumentów i procedur opisanych poniżej; dokumenty te są udostępniane tylko osobom, które są w nich wymienione i ich bezpośrednim przełożonym,
- 3) dostęp jest udzielany **Wykonawcy** wyłącznie w celu realizacji przedmiotu umowy według wskazania powodu i celu dostępu oraz zgodnie z uzasadnieniem trybu dostępu określonych we wniosku o *Zdalny Dostęp*; wzór wniosku określa Załącznik nr 8a do umowy,

- 4) dostęp jest udzielany wyłącznie osobom **Wykonawcy** upoważnionym do dostępu do danych i informacji objętych poufnością, których wykaz został przekazany **Zamawiającemu** według wzoru zawartego w Załączniku nr 9 do umowy,
- 5) z dostępu zestawionego dla realizacji danego wniosku o *Zdalny Dostęp* korzystać mogą wyłącznie osoby wskazane we wniosku z zastrzeżeniem z pkt 4,
- 6) dostęp jest udzielany wyłącznie do zasobów SI **Zamawiającego** wyspecyfikowanych we wniosku o *Zdalny Dostęp*,
- 7) wykaz precyzujący zasoby SI **Zamawiającego** udostępniane w ramach *Zdalnego Dostępu* (zawierający m.in. adres IP, nazwę hosta, rodzaj zasobu, nazwę zasobu) zostanie przekazany przez Koordynatorów Oddziałowych Koordynatorowi Umowy ze strony **Wykonawcy** bezzwłocznie po podpisaniu umowy oraz bezzwłocznie po każdej zmianie,
- 8) wykaz precyzujący zasoby SI **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,
- 9) dostęp będzie spersonalizowany, weryfikowany i monitorowany, a dane opisujące przebieg sesji dostępowej będą przechowywane w specjalnych archiwach.
- 10) dostęp wymaga od stron stosowania zapisu logów sesji połączeniowej zarówno na serwerach docelowych jak i na urządzeniach sieciowych,
- 11) domyślnie dostęp jest udzielany **Wykonawcy** w trybie do odczytu,
- 12) w wyniku uzgodnień między Stronami, **Wykonawcy** może być udzielony dostęp do baz danych w szerszym niż w pkt 3 trybie, zdefiniowanym w ramach wniosku,
- 13) wszelkie dane pochodzące z baz danych **Zamawiającego** pozyskane przez **Wykonawcę** w ramach realizacji usług, z wykorzystaniem *Zdalnego Dostępu* podlegają szczególnej ochronie i jeśli nie wymagają tego inne ustalenia umowy lub przepisy prawa, zostają zniszczone bezzwłocznie po odbiorze zgłoszenia, w ramach którego udzielony został *Zdalny Dostęp*,
- 14) wykorzystywane będą wszelkie aktualnie i dostępne w SI NFZ technologie, realizujące zasady określone w pkt 9 i 10, oraz zapewniające jak najwyższy poziom bezpieczeństwa i ochrony danych zgromadzonych w SI NFZ,
- 15) w przypadku potrzeby podniesienia bezpieczeństwa SI NFZ, poprzez wykorzystanie nowych rozwiązań technologicznych i operacyjnych, dopuszcza się, na wniosek **Wykonawcy** lub **Zamawiającego**, aktualizację wytycznych określonych niniejszym załącznikiem.

2.Technologia.

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

- 1) dostęp z lokalizacji poza terenem NFZ, może być 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** pracujących w danej lokalizacji NFZ będzie realizowany poprzez dedykowanie podsieci dostępowej i/lub fizycznego gniazda sieciowego, aktywowanie dedykowanego profilu dostępowego, po uprzedniej weryfikacji osoby zgłaszającej taką potrzebę,
- 3) aktywacji dokonują jednoznacznie wskazani przez kierownika komórki odpowiednio, pracownicy DI NFZ lub pracownicy WI OW NFZ na podstawie wniosku zaakceptowanego przez Koordynatora Oddziałowego,
- 4) dla poszczególnych platform systemów operacyjnych będą wykorzystywane takie narzędzia, które będą zapewniały jak najwyższy poziom zabezpieczenia, weryfikacji i autentykacji ze strony **Zamawiającego** oraz prawidłowe przeprowadzenie prac serwisowych przez **Wykonawcę**,
- 5) 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*. Jednocześnie **Wykonawca** przesyła wniosek, za pomocą poczty elektronicznej, do właściwego Koordynatora Oddziałowego **Zamawiającego**,
- 2) Koordynator Oddziałowy **Zamawiającego** weryfikuje kompletność i poprawność wniosku,
- 3) 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,
- 4) bieg czasu realizacji zlecenia wstrzymuje złożenie prawidłowego wniosku o *Zdalny Dostęp*,
- 5) Koordynator Oddziałowy rejestruje poprawny wniosek (nadaje mu kolejny numer w danym roku poprzedzony symbolem **Wykonawcy** i jednostki organizacyjnej **Zamawiającego** np. 03/KS/2010/001),
- 6) poprawny i zarejestrowany wniosek zostanie zweryfikowany przez Koordynatora Oddziałowego pod względem poprawności merytorycznej, operacyjnej, technologicznej i bezpieczeństwa,
- 7) jako szczególny przypadek rozpatrzenia wniosku o *Zdalny Dostęp* traktowana jest sytuacja w której Koordynator Oddziałowy zamierza udzielić dostępu **Wykonawcy** ale nie może, z ważnych i uzasadnionych przyczyn, dokonać udostępnienia zasobów SI w terminie wnioskowanym przez **Wykonawcę**. W takim przypadku do **Wykonawcy** zostanie przekazana informacja o akceptacji warunkowej, przy czym Koordynator Oddziałowy wskazuje termin (data i czas) w których dostęp będzie możliwy,
- 8) w sytuacji kiedy Koordynator Oddziałowy lub właściwa dla wniosku jednostka organizacyjna, z ważnych i uzasadnionych przyczyn, nie może efektywnie współpracować w realizacji zgłoszenia poprzez adekwatne do potrzeb, szybkie udzielenie *Zdalnego Dostępu*, a przedmiot zgłoszenia dotyczy więcej niż jednej jednostki organizacyjnej **Zamawiającego**, Koordynator Umowy ze strony **Zamawiającego**, biorąc pod uwagę interes **Zamawiającego**, rozpatrzy możliwość pilnej zmiany właściwej dla zgłoszenia jednostki organizacyjnej,
- 9) w przypadku odmowy, poza odmową opisaną w pkt 3, Koordynator Oddziałowy informuje Koordynatora Umowy ze strony **Wykonawcy** o fakcie odmowy przesyłając mu do wiadomości negatywnie rozpatrzony wniosek wraz ze szczegółowym uzasadnieniem odmowy,
- 10) pozytywnie, w tym warunkowo, rozpatrzony wniosek, zostaje przekazany do osoby realizującej *Zdalny Dostęp* tj. do wskazanych przez kierownika komórki odpowiednio, pracownika DI NFZ lub pracownika WI OW NFZ; osoby te w porozumieniu ze wskazanymi we wniosku pracownikami **Wykonawcy** konfiguruje: reguły dostępowe, kanały transmisji danych, profile użytkowników niezbędne do wykonania *Zdalnego Dostępu* i nie później niż w terminie wskazanym we wniosku aktywują dostęp,
- 11) w przypadku problemów z udostępnieniem *Zdalnego Dostępu* osoby realizujące *Zdalny Dostęp* określone w pkt 9 bezzwłocznie powiadamiają Koordynatora Oddziałowego ze strony **Zamawiającego**,
- 12) koordynator Oddziałowy nadzoruje proces udzielania *Zdalnego Dostępu* i w przypadku problemów z udostępnieniem *Zdalnego Dostępu* bezzwłocznie powiadamia Koordynatora Umowy ze strony **Wykonawcy** o innym możliwym do realizacji terminie (data i *Godzina Robocza*) udostępnienia *Zdalnego Dostępu*. W takim przypadku Koordynator Umowy odnotowuje na wniosku faktyczny termin (data i *Godzina Robocza*)) udostępnienia *Zdalnego Dostępu*,
- 13) **Wykonawca** jest zobowiązany do podjęcia czynności w zakresie usług wymienionych w punkcie 1 podpunkt 1 przy użyciu *Zdalnego Dostępu* nie później niż w terminie wskazanym we wniosku albo w terminie określonym zgodnie z pkt 7 lub 12,
- 14) za zdarzenie wznawiające bieg czasu realizacji zlecenia, zawieszono w trybie pkt 4, przyjmuje się datę i *Godzinę Roboczą* powiadomienia **Wykonawcy** o decyzji w sprawie udzielenia *Zdalnego Dostępu*.

- 15) 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,
- 16) dezaktywacja połączenia następuje po upływie okresu na który udzielono *Zdalnego Dostępu* lub na wniosek **Wykonawcy** w przypadku wcześniejszego zakończenia pracy,
- 17) w przypadku wystąpienia problemów technicznych lub bezpieczeństwa sesja może być przerwana w trybie natychmiastowym; w tym przypadku do **Wykonawcy** wysyłana będzie informacja o wystąpieniu problemów lub awarii wraz z podaniem szacowanego czasu wznowienia połączenia; w przypadku, gdy przyczyna awarii jest niezależna od **Wykonawcy**, na czas do usunięcia awarii lub uzgodnienia między Koordynatorem Oddziałowym i Koordynatorem Umowy ze strony **Zamawiającego** innego sposobu realizacji zgłoszenia wstrzymany jest bieg czasu realizacji zgłoszenia,
- 18) w sytuacjach tego wymagających czas trwania połączenia może być przedłużony. Każdorazowo ustalenia takie podjęte zostaną w trybie uzgadniania pomiędzy **Wykonawcą**, a **Zamawiającym**,
- 19) 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 Oddziałowemu.

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		
2.1. 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 Oddziałowego)

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

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

¹ Zakreślamy kółkiem właściwą pozycję

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

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

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

LP.	IMIE, NAZWISKO	PESEL
1.		
2.		

FORMULARZ ZGŁOSZENIA USŁUGI NAPRAWY *OPROGRAMOWANIA*

Numer: <unikalny numer>

Dostarczyć na:

Fax :

e-mail:

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

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

2.DANE OGÓLNE ZGŁOSZENIA

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

3. OPIS BŁĘDU

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

4. DANE OSÓB MOGĄCYCH UDZIELIĆ DODATKOWYCH WYJAŚNIEŃ

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

5. ZAŁĄCZNIKI

1.	
2.	

Podpis osoby uprawnionej

*) Właściwe zakreślić

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA ZMIANY KATEGORII USŁUGI
NAPRAWY *OPROGRAMOWANIA***

Numer: <unikalny numer zgłoszenia>

Nr OW NFZ

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

FORMULARZ ZGŁOSZENIA
USŁUG KONSULTACJI
NUMER: <unikalny numer>

Nr OW NFZ

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

PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUGI
NAPRAWY *OPROGRAMOWANIA*
DO ZGŁOSZENIA NUMER

Nr OW NFZ

PROTOKÓŁ POZYTYWNY* PROTOKÓŁ NEGATYWNY*

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

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

3. WYNIK ODBIORU			
Data odbioru		Godzina odbioru	
Uwagi:			

4. ZAŁĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO PROTOKOŁU FAXOWEGO
1.
2.

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

Podpis 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 Oddziałowego

PROTOKÓŁ ODBIORU KONSULTACJI

Nr OW NFZ

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

**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI
USŁUG NAPRAWY OPROGRAMOWANIA, KONSULTACJI, NADZORU AUTORSKIEGO I
SERWISU DOSTOSOWAWCZEGO OPROGRAMOWANIA**

nr z dnia
do umowy z dn.
za okres od do

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

I. WYKAZ ODEBRANYCH USŁUG

WYKAZ ODEBRANYCH USŁUG NAPRAWY OPROGRAMOWANIA

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

WYKAZ ODEBRANYCH USŁUG KONSULTACJI

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

WYKAZ ODEBRANYCH USŁUG NADZORU AUTORSKIEGO

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

WYKAZ ODEBRANYCH USŁUG SERWISU DOSTOSOWAWCZEGO

Lp	DATA ZGŁOSZENIA	NUMER ETAPU	OPIS	STATUS*	ILOŚĆ RBH**
1.					
2.					

WYKONAWCA

(podpis)

Akceptuję,
ZAMAWIAJĄCY

(podpis)

II. WYKAZ USŁUG OCZEKUJĄCYCH NA ODBIÓR

WYKAZ USŁUG NAPRAWY *OPROGRAMOWANIA* OCZEKUJĄCYCH NA ODBIÓR

Lp	DATA ZGŁOSZENIA	NUMER ZGŁOSZENIA	OPIS
1.			
2.			

WYKAZ USŁUG KONSULTACJI OCZEKUJĄCYCH NA ODBIÓR

Lp	DATA ZGŁOSZENIA	NUMER ZGŁOSZENIA	OPIS
1.			
2.			

WYKAZ USŁUG NADZORU AUTORSKIEGO OCZEKUJĄCYCH NA ODBIÓR

Lp	DATA ZGŁOSZENIA	NUMER ETAPU	OPIS
1.			
2.			

WYKAZ USŁUG SERWISU DOSTOSOWAWCZEGO OCZEKUJĄCYCH NA ODBIÓR

Lp	DATA ZGŁOSZENIA	NUMER ETAPU	OPIS
1.			
2.			

WYKONAWCA

(podpis)

III. PRZEKAZANIE DOKUMENTACJI

Niniejszym przekazuję nośniki, których wykaz zamieszczam poniżej, zawierające *Dokumentację Oprogramowania*.

Lp	IDENTYFIKATOR NOŚNIKA	OPIS ZAWARTOŚCI NOŚNIKA
1.		
2.		

WYKONAWCA

(podpis)

Oświadczam, że ww. nośniki otrzymałem
ZAMAWIAJĄCY

(podpis)

*) Status „P” – odbiór na podstawie protokołu odbioru

Status „A” – odbiór automatyczny

Status „U” – usługi Serwisu Dostosowawczego rozliczane na podstawie protokołu uzgodnień.

**) Ilość roboczogodzin etapu zgodnie z zatwierdzoną analizą bądź zapisami protokołu uzgodnień, o którym mowa w §9 ust.3 i 6

Wykaz jednostek organizacyjnych Zamawiającego

Lp	Jednostka organizacyjna	Adres
1	Dolnośląski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	50-525 Wrocław, ul. Joannitów 6
2	Kujawsko-Pomorski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	85-071 Bydgoszcz, al. Mickiewicza 15
3	Lubelski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	20-124 Lublin, ul. Szkolna 16
4	Lubuski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	65-057 Zielona Góra, ul. Podgórna 9b
5	Łódzki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	90-032 Łódź, ul. Kopcińskiego 58
6	Małopolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	31-053 Kraków, ul. Ciemna 6
7	Mazowiecki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	00-613 Warszawa, ul. Chałubińskiego 8
8	Opolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	45-315 Opole, ul. Głogowska 37
9	Podkarpacki Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	35-032 Rzeszów, ul. Zamkowa 8
10	Podlaski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	15-042 Białystok, ul. Pałacowa 3
11	Pomorski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	80-865 Gdańsk, ul. Marynarki Polskiej 148
12	Śląski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	40-844 Katowice, ul. Kossutha 13
13	Świętokrzyski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	25-025 Kielce, ul. Jana Pawła II 9
14	Warmińsko-Mazurski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	10-561 Olsztyn, ul. Żołnierska 16
15	Wielkopolski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	60-309 Poznań, ul. Grunwaldzka 158
16	Zachodniopomorski Oddział Wojewódzki Narodowego Funduszu Zdrowia	71-470 Szczecin, ul. Arkońska 45
17	Centrala Narodowego Funduszu Zdrowia	02-390 Warszawa, ul. Grójecka 186

Wzór tabeli:
Wykaz osób po stronie Zamawiającego upoważnionych do dokonywania zgłoszeń.

LP.	IMIE, NAZWISKO	STANOWISKO	NR TELEFONU	ADRES E-MAIL
1.				
2.				
3.				

Wykaz adresów usług elektronicznych i numery faksów.

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

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

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

PROCEDURA PRZEKAZYWANIA DO WYKONAWCY DOKUMENTÓW ELEKTRONICZNYCH ZAWIERAJĄCYCH DANE OSOBOWE

I. Definicje dodatkowe

1. Kanał Komunikacyjny - połączenie pozwalające na wymianę danych pomiędzy **Zamawiającym** a **Wykonawcą**. Każdy przekaz jest wysyłany przez nadawcę oraz odbierany przez adresata wiadomości.
2. Bezpieczny Kanał Komunikacyjny – wymiana danych za pomocą SOZ lub serwera ftp udostępnionego przez **Zamawiającego** w sposób zaszyfrowany opisany w rozdziale II ust. 4.
3. Zestawienie Pozyskania Danych Osobowych (ZPDO)– rejestr prowadzony w formie uzgodnionej przez Strony, zawierający następujące dane:
 - a) Nr Zgłoszenia w SOZ,
 - b) Identyfikator upoważnionej osoby po stronie Zamawiającego – nadawcy danych osobowych,
 - c) Datę i czas przekazania danych osobowych,
 - d) Krótki opis celu przekazania danych osobowych,
 - e) Identyfikator upoważnionej osoby po stronie Wykonawcy – adresata przekazywanych danych osobowych,
 - f) Datę i czas zakończenia pobierania danych osobowych,
 - g) Identyfikator (oznaczenie/opis) Bezpiecznego Kanału Komunikacyjnego w którym następuje przekazanie danych,
 - h) Datę i czas usunięcia przetwarzanych danych osobowych ze środowiska Wykonawcy.
4. Upoważniony Pracownik **Zamawiającego** jest to osoba upoważniona przez **Zamawiającego** zgodnie z zapisami § 12 umowy, do przekazania Danych Osobowych wymieniona w załączniku nr 17.
5. Upoważniony Pracownik **Wykonawcy** jest to osoba upoważniona przez **Wykonawcę** zgodnie z zapisami § 12 Bezpieczeństwo systemu oraz ochrona danych osobowych Umowy do przetwarzania przekazanych przez **Zamawiającego** Danych Osobowych wymieniona w załączniku nr 9.

II. Ogólne

1. Dane Osobowe są pozyskiwane przez **Wykonawcę** i przetwarzane wyłącznie w sytuacji i zgodnie z warunkami opisanymi w § 12 Bezpieczeństwo systemu oraz ochrona danych osobowych Umowy.
2. Niniejsza procedura stosowana jest wyłącznie w trakcie realizacji usług opisanych w § 3 Umowy oraz zgodnie z procedurami zdefiniowanymi w załącznikach nr 6, nr 7, nr 20 i nr 26 Umowy. W szczególności komunikacja dotycząca procesu przekazania danych osobowych będzie realizowana zgodnie z przyjętymi zasadami komunikacji w procedurach opisanymi w załącznikach 6, 7, 20 i 26.
3. Przekazywanie danych osobowych jest realizowane wyłącznie poprzez Bezpieczny Kanał Komunikacyjny oraz wyłącznie pomiędzy osobami uprawnionymi o których mowa w rozdziale III ust. 3 lit a) i w rozdziale IV ust. 1 lit c).
4. Dane przekazywane są w formie zaszyfrowanej w oparciu o szyfrowanie asymetryczne. Klucze prywatne i publiczne dla każdego Upoważnionego Pracownika Wykonawcy, który będzie uczestniczył w procesie wymiany danych osobowych opisanym w niniejszej procedurze, wygeneruje **Wykonawca**. Niezbędne klucze publiczne Wykonawca prześle

Zamawiającemu przed pierwszym przekazaniem danych osobowych, jednak nie później niż w terminie *7 Dni Roboczych* od podpisania umowy.

5. **Zamawiający** zobowiąże swoich pracowników do przekazywania danych osobowych do przetworzenia przez **Wykonawcę** wyłącznie z zastosowaniem niniejszej procedury.

III. Przekazanie danych osobowych przez **Zamawiającego**.

1. Przekazanie danych osobowych przez **Zamawiającego** może nastąpić wyłącznie poprzez załączenie zaszyfrowanego pliku elektronicznego zgodnie z rozdziałem II ust. 4:
 - a) po przekazaniu zgłoszenia do realizacji - z inicjatywy **Zamawiającego** po uzgodnieniu przez strony Upoważnionego Pracownika **Wykonawcy** odpowiedzialnego za przetwarzanie danych osobowych,
 - b) w trakcie realizacji zgłoszenia - w odpowiedzi na skierowany przez **Wykonawcę** wniosek do **Zamawiającego** związany z koniecznością pozyskania informacji niezbędnych do realizacji zgłoszenia. W takim przypadku **Wykonawca** wskazuje jednoznacznie Upoważnionego Pracownika **Wykonawcy** odpowiedzialnego za przetwarzanie danych osobowych,
2. Zgłoszenie, w ramach którego ma nastąpić przekazanie danych osobowych musi być odrębnie oznaczone w SOZ przez upoważnioną osobę po stronie **Zamawiającego** przed przekazaniem tych danych **Wykonawcy**.
3. Fakt przekazania danych osobowych do przetwarzania musi zostać odnotowany przez **Zamawiającego** w ZPDO. Zapis w ZPDO musi zawierać:
 - a) identyfikator Upoważnionej osoby lub dane jednoznacznie identyfikujące osobę po stronie **Zamawiającego**, przekazującej dane,
 - b) opis celu przekazania, opis zakresu danych,
 - c) datę, czas przekazania danych,
 - d) inne dane niezbędne do realizacji usługi przetwarzania danych.

IV. Odbiór danych osobowych przez **Wykonawcę**.

1. Pracownik **Wykonawcy** pobiera dane oraz rejestruje w ZPDO:
 - a) Datę i czas zakończenia pobierania danych,
 - b) Swoją identyfikator,
 - c) Imię i nazwisko osoby, a w przypadku gdy te dane są niejednoznaczne - jednoznaczny identyfikator osoby, która jest odpowiedzialna za przetwarzanie danych po stronie **Wykonawcy**.
2. Przekazane dane są przetwarzane w dedykowanym do tego celu środowisku.

V. Zakończenia przetwarzania danych osobowych przez **Wykonawcę**.

1. Pozyskane dane osobowe (pliki źródłowe oraz wynik ich przetworzenia) muszą zostać usunięte ze środowiska **Wykonawcy** zgodnie z zapisami § 2 ust. 16 umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w załączniku nr 3.
2. **Wykonawca** odnotowuje w ZPDO datę i czas usunięcia przetwarzanych danych osobowych ze swojej infrastruktury.

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 spełniać następujące warunki:
 - a. ma zawierać dane jednoznacznie je identyfikujące, określające jego zakres, cel realizacji usługi oraz inne dane niezbędne do rozpoczęcia jego realizacji, zgodnie ze wzorem formularza zgłoszeniowego, określonego w Załączniku nr 21 do umowy; Strony mogą uzgodnić uzupełnienie zestawu wymaganych danych o dodatkowe dane, co staje się z dniem uzgodnienia obowiązujące,
 - b. dla priorytetu „bardzo pilne”:
 1. musi dotyczyć tylko jednego obszaru funkcjonalnego *Oprogramowania* oraz
 2. jego realizacja jest niezbędna bezzwłocznie wg oświadczenia właściwego Koordynatora Oddziałowego lub Koordynatora Umowy ze strony **Zamawiającego**,
 - c. dla priorytetu „pilne”:
 1. musi dotyczyć co najwyżej dwóch obszarów funkcjonalnych *Oprogramowania*.
3. Zarejestrowane zgłoszenie zatwierdza właściwy Koordynator Oddziałowy.

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. Limit zgłoszeń przekazanych do analizy w danym *Dniu Roboczym* wynosi cztery.
4. Limit zgłoszeń o priorytecie „bardzo pilne” przekazanych do analizy w danym *Dniu Roboczym* wynosi trzy.

5. **Wykonawca** może odrzucić piąte i kolejne zgłoszenie przekazane danego *Dnia Roboczego* do analizy.
6. **Wykonawca** może odrzucić czwarte i kolejne zgłoszenie o priorytecie „bardzo pilne” przekazane danego *Dnia Roboczego* do analizy.
7. Odrzucenie zgłoszenia przez **Wykonawcę** dla przypadków opisanych w ust. 2, 5 i 6 może być dokonane nie później niż do końca następnego *Dnia Roboczego* po dacie przekazania zgłoszenia do analizy.
8. Wszystkie nieodrzucone zgodnie z ust. 2, 5 lub 6 zgłoszenia traktuje się jako przekazane do analizy.
9. Strony mają prawo wnioskować o zmianę zakresu zgłoszenia w trakcie jego realizacji, korzystając z formularza, którego wzór stanowi załącznik 22 do umowy.
10. Zmianę, o której mowa w ust. 9 zatwierdza właściwy Koordynator Oddziałowy.
11. Zmiana zakresu zgłoszenia zatwierdzona zgodnie z ust. 10 traktowana jest jako przekazanie zgłoszenia do analizy w *Dniu Roboczym* następującym po dacie zatwierdzenia zmiany. Zmienione zgłoszenia nie są objęte limitem opisanym w ust. 3.

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 24 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 23 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:
 - a. 3 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „bardzo pilne”,
 - b. 5 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „pilne”,
 - c. 10 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „standardowe”,
 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 punkcie IV.8, 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. Właściwy Koordynator Oddziałowy zatwierdza lub odrzuca wersję analizy nie później niż w terminie:
 - a. 3 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „bardzo pilne”,
 - b. 5 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „pilne”,
 - c. 10 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „standardowe”,
 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:
 - a. 2 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „bardzo pilne”,
 - b. 3 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „pilne”,
 - c. 5 *Dni Roboczych* - dla zgłoszenia o priorytecie „standardowe”,
 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. rozpoczęcia przesyłania *Produktów Etapu*, jeśli uzgodnionym serwerem jest serwer **Zamawiającego** lub
 2. zakończenia przesyłania *Produktów Etapu*, jeśli uzgodnionym serwerem jest serwer **Wykonawcy** lub
 3. przekazania *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 25 do umowy.
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 udzieli 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 właściwy Koordynator Oddziałowy albo 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 21 do umowy – do przekazywania zgłoszeń **Wykonawcy**
 - b. załącznik nr 22 do umowy – do przekazywania **Wykonawcy** zmiany zakresu zgłoszeń
 - c. załącznik nr 23 do umowy – do przekazywania analizy **Zamawiającemu**
 - d. załącznik nr 24 do umowy – do zadawania pytań **Zamawiającemu**
 - e. załącznik nr 25 do umowy – do udokumentowania odbioru zgłoszenia
5. W przypadku komunikacji za pomocą poczty elektronicznej adres nadawcy musi być odpowiedni dla Koordynatora Oddziałowego lub Koordynatora Umowy strony **Zamawiającego** wysyłającej formularz lub informację. Dopuszczalne jest także wysłanie

- poczta elektroniczną skanu dokumentu lub informacji opatrzonej podpisem odpowiedniego, wspomnianego wyżej Koordynatora.
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. Sprawozdania, o których mowa w § 9 ust. 2 umowy mogą być poddane 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 § 11 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 § 11 umowy, w terminie do 5 *Dni Roboczych* po otrzymaniu sprawozdania, o którym mowa w § 9 ust. 2,
 - 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:

Zmiana reguł**

Nr OW NFZ

 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 WYJAŚNIENÍ				
Nazwisko i imię	Komórka organizacyjna	Stanowisko	Tel. stacjonarny	E-mail

ZAŁĄCZNIKI DOŁĄCZONE DO ZGŁOSZENIA	
1.	
2.	

Podpis osoby uprawnionej

*) Właściwe zakreślić

) zmiana reguł walidacji opartej na zestawie danych gromadzonych w Systemie **Zamawiającego

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

Nr OW NFZ

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 PRACOCHOŁONNOŚĆ 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	Podpis
Osoba wnioskująca			
Osoba zgłaszająca			
Właściciel biznesowy			

Akceptacja Zamawiającego

Akceptacja Wykonawcy

.....

.....

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

FORMULARZ ZGŁOSZENIA PYTANIA DO ANALIZY

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

**PROTOKÓŁ ODBIORU
PEŁNY/CZĄSTKOWY*
USŁUGI SERWISU DOSTOSOWAWCZEGO
ZE ZGŁOSZENIA NR**

TYTUŁ ZLECENIA I OSOBA ZGŁASZAJĄCA			
Odbierający Nazwisko i imię			
Tytuł zgłoszenia			
ZAMAWIAJĄCY			
Odbierający Nazwisko i imię			
Nazwa <i>Modułu 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 zawierającą 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 Oddziałowego

Procedura realizacji usług *Nadzoru Autorskiego*:

1. Usługi *Nadzoru Autorskiego* realizowane są zgodnie z procedurą realizacji usług *Serwisu Dostosowawczego* zawartą w załączniku nr 20 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 21 do umowy, należy przyjąć formularz zgłoszenia zawarty w załączniku nr 27 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 usług *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

Regulamin Komitetu Sterującego

1. Komitet Sterujący realizuje zadania określone w § 5 ust. 11 umowy w zakresie swoich kompetencji.
2. Do kompetencji Komitetu Sterującego należy w szczególności:
 - 1) rozstrzyganie sporów pomiędzy Koordynatorami Umowy obu Stron związanych z realizacją umowy,
 - 2) podejmowanie kluczowych decyzji wynikających z analiz strategicznych kluczowych czynników mogących mieć wpływ na realizację umowy,
 - 3) reagowanie na sygnały o sytuacjach wyjątkowych,
 - 4) możliwość dokonywania okresowych przeglądów realizacji umowy.
3. Decyzje podejmuje Przewodniczący Komitetu Sterującego, po wysłuchaniu i rozważeniu przedstawionych stanowisk Członków Komitetu Sterującego.
4. Decyzje, o których mowa w ust. 3, zawierają uzasadnienie przedstawione przez Przewodniczącego Komitetu Sterującego.
5. Przewodniczący może zaprosić na posiedzenie Komitetu Sterującego osoby niebędące Członkami Komitetu Sterującego na pisemny wniosek Koordynatora Umowy jednej ze Stron wskazujący na przyczyny zaproszenia.
6. Posiedzenia Komitetu Sterującego zwołuje jego Przewodniczący z własnej inicjatywy lub na wniosek Koordynatora Umowy jednej ze Stron. W przypadku złożenia takiego wniosku posiedzenie Komitetu Sterującego winno się odbyć w terminie do 10 *Dni Roboczych* od daty złożenia wniosku. Członkowie Komitetu Sterującego winni być zawiadomieni o posiedzeniu co najmniej 3 *Dni Robocze* przed jego planowanym terminem.
7. Zawiadomienia Członków Komitetu Sterującego dokonuje Przewodniczący Komitetu Sterującego.
8. Zawiadomienie o którym mowa w ust. 7 zawiera informację o przyczynie zwołania Komitetu Sterującego, określenie miejsca i godziny posiedzenia.
9. Przebiegiem obrad kieruje Przewodniczący Komitetu Sterującego udzielając głosu wszystkim Członkom w kolejności zgłoszenia, przy czym pierwszeństwo w zabraniu głosu przysługuje Stronie, która wniosowała o zwołanie posiedzenia. Osobom zaproszonym na posiedzenie Przewodniczący Komitetu Sterującego udziela głosu na wniosek zgłoszony przez Członka Komitetu jednej ze Stron.
10. Przebieg obrad Komitetu Sterującego jest protokołowany. Treść protokołu podlega uzgodnieniu Stron poprzez podpisanie przez Koordynatorów Umowy z obu Stron. **Zamawiający** zapewni protokołowanie przebiegu obrad.