

UMOWA

zawarta w dniu 2007 roku w Warszawie pomiędzy Narodowym Funduszem Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Grójeckiej 186, NIP 107-000-10-57, zwanym dalej ZAMAWIAJĄCYM, reprezentowanym przez:

.....

a

.....

zwaną dalej WYKONAWCĄ, reprezentowaną przez:

W wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz.U. z 2006 r. Nr 164, poz. 1163 z późn. zm.), została zawarta umowa następującej treści:

§ 1. Definicje

1. Na potrzeby umowy, Strony nadają poniższym pojęciom następujące znaczenie:

- 1) **Oprogramowanie** - wszystkie składniki oprogramowania aplikacyjnego pod nazwą „System Obsługi Formularzy Unijnych (SOFU)”, określonego kodami źródłowymi zamieszczonymi na nośniku CD/DVD stanowiącym załącznik nr 1,
- 2) **Funkcjonalność Oprogramowania** - funkcjonalność *Oprogramowania* opisaną w dokumentacji *Oprogramowania*, zamieszczonej na nośniku CD/DVD stanowiącym załącznik nr 1, oraz dokumentacji funkcjonalności uzyskanych w ramach realizacji usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* będących przedmiotem umowy i Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia,
- 3) **Błąd** - działanie *Oprogramowania* niezgodnie z przyjętą i udokumentowaną Funkcjonalnością *Oprogramowania*, skutkujące brakiem możliwości kontynuowania pracy, dla którego istnieje *Obejście*,
- 4) **Błąd Krytyczny** - działanie *Oprogramowania* niezgodnie z przyjętą i udokumentowaną Funkcjonalnością *Oprogramowania*, skutkujące brakiem możliwości kontynuowania pracy, dla którego nie istnieje *Obejście*,
- 5) **Dysfunkcja** - niedogodne lub uciążliwe dla użytkownika funkcjonowanie *Oprogramowania*, nie będące *Błędem* ani *Błędem Krytycznym*, które utrudnia jego eksploatację lub wymaga poprawy efektywności działania wdrożonych modułów *Oprogramowania*,
- 6) **Obejście** - tymczasowe rozwiązanie zastępcze obejmujące procedury, programy komputerowe, urządzenia lub inne środki na czas usunięcia *Błędu* w celu zapewnienia realizacji zadań wykonywanych przez *Oprogramowanie*,
- 7) **Naprawa Oprogramowania** - usunięcie *Błędu*, *Błędu Krytycznego* lub *Dysfunkcji*,
- 8) **Test Akceptacyjny-Dostosowania Oprogramowania** - sprawdzenie prawidłowości wykonania funkcjonalności dostosowań i zmian *Oprogramowania* według uzgodnionej przez Strony, w trakcie realizacji umowy, procedury (scenariusze testów, harmonogramu ich przeprowadzania) we wskazanym przez Zamawiającego miejscu i czasie, w oparciu o dane testowe,
- 9) **Test Pilotażowy-Dostosowania Oprogramowania** - sprawdzenie prawidłowości wykonania funkcjonalności dostosowań i zmian *Oprogramowania* według uzgodnionej przez Strony, w trakcie realizacji umowy, procedury (scenariusze testów, harmonogramu ich przeprowadzania) we wskazanym przez Zamawiającego miejscu i czasie, w oparciu o dane rzeczywiste,

- 10) System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych** - rejestr prowadzony przez Zamawiającego w celu ewidencjonowania zgłoszeń potrzeby wykonania usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*, a także przebiegu procesu ich realizacji i odbioru – zgodnie z procedurą określoną w załączniku nr 2,
- 11) Dzień Roboczy** - dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 16.00; we wszystkich postanowieniach umowy odnoszących się do pojęcia dnia jako miary czasu, przez dzień rozumie się Dzień Roboczy,
- 12) Miesiąc** - we wszystkich postanowieniach umowy odnoszących się do pojęcia miesiąca jako miary czasu, przez miesiąc rozumie się okres 30 dni realizacji umowy,
- 13) Wersja Oprogramowania** - stan *Oprogramowania* udostępniony przez Wykonawcę Zamawiającemu na określony dzień. Wersje *Oprogramowania* wydawane są stosownie do potrzeb po dokonaniu zmiany lub dostosowania *Oprogramowania*.

§ 2. Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług:
 - 1) serwisu bieżącego *Oprogramowania*, obejmujące Naprawy *Oprogramowania*,
 - 2) serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*, obejmujące:
 - a) dostosowanie *Oprogramowania* w zakresie wynikającym z załącznika nr 12,
 - b) dostosowywanie *Oprogramowania* do współpracy z aktualizacjami oprogramowania systemowego i narzędziowego stanowiącego środowisko pracy *Oprogramowania*,
 - c) zmiany w środowisku pracy *Oprogramowania* – w tym zastosowanie innych rodzajów oprogramowania systemowego i narzędziowego – w celu poprawy efektywności pracy *Oprogramowania* oraz usługi zmian w *Oprogramowaniu* wynikające ze zmiany środowiska pracy,
 - d) prezentacje wprowadzonych do *Oprogramowania* zmian i dostosowań oraz doradztwo w tym zakresie, w tym:
 - utrzymanie przez Wykonawcę w *Dni Robocze* linii telefonicznej dedykowanej do udzielania konsultacji i porad na temat *Oprogramowania*,
 - utrzymywanie przez Wykonawcę serwera internetowego pozwalającego na bezpieczne udostępnianie użytkownikom składników *Oprogramowania*,
 - współpracę Wykonawcy w optymalizacji konfiguracji systemów operacyjnych serwerów i systemów zarządzania bazami danych, które są zalecane przez Wykonawcę do współpracy z *Oprogramowaniem* niezbędnych do jego poprawnej pracy,
 - instruktaż dla pracowników NFZ w obszarze użytkowania zmienionego *Oprogramowania*.
2. Usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania* nie obejmują dostaw i instalacji infrastruktury technicznej niezbędnej do realizacji umowy, w tym lokalnych sieci logicznych, teletransmisyjnych sieci rozległych, serwerów sieci lokalnych, stacji roboczych, urządzeń drukujących, urządzeń peryferyjnych, materiałów eksploatacyjnych, systemów operacyjnych, systemów bazodanowych.
3. Usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* obejmują przeniesienie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego autorskich praw majątkowych do wszelkich składników *Oprogramowania* wytworzonych lub zmodyfikowanych w wyniku realizacji umowy. Przeniesienie autorskich praw majątkowych odnosi się do następujących pól eksploatacji *Oprogramowania*:
 - 1) odtwarzanie,
 - 2) utrwalanie,
 - 3) wprowadzanie zmian,
 - 4) trwałe lub czasowe kopiowanie w części lub całości,
 - 5) przenoszenie,
 - 6) posiadanie,
 - 7) projektowanie,

- 8) użytkowanie,
- 9) wprowadzanie do obrotu,
- 10) wprowadzanie do pamięci komputerowej z prawem do modyfikacji,
- 11) tłumaczenie,
- 12) przetwarzanie kodu źródłowego na postać wykonywalną,
- 13) adaptacji,
- 14) zmiany formy lub innych zmian w oprogramowaniu komputerowym,
- 15) publikacji części lub całości w Internecie lub innych mediach,
- 16) produkcji i dystrybucji przez Zamawiającego oraz wymieniaania we wszelkich materiałach informacyjnych lub promocyjnych,
- 17) udzielania sublicencji.

Za moment przeniesienia autorskich praw majątkowych Strony uznają moment zainstalowania wytworzonych lub zmienionych składników *Oprogramowania* u Zamawiającego. Do przeniesienia praw autorskich mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 04 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn. zm.), a w szczególności przepisy art. 74 ust. 4 tej ustawy. Wynagrodzenie z tytułu przeniesienia autorskich praw majątkowych uwzględnione zostało w wynagrodzeniu, o którym mowa w § 9 ust. 2 pkt 2.

§ 3. Oświadczenia, zobowiązania i prawa 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. Zamawiający oświadcza, iż przysługują mu autorskie prawa majątkowe do *Oprogramowania* i jego dokumentacji.
3. Na czas realizacji niniejszej umowy i tylko dla celów z niej wynikających, Zamawiający upoważnia Wykonawcę do realizacji w jego imieniu niezbędnych uprawnień wynikających z przysługujących Zamawiającemu majątkowych praw autorskich dotyczących *Oprogramowania* i jego dokumentacji. Powyższe nie dotyczy przekazania w jakikolwiek sposób majątkowych praw autorskich osobie trzeciej.
4. Zamawiający oświadcza, iż Wykonawca będzie w okresie trwania niniejszej umowy jedynym uprawnionym do dokonywania zmian i dostosowań w *Oprogramowaniu* i jego dokumentacji.
5. Wykonawca nie ma prawa wykorzystywać całości kodów źródłowych *Oprogramowania* jako integralnego utworu samoistnego poza realizacją niniejszej umowy.
6. Wykonawca nie ma prawa używania nazwy *Oprogramowania* do oznaczania swoich utworów poza realizacją niniejszej umowy.
7. Strony zobowiązują się do sporządzenia, w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy, protokołu otwarcia opisującego co najmniej:
 - 1) miejsca zainstalowania wersji wykonywalnej *Oprogramowania* aktualnej na dzień zawarcia umowy,
 - 2) składniki – w tym ich wersje - i miejsce przechowywania (zestaw komputerowy wskazany do przechowywania) kodów źródłowych *Oprogramowania*,
 - 3) dokumentację użytkową i techniczną zawierającą opis funkcjonalności *Oprogramowania* aktualną na dzień zawarcia umowy.
8. Strony zobowiązują się do sporządzenia, według wzoru określonego w załączniku nr 13, w terminie 7 dni od daty zawarcia umowy, harmonogramu realizacji zmian w zakresie usług serwisu dostosowawczego, określonych w załączniku nr 12. Protokół zatwierdzają Kierownicy Projektu obu Stron.
9. Strony zobowiązują się do sporządzenia, na ostatni dzień obowiązywania umowy, końcowego protokołu opisującego wszystkie protokoły pełne i częściowe powstałe w trakcie realizacji umowy. Do protokołu końcowego powinna zostać załączona dokumentacja użytkownika oraz dokumentacja techniczna, aktualne na ostatni dzień obowiązywania umowy. Protokół zatwierdzają Kierownicy Projektu obu Stron.

10. Wykonawca zobowiązany jest do:
- 1) wskazania pracowników do współpracy z Zamawiającym w zakresie niezbędnym do realizacji umowy,
 - 2) utrzymywania aktualnej wersji kodów źródłowych *Oprogramowania* na wskazanym przez Zamawiającego zestawie komputerowym, przy czym aktualność kodów źródłowych odnosić się będzie do *Oprogramowania* eksploatowanego oraz będącego w fazie *Testów Akceptacyjnych Dostosowania Oprogramowania* i *Testów Pilotażowych Dostosowania Oprogramowania* i zapewniona zostanie nie później niż na koniec dnia roboczego, w którym odpowiednia wersja *Oprogramowania* została przekazana do eksploatacji lub *Testów Akceptacyjnych Dostosowania Oprogramowania* i *Testów Pilotażowych Dostosowania Oprogramowania*,
 - 3) wyraźnego oznaczenia kodów źródłowych oprogramowania eksploatowanego dostępnych na wskazanym przez Zamawiającego zestawie komputerowym, z możliwością odtworzenia historii zmian w *Oprogramowaniu* eksploatowanym,
 - 4) niezwłocznego informowania Zamawiającego o organizacyjnych i technicznych konsekwencjach wprowadzanych zmian oraz modyfikacji,
 - 5) wskazania Zamawiającemu konieczności przeprowadzenia czynności poprzedzających realizację przedmiotu umowy,
 - 6) współpracy w zakresie opracowywania przez Zamawiającego procedur, które służą do opisu procesów obiegu informacji (przetwarzania danych) realizowanych lub wspomaganych przez *Oprogramowanie* w komórkach i jednostkach organizacyjnych Zamawiającego,
 - 7) udzielania odpowiedzi na pytania i wnioski Zamawiającego w uzgodnionych każdorazowo terminach, przy czym odpowiedzi powinny być udzielane na piśmie:
 - a) na wnioski dotyczące zgłoszonej potrzeby usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania* lub usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*, zgodnie z terminami wskazanymi w procedurze określonej w załączniku nr 2 i 2a,
 - b) na pozostałe wnioski w ciągu 5 *Dni Roboczych*, licząc od dnia otrzymania danego wniosku (pytania).
 - 8) opracowanie i przedkładanie do akceptacji przez Zamawiającego projektów scenariuszy i przypadków testowych każdorazowo w przypadku *Testów Akceptacyjnych Dostosowania Oprogramowania* lub *Pilotażowych Dostosowania Oprogramowania* oraz na pisemną prośbę Zamawiającego w przypadku zrealizowania usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania*.
 - 9) sporządzanie i przedkładanie do akceptacji przez Zamawiającego protokołów ze spotkań analitycznych w terminie 2 *Dni Roboczych* od dnia spotkania.
11. Zamawiający zobowiązuje się do:
- 1) przekazania kodów źródłowych *Oprogramowania*,
 - 2) wskazania pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do realizacji umowy,
 - 3) wskazania zestawu komputerowego do utrzymywania przez Wykonawcę aktualnych kodów źródłowych *Oprogramowania*,
 - 4) udostępnienia na zestawie komputerowym wskazanym do utrzymywania kodów źródłowych, oprogramowania systemowego i narzędziowego niezbędnego do przekształcenia kodów źródłowych *Oprogramowania* na postać wykonywalną,
 - 5) udostępnienia na zestawie komputerowym wskazanym do utrzymywania kodów źródłowych, oprogramowania narzędziowego niezbędnego do efektywnej kontroli zmian w kodzie źródłowym *Oprogramowania* (wersjonowania *Oprogramowania*),
 - 6) zapewnienia Wykonawcy bezpiecznego i efektywnego dostępu do zestawu komputerowego wskazanego do utrzymywania kodów źródłowych *Oprogramowania*,
 - 7) dostarczania Wykonawcy informacji niezbędnych do wykonania umowy przez Wykonawcę, zwłaszcza w przypadku problemów z funkcjonowaniem *Oprogramowania* oraz wymagań merytorycznych w zakresie zgłaszanych potrzeb dokonania zmian lub dostosowania *Oprogramowania*,
 - 8) udostępnienia Wykonawcy wszystkich 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,
- 9) udostępniania w uzgodnionym trybie i terminie Wykonawcy sprzętu komputerowego, *Oprogramowania* zainstalowanego u Zamawiającego, dostępu do pomieszczeń niezbędnych do wykonania umowy oraz zapewnienia współpracy swoich specjalistów posiadających odpowiednie uprawnienia i wiedzę,
 - 10) udostępnienia dostępu do określonych baz danych, na zasadach obowiązujących u Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego i pod jego nadzorem, na pisemny wniosek Wykonawcy, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia,
 - 11) umożliwienia przedstawicielom Wykonawcy pracy również poza *Dniami Roboczymi*, po uprzednim uzgodnieniu terminów i okresów, a także zapewnienia obecności w tym czasie niezbędnej liczby upoważnionych pracowników Zamawiającego,
 - 12) współpracy w przeprowadzeniu instruktaży i prezentacji,
 - 13) udzielania odpowiedzi na pytania i wnioski Wykonawcy w uzgodnionych każdorazowo, przy czym odpowiedzi powinny być udzielane na piśmie:
 - a) na wnioski dotyczące zgłoszonej potrzeby usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania* lub usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*, zgodnie z terminami wskazanymi w procedurze określonej w załączniku nr 2 i 2a,
 - b) na pozostałe wnioski w ciągu 5 *Dni Roboczych*, licząc od dnia otrzymania danego wniosku (pytania),
 - 14) wykonywania, w związku z realizacją przedmiotu umowy, archiwizacji danych w oparciu o zalecenia Wykonawcy zawarte w dokumentacji, o której mowa w § 6.
12. Zamawiający zobowiązuje się w trakcie realizacji umowy nie modyfikować struktur oraz zawartości baz danych, które wykorzystywane są w trakcie przetwarzania z udziałem *Oprogramowania* z użyciem innych mechanizmów niż udostępnione przez Wykonawcę.

§ 4. Zarządzanie wykonaniem przedmiotu Umowy

1. Dla zapewnienia prawidłowej realizacji przedmiotu umowy Strony powołują:
 - 1) po jednym Kierowniku Projektu, zwanych odpowiednio Kierownikiem Projektu ze strony Zamawiającego i Kierownikiem Projektu ze strony Wykonawcy, którzy zgodnie z przypisanymi kompetencjami i obowiązkami zarządzają na bieżąco w imieniu Stron realizacją przedmiotu umowy; Strony umowy w każdym czasie mogą zmienić Kierownika Projektu lub powołać jego zastępcę, zawiadamiając drugą stronę na piśmie,
 - 2) Komitet Sterujący - do strategicznego nadzoru nad realizacją przedmiotu umowy.
2. Kierownicy Projektu działają samodzielnie lub poprzez osoby przez nich upoważnione – koordynatorów zadań wskazanych w upoważnieniu.
3. Kierownicy Projektu z obu Stron są odpowiedzialni za realizację przedmiotu umowy jako całości. Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego jest odpowiedzialny przede wszystkim za właściwe określanie i zlecanie zadań do realizacji oraz odbiór ich wykonania, a Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy jest odpowiedzialny przede wszystkim za prawidłowe i terminowe realizowanie zleconych w ramach umowy zadań.
4. Kierownicy Projektu obu Stron są zobowiązani ściśle ze sobą współpracować, a w przypadku braku porozumienia związanego w szczególności z odmową realizacji wyznaczonego zadania Kierownik Projektu każdej ze stron może złożyć wniosek o zwołanie posiedzenia Komitetu Sterującego w celu jego rozstrzygnięcia.
5. Do kompetencji i obowiązków Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego należy w szczególności:
 - 1) koordynacja prac w zakresie realizacji usług serwisu bieżącego i dostosowawczego *Oprogramowania*,
 - 2) wskazanie osób uprawnionych do współpracy z Wykonawcą, zapewniając jednocześnie odpowiednie zastępstwo na czas nieobecności wskazanych osób,
 - 3) określanie priorytetów w zakresie realizowanych przez Wykonawcę zadań, terminów ich realizacji oraz trybu odbioru przedmiotu usług, po uzgodnieniu z Kierownikiem Projektu ze strony Wykonawcy,

- 4) określenie formy sprawozdań przedstawianych przez Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy,
 - 5) nadzór i kontrola realizacji prac i zobowiązań zgodnie z uzgodnionymi harmonogramami,
 - 6) przyjmowanie i akceptacja protokołów i sprawozdań z realizacji usług, w szczególności sprawozdań, o których mowa w § 9 ust. 5,
 - 7) decydowanie o konieczności przeprowadzenia *Testów Akceptacyjnych Dostosowania Oprogramowania* oraz nadzoru nad ich przygotowaniem i przeprowadzeniem,
 - 8) organizacja i udział w spotkaniach analitycznych pomiędzy przedstawicielami Wykonawcy i Zamawiającego,
 - 9) dokonywanie okresowych analiz operacyjnych kluczowych czynników (w tym możliwych zmian prawnych) mogących mieć wpływ na przebieg realizacji umowy,
 - 10) przedkładanie sprawozdań, wniosków, sugestii i propozycji Komitetowi Sterującemu zgodnie z potrzebami, z tym że propozycja zmiany harmonogramu realizacji zmian w zakresie usług serwisu dostosowawczego może dotyczyć wyłącznie etapu oraz terminu rozpoczęcia i zakończenia prac.
6. Do kompetencji i obowiązków Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy należy w szczególności:
- 1) dostarczanie Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego informacji, danych, decyzji i wyników uzgodnień w zakresie realizacji przedmiotu umowy,
 - 2) przekazywanie Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego dokumentacji projektowej o uzgodnionej zawartości do przygotowywanych usług serwisowych *Oprogramowania*,
 - 3) przygotowywanie i przeprowadzenie prezentacji na spotkaniach z Zamawiającym,
 - 4) przedkładania do akceptacji przez Zamawiającego protokołów za spotkań analitycznych w terminie 2 dni roboczych od dnia spotkania,
 - 5) przedkładanie sprawozdań, wniosków, sugestii i propozycji Komitetowi Sterującemu zgodnie z potrzebami, z tym że propozycja zmiany harmonogramu realizacji zmian w zakresie usług serwisu dostosowawczego może dotyczyć wyłącznie etapu oraz terminu rozpoczęcia i zakończenia prac.
7. Kierownik Projektu każdej ze Stron może wnioskować o zwołanie spotkania zespołów koordynatorów lub koordynatorów zadań z udziałem przedstawicieli obu Stron.
8. Głównym zadaniem Komitetu Sterującego jest strategiczny nadzór nad realizacją przedmiotu umowy. W jego skład wchodzi przedstawiciele Zamawiającego, oraz przedstawiciele Wykonawcy.
9. W skład Komitetu Sterującego, każda ze Stron umowy wyznaczy nie więcej niż 3 przedstawicieli.
10. Przewodniczącym Komitetu Sterującego jest Prezes NFZ albo osoba przez niego upoważniona.
11. Komitet Sterujący działa na podstawie regulaminu, stanowiącego załącznik nr 3.
12. Strony umowy mogą w każdym czasie zmienić swoich przedstawicieli w Komitecie Sterującym lub 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.
13. Wykaz Kierowników Projektu oraz skład Komitetu Sterującego Strony umowy przekazażą niezwłocznie po podpisaniu umowy.
14. Zarówno Zamawiający jak i Wykonawca zastrzegają sobie prawo do powołania eksperta (osoby fizycznej lub osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nie posiadającej osobowości prawnej) w celu zlecenia wykonania audytu lub ekspertyzy w związku z realizacją umowy. Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do współpracy z tak powołanym ekspertem lub firmą, w szczególności do udostępnienia wszelkich informacji dotyczących aktualnego i planowanego sposobu realizacji umowy. Powołany ekspert – osoba lub firma - przed przystąpieniem do realizacji usług i udostępnieniem danych osobowych, zobowiązany zostanie do złożenia oświadczenia, zgodnie ze wzorem określonym w załączniku nr 4, oraz do zachowania poufności w sprawach dotyczących przedmiotu umowy na warunkach analogicznych jak Strony umowy. Koszty wykonania audytu ponosi Strona powołująca eksperta.

15. O zakresie audytu i terminie jego wykonania, druga Strona zostanie powiadomiona nie później niż na 7 dni przed rozpoczęciem audytu.

§ 5. Zakres i warunki realizacji usług

1. Usługi serwisu bieżącego oraz usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* wykonywane będą zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 2 i 2a.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu na naprawioną, zmienioną lub dostosowaną część *Oprogramowania*, gwarancji na okres 12 miesięcy, jednak nie dłużej niż do dnia zawarcia kolejnej umowy w trybie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, dotyczącej świadczenia usług zbliżonych przedmiotem do usług objętych niniejszą umową.
3. Wykonawca oświadcza, że powstałe w wyniku realizacji usług serwisu dostosowawczego zmiany lub dostosowania *Oprogramowania* wolne są od błędów kodu źródłowego.
4. Okres gwarancji liczony jest od daty podpisania protokołu odbioru usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*.
5. Doradztwo, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 2 lit. d, świadczone będzie w *Dni Robocze* w następującym zakresie:
 - 1) rozwiązywanie problemów pojawiających się podczas eksploatacji *Oprogramowania*, w tym przy pomocy dedykowanej linii telefonicznej, przy czym osobami ze strony Zamawiającego upoważnionymi do inicjowania konsultacji telefonicznych z Wykonawcą są osoby upoważnione zgodnie z zapisami procedur, o których mowa w załączniku nr 2 i 2a,
 - 2) współpraca w optymalizacji konfiguracji systemu zarządzania bazą danych wraz ze współpracującym z nim systemem operacyjnym (zalecanymi przez Wykonawcę do współpracy z *Oprogramowaniem*) dla poprawy funkcjonowania *Oprogramowania* – w zakresie i trybie uzgodnionym między Kierownikami Projektów obu Stron,
 - 3) konsultacje przy tworzeniu procedur działania związanych z eksploatacją *Oprogramowania*,
 - 4) konsultacje z zakresu zagadnień technicznych i organizacyjnych dotyczących *Oprogramowania* związanych z przedmiotem umowy,
 - 5) opiniowanie przydatności i możliwości nowych rozwiązań technologicznych, dotyczących *Oprogramowania*,
 - 6) udział w spotkaniach w siedzibie Zamawiającego uzgodnionych między Kierownikami Projektów obu Stron.
6. Usługi, o których mowa w § 2 ust. 1 pkt 1 realizowane będą przez Wykonawcę na warunkach i w zakresie wynikającym z umowy, według faktycznych, uzasadnionych potrzeb Zamawiającego, bez stosowania przez Wykonawcę ograniczeń i limitów.

§ 6. Dokumentacja

1. Wykonawca do dostarczonego *Oprogramowania* prześle Zamawiającemu dokumentację zawierającą następujące elementy:
 - 1) opis przeprowadzonych prac analitycznych,
 - 2) uzgodnioną przez Strony specyfikację wymagań i opis przepływu danych dla nowych i modyfikowanych funkcjonalności *Oprogramowania*, a w szczególności uzasadnionych przypadkach – także opis algorytmów na poziomie szczegółowości umożliwiającym rozwiązanie powstałego problemu,
 - 3) specyfikację struktury baz danych, z uwzględnieniem informacji o tabelach, polach, zakresach dopuszczalnych wartości, więzach integralności, indeksach,
 - 4) opis zastosowanych interfejsów wymiany danych oraz zastosowanych standardów komunikacji,
 - 5) instrukcje instalacji, konfiguracji oraz dokumentacja administratora *Oprogramowania*,
 - 6) opis dostarczonych narzędzi, niezbędnych dla tworzenia dodatkowych raportów i zestawień,
 - 7) dokumentację użytkownika zawierającą opis funkcji *Oprogramowania* dostępnych dla Zamawiającego,

- 8) specyfikację przeprowadzonych testów aplikacji i uzyskanych wyników,
 - 9) dokumentację do prowadzonych prezentacji lub instruktaży.
2. Z *Wersją Oprogramowania* dostarczany jest opis procedury instalacji oraz informacja o zakresie wprowadzonych zmian w formie pliku tekstowego. W opisie wprowadzonych zmian oraz procedurze instalacji należy podać co najmniej:
- 1) krótki opis zmian funkcjonalnych wprowadzonych w poszczególnych modułach *Oprogramowania* w ramach *Wersji Oprogramowania*,
 - 2) listę skryptów aktualizacyjnych struktury baz danych wraz z krótkim opisem każdego z nich oraz kolejności ich wykonania w ramach *Wersji Oprogramowania*,
 - 3) opis czynności krok po kroku do wykonania w ramach instalacji *Wersji Oprogramowania* oraz wymagane ograniczenia podczas instalacji,
 - 4) szacowany czas wykonania instalacji *Wersji Oprogramowania*.
3. Dokumentacja zmian lub dostosowań *Oprogramowania* dostarczana będzie w formie elektronicznej po każdej zmianie lub dostosowaniu *Oprogramowania*.
4. Dokumentacja, o której mowa w ust. 1 dostarczona będzie 2 – 3 razy w trakcie trwania umowy na wniosek Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego wraz z nośnikiem danych zawierający aktualną *Wersję Oprogramowania*.
5. Dokumentacja, o której mowa w ust. 4, będzie dostarczana w formie elektronicznej, a na pisemny wniosek Zamawiającego także w formie papierowej.

§ 7. Bezpieczeństwo Systemu

1. Wykonawca gwarantuje, że przekazywane w ramach realizacji umowy składniki *Oprogramowania*, oraz algorytmy ich działania będą zgodne z obowiązującym stanem prawnym aktualnym na dzień przekazania przedmiotu usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*. W przypadku zmiany stanu prawnego pomiędzy dniem zlecenia usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* a dniem przekazania przedmiotu usługi *Oprogramowania*, każda ze stron umowy ma prawo wystąpić o zmianę warunków realizacji usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*.
2. Wykonawca zagwarantuje możliwość wymiany danych pomiędzy *Oprogramowaniem* a systemami informatycznymi podmiotów, z którymi Zamawiający zobowiązany jest wymieniać dane zgodnie z obowiązującym stanem prawnym i według formatów uzgodnionych z Zamawiającym.
3. Zamawiający zapewnia wymaganą ochronę eksploatacji *Oprogramowania* przez zastosowanie rozwiązań technicznych i organizacyjnych zgodnie z obowiązującym stanem prawnym.

§ 8. Ochrona Danych Osobowych

1. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie niezbędnych danych osobowych przetwarzanych w systemie informatycznym Zamawiającego w zakresie ich opracowywania, utrwalania i przechowywania na podstawie przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, i z uwzględnieniem zasad obowiązujących u Zamawiającego, jednak wyłącznie w siedzibie Zamawiającego i pod jego nadzorem,. Wykonywanie przez Wykonawcę operacji przetwarzania danych w zakresie lub celu przekraczających zakres i cel opisane powyżej wymaga każdorazowej pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Dostęp Wykonawcy do danych osobowych odbywa się w siedzibie i pod nadzorem Zamawiającego, z zastrzeżeniem zachowania wymogów dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych, zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym.
3. Wykonawca zobowiązuje się zapoznać upoważnione osoby z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych oraz wewnętrznymi regulacjami Zamawiającego w tym zakresie, oraz zobowiązać je do ich stosowania, a także do zachowania w tajemnicy danych osobowych uzyskanych w związku z wykonywaniem umowy. W celu wykonania niniejszego obowiązku

Zamawiający zobowiązuje się każdorazowo dostarczyć Wykonawcy odpowiednie przepisy wewnętrzne, których zakres stosowania przez Wykonawcę podlega uzgodnieniu pomiędzy Stronami.

4. Wykonawca oświadcza, iż stosuje środki zabezpieczające, określone w przepisach prawa dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.
5. 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 5.
6. Wykonawca powierzając wykonanie umowy podwykonawcy, w zakresie w jakim niezbędne będzie udostępnienie i przetwarzanie powierzonych mu przez Zamawiającego danych osobowych, zobowiązany jest zawrzeć z podwykonawcą umowę zawierającą postanowienia określające zasady udostępniania i przetwarzania danych osobowych oraz postanowienia odpowiadające treści umowy, której wzór określono w załączniku nr 5, a w szczególności § 1, § 2, § 5. Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego o zawarciu umowy z podwykonawcą, wskazując podmiot z którym została zawarta.
7. W terminie 7 dni od dnia zawarcia umowy, ale nie później niż na dzień przed rozpoczęciem prac, Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu listę pracowników tym podwykonawców, którzy będą realizowali umowę, w zakresie przetwarzania danych. Każdorazowa zmiana pracownika albo podwykonawcy wymaga uaktualnienia listy co najmniej na dzień przed podjęciem prac przez nowego pracownika albo podwykonawcę.

§ 9. Wynagrodzenie

1. Za wykonanie przedmiotu umowy Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w łącznej wysokości nie przekraczającej kwoty zł (słownie:) netto, powiększonej o należny podatek VAT, czyli kwoty brutto zł (słownie:).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 składa się z:
 - 1) wynagrodzenia ryczałtowego z tytułu realizacji usług serwisu bieżącego w łącznej wysokości zł (słownie:) netto, powiększonej o należny podatek VAT, czyli w wysokości zł brutto (słownie:);
 - 2) wynagrodzenia za realizację poszczególnych usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*, wymienionych w załączniku nr 12, w wysokości nie przekraczającej kwoty zł (słownie) netto, powiększonej o należny podatek VAT, czyli kwoty brutto zł (słownie:).
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2 pkt 1 za dany miesiąc świadczenia usług będzie płatne ryczałtem w kwocie zł (słownie:) netto, powiększonej o należny podatek VAT, czyli w kwocie zł brutto (słownie:).
4. Wynagrodzenie za poszczególne zrealizowane usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* będzie płatne w kwotach ustalonych w harmonogramie realizacji zmian w zakresie usług serwisu dostosowawczego, o którym mowa w § 3 ust. 8 i zatwierdzonych zgodnie z procedurami określonymi w umowie.
5. Podstawą do zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 3 i 4 jest prawidłowo wystawiona faktura VAT z załączonym sprawozdaniem, sporządzonym według wzoru określonego w załączniku nr 6.
6. Wykonawca zobowiązany jest wystawiać prawidłowo sporządzone faktury VAT wraz z wymaganymi sprawozdaniami, odrębnie dla każdego z tytułów, wymienionych w ust. 2.
7. Należne Wykonawcy wynagrodzenie z tytułu realizacji umowy będzie płatne w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z załączonym sprawozdaniem, sporządzonym według wzoru określonego w umowie.
8. Wykonawca może wystawić fakturę VAT z tytułu realizacji usług serwisu bieżącego w danym miesiącu realizacji umowy - po jego zakończeniu, a z tytułu realizacji usług serwisu dostosowawczego – po podpisaniu protokołu odbioru wykonania danej funkcji modułu.

9. Za dzień zapłaty Strony uznają dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego. W przypadku braku akceptacji sprawozdania z powodu uzasadnionych zastrzeżeń Zamawiającego do ich treści, bieg terminu zapłaty ulega przerwaniu i biegnie od nowa od dnia usunięcia zastrzeżeń przez Wykonawcę.

§ 10. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca - przed podpisaniem umowy - zobowiązany jest wnieść zabezpieczenie należytego jej wykonania w wysokości 5% (*słownie: pięciu procent*) wartości brutto określonej w § 9 ust. 1, w wybranej przez siebie formie, spośród wymienionych w ustawie z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2006 r., Nr 164, poz. 1163 z późn. zm.).
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wygasa w następujący sposób:
 - a) 80% (*słownie: osiemdziesiąt procent*) jej wartości w 30 dni po dacie zakończenia umowy,
 - b) pozostałe 20% (*słownie: dwadzieścia procent*) w 30 dni po dacie zawarcia kolejnej umowy w trybie ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, dotyczącej świadczenia usług zbliżonych przedmiotem do usług objętych niniejszą umową zawarcia kolejnej umowy o zbliżonym przedmiocie, nie później jednak niż w 12 miesięcy po dacie zakończenia niniejszej umowy.

§ 11. Poufność

1. Wszelkie dane udostępnione i powierzone przez Zamawiającego Wykonawcy, w celu realizacji umowy, są nadal wyłączną własnością Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiąże pisemnie pracowników i podwykonawców wyznaczonych do realizacji przedmiotu umowy do zachowania tajemnicy (zgodnie z załącznikiem nr 7), przez podpisanie zobowiązań według wzoru określonego w załączniku nr 4 i zobowiązuje się dostarczyć takie dokumenty Zamawiającemu, przed przystąpieniem do praktycznej realizacji niniejszej umowy przez danego pracownika Wykonawcy lub pracownika podwykonawcy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej *Oprogramowania*, z wyłączeniem dokumentacji zewnętrznych interfejsów wymiany danych.

§ 12. Odpowiedzialność

1. W przypadku braku realizacji lub opóźnienia w realizacji usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*, zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 2, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,2% (*słownie: dwóch dziesiątych procenta*) wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 2 pkt 1, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do terminów określonych w procedurze realizacji usług serwisowych. Począwszy od 4 dnia opóźnienia, wysokość kary zwiększa się do 0,3% (*słownie: trzy dziesiąte procenta*) za każdy dzień opóźnienia.
2. W przypadku braku realizacji lub opóźnienia w realizacji usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*, zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 2a, Zamawiający ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 0,2% (*słownie: dwóch dziesiątych procenta*) wyceny brutto modułu, którego zlecenie dotyczy, określonej w załączniku nr 14, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do terminów określonych w procedurze realizacji usług serwisowych. Począwszy od 4 dnia opóźnienia, wysokość kary zwiększa się do 0,3% (*słownie: trzy dziesiąte procenta*) za każdy dzień opóźnienia.
3. W przypadku rozwiązania umowy w trybie § 14 ust. 2 lub ust. 4 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% (*słownie: dziesięć procent*) wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 1.
4. W żadnym wypadku Wykonawca nie jest odpowiedzialny za szkodę wywołaną zdarzeniami lub efektami zdarzeń takich jak:

- 1) ingerencja w kody źródłowe *Oprogramowania* innych osób niż Wykonawca,
 - 2) okoliczności siły wyższej.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności wobec Zamawiającego:
- 1) w przypadku opóźnienia w realizacji usług określonych w umowie, jeżeli opóźnienie spowodowane jest przyczynami dotyczącymi Zamawiającego, w szczególności jeżeli wynika z konieczności zabezpieczenia posiadanych przez Zamawiającego danych, o czym Zamawiający został przez Wykonawcę powiadomiony;
 - 2) za szkody będące następstwem działania wirusów komputerowych, jak również szkody będące następstwem napraw lub innego rodzaju ingerencji w *Oprogramowanie* innych osób niż Wykonawca lub osoby przez niego pisemnie upoważnione,
 - 3) jeżeli Wykonawca nie będzie miał możliwości przystąpienia w uzgodnionym terminie do wykonywania usług serwisu bieżącego *Oprogramowania* z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
6. W przypadku powstania szkody przekraczającej swą wysokością wysokość kary umownej, Zamawiający może dochodzić odszkodowania od Wykonawcy na zasadach ogólnych.
7. W przypadku roszczeń osób trzecich z tytułu bezprawnego udostępnienia ich danych osobowych, Wykonawca ponosi odpowiedzialność wobec Zamawiającego za szkodę powstałą z tego tytułu w majątku Zamawiającego.
8. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego bezprawnego skopiowania, udostępnienia albo przechowywania danych osobowych ze Zbioru Danych Osobowych NFZ, którego administratorem jest Zamawiającym, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2-krotnej wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 1.
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia naliczonej kary umownej i odszkodowania z przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia wynikającego z wystawionej faktury na co Wykonawca wyraża zgodę.

§ 13. Siła Wyższa

1. Żadna ze Stron umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy spowodowane przez *Silę Wyższą* rozumianą jako zdarzenie zewnętrzne, którego zaistnienia nie można było przewidzieć oraz którego następstwom nie można było zapobiec, mimo dołożenia należytej staranności.
2. W przypadku zaistnienia *Sily Wyższej*, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 5 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli *Sila Wyższa*, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 30 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
4. Okres występowania *Sily Wyższej* powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w umowie.

§ 14. Czas trwania i wypowiedzenie umowy

1. Zamawiający zleca a Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług objętych przedmiotem umowy przez okres 12 miesięcy od dnia jej zawarcia.
2. Zamawiający ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1) naruszenia przez Wykonawcę obowiązków określonych w § 8 umowy,
 - 2) powierzenia przez Wykonawcę wykonania prac, do których jest zobowiązany na podstawie umowy, osobie trzeciej bez zgody Zamawiającego,
 - 3) rażącego naruszenia przez Wykonawcę podstawowych warunków umowy.
3. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego naruszenia przez Wykonawcę warunków umowy innych niż określone w ust. 2 pkt 3, Zamawiający wezwie Wykonawcę do należytego wykonania umowy we wskazanym terminie, nie dłuższym jednak niż 5 *Dni Roboczych* od daty otrzymania wezwania.
4. Niepodjęcie przez Wykonawcę, czynności ujętych w wezwaniu o którym mowa w ust. 3, bądź wykonanie ich w sposób niezgodny z umową, uprawnia Zamawiającego do rozwiązania umowy pisemnie ze skutkiem natychmiastowym.

§ 15. Rozstrzygnięcie Sporów

1. Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień, w szczególności w ramach uzgodnień *Kierowników Projektów obu Stron, Komitetu Sterującego* albo na spotkaniach pełnomocnych przedstawicieli stron.
2. W trakcie trwania umowy Strony zobowiązują się do rozwiązywania wszelkich zaistniałych problemów i nieprzewidzianych sytuacji zgodnie z zasadami dobrej współpracy, przy uwzględnieniu interesów prawnych i ekonomicznych każdej ze Stron oraz mając na uwadze realizację celu umowy.
3. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
4. W przypadku wystąpienia trudności z interpretacją postanowień umowy strony będą się posilkować postanowieniami oferty i specyfikacji istotnych warunków zamówienia.

§ 16. Postanowienia Końcowe

1. Wykonawca za pisemną zgodą Zamawiającego może powierzyć osobom trzecim wykonanie prac, do których jest zobowiązany na podstawie umowy.
2. Strony zobowiązują się do wzajemnego informowania się o wszelkich zmianach organizacyjnych mogących mieć wpływ na realizację umowy.
3. Wszelkie zmiany umowy, w tym załączników, będą dokonywane za zgodą obu Stron w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Do umowy dołączono następujące załączniki:

Załącznik nr 1	Nośnik zawierający kody źródłowe oraz dokumentację <i>Oprogramowania</i>
Załącznik nr 2	Procedura realizacji usług serwisu bieżącego <i>Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 2a	Procedura realizacji usług serwisu dostosowawczego <i>Oprogramowania</i>
Załącznik nr 3	Regulamin Komitetu Sterującego.
Załącznik nr 4	Formularz: Zobowiązanie do zachowania tajemnicy.
Załącznik nr 5	Umowa o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.
Załącznik nr 6	Formularz: Sprawozdanie
Załącznik nr 7	Wzór tabeli: Wykaz osób po stronie Wykonawcy upoważnionych do dostępu do danych i informacji objętych poufnością.
Załącznik nr 8	Formularz zgłoszenia usług serwisu bieżącego <i>Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 9	Formularz: Protokół odbioru usług serwisu bieżącego <i>Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 10	Formularz zgłoszenia usług serwisu dostosowawczego <i>Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 11	Formularz: Protokół odbioru usług serwisu dostosowawczego <i>Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 12	Wykaz przewidywanych zmian w zakresie usług serwisu dostosowawczego <i>Oprogramowania</i> .
Załącznik nr 13	Wzór harmonogramu realizacji zmian w zakresie usług serwisu dostosowawczego
Załącznik nr 14	Wycena poszczególnych części zamówienia w zakresie usług serwisu dostosowawczego <i>Oprogramowania</i> .

5. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach – jeden dla Wykonawcy, dwa dla Zamawiającego.

Zamawiający

Wykonawca

Załącznik nr 1

Nośnik zawierający kody źródłowe oraz dokumentację *Oprogramowania*.

Na załączonym na nośniku CD/DVD znajdują się kody źródłowe oraz dokumentacja „Systemu Obsługi Formularzy Unijnych” SOFU.

Załącznik nr 2

Procedura realizacji usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*.

I. Ogólne warunki dokonywania zgłoszeń i realizacji usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*.

1. Zgłoszenia usług serwisu bieżącego *Oprogramowania* są przekazywane w formie elektronicznej, za pomocą internetowego *Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* utrzymywanego przez Zamawiającego.
2. Za sprawne funkcjonowanie *Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*, jego zgodność z procedurą opisaną w niniejszym załączniku odpowiada Zamawiający.
3. Zgłoszenia usług serwisu bieżącego *Oprogramowania* przekazane przez osoby nieuprawnione nie będą przyjmowane do realizacji.
4. Każda ze Stron zapewni poprawne funkcjonowanie wskazanych w dziale VI niniejszego załącznika, adresów usług elektronicznych będących w jej dyspozycji, a w szczególności zapewni taką konfigurację serwerów poczty elektronicznej, aby fakt otrzymania korespondencji przychodzącej na wskazane adresy był automatycznie potwierdzany przez serwer.
5. Serwer internetowy służący bezpiecznemu udostępnianiu przez Wykonawcę użytkownikom składników *Oprogramowania* powinien być tak skonfigurowany, aby poprawne oraz zakończone błędem próby pobrania zawartości były odnotowywane w logach serwera.
6. Zgłoszenia będą identyfikowane na podstawie unikalnego numeru zgłoszenia nadanego w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*.
7. Dnia dokonania zgłoszenia nie wlicza się do czasu wykonania usługi, jeżeli zgłoszenie zostało przekazane po godz. 12.00 tego dnia.

II. Przekazywanie zgłoszeń usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*

1. Zgłoszenia usług serwisu bieżącego *Oprogramowania* będą przekazywane i zatwierdzane do dalszej obsługi w *Dni Robocze* przez Kierownika Projektu lub upoważnioną przez niego osobę ze strony Zamawiającego w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*.
2. Zgłoszenie w systemie będzie zawierać wszystkie dane podane na formularzu, którego wzór określa załącznik nr 8, zwłaszcza jednoznacznie określoną kategorię zgłoszenia. Pojedyncze zgłoszenie winno dotyczyć jednego problemu lub jednego *Modułu Oprogramowania*. Zgłoszenia zawierające niekompletne dane nie będą przyjmowane do realizacji do czasu ich uzupełnienia. O potrzebie uzupełnienia zgłoszenia Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy poinformuje niezwłocznie Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego, w sposób przyjęty dla przekazywania powiadomień o wprowadzonych zgłoszeniach określonych w niniejszym rozdziale.
3. Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego powiadomi Wykonawcę o przekazaniu zgłoszenia poprzez wysłanie wiadomości e-mail na wskazane w dziale VI niniejszego załącznika konto e-mail u Wykonawcy. Powiadomienie będzie zawierało: identyfikator zgłoszenia, nadany w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*, pełną treść zgłoszenia, kategorię zgłoszenia oraz dane osoby do udzielania ewentualnych wyjaśnień w sprawie zgłoszenia.
4. Jeżeli *System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* nie funkcjonuje, Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego prześle zgłoszenie na formularzu zgłoszenia usług serwisu

bieżącego *Oprogramowania*, którego wzór określa załącznik nr 8 do umowy. Prawidłowo wypełniony formularz zgłoszenia zostanie przesłany na numer faxu Wykonawcy, za właściwe uznaje się numery faksu podane w dziale VI niniejszego załącznika. Równolegle Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego powiadomi Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy o przekazaniu zgłoszenia poprzez wysłanie wiadomości na konto e-mail u Wykonawcy. Powiadomienie będzie zawierało: tymczasowy identyfikator zgłoszenia serwisowego (wyróżniony w stosunku do standardowych identyfikatorów zgłoszeń *Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*), pełną treść zgłoszenia, kategorię zgłoszenia oraz dane osoby do udzielania ewentualnych wyjaśnień w sprawie zgłoszenia.

5. Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego przed zatwierdzeniem zgłoszenia do obsługi określi jego kategorię.
6. Wykonawca może wnioskować o zmianę kategorii zgłoszenia lub o zakwalifikowanie zgłoszenia do realizacji w ramach usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*. Ostateczną decyzję podejmuje Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego. Uzgodnienia między Stronami umowy dokonywane są w terminach: w przypadku kategorii *Błąd krytyczny* – jednego dnia, w przypadku kategorii *Błąd* – dwóch dni, w przypadku kategorii *Dysfunkcja* – pięciu dni.
7. Wykonawca będzie powiadamiany o przypisaniu i zmianach przypisania zgłoszenia do określonej kategorii w sposób przyjęty dla przekazywania powiadomień o wprowadzonych zgłoszeniach określonych w dziale III.
8. Do czasu ewentualnej zmiany klasyfikacji obowiązujące są warunki obsługi zgłoszenia wynikające z aktualnej klasyfikacji. Dla celów końcowej oceny prawidłowości obsługi zgłoszenia, wiążąca jest ostateczna decyzja o przypisaniu zgłoszenia do określonej kategorii.
9. Za termin przyjęcia zgłoszenia usług serwisu bieżącego *Oprogramowania* uznaje się późniejszy z terminów:
 - a) termin zatwierdzenia zgłoszenia przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* albo termin wysłania zgłoszenia usług serwisu bieżącego *Oprogramowania* drogą faxową przez Zamawiającego,
 - b) termin przesłania przez Zamawiającego powiadomienia poprzez e-mail o przekazaniu zgłoszenia usługi serwisowej.

III. Analiza zgłoszeń usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*

1. Wykonawca przekaże Zamawiającemu w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* analizę zawierającą zdiagnozowaną przyczynę wystąpienia problemu, a jeżeli problem występuje po stronie *Oprogramowania*, również przewidywany termin i sposób jego usunięcia.
2. W przypadku braku dostępności *Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* dla Wykonawcy, informacje dotyczące analizy zgłoszenia zostaną przesłane na numer faxu Zamawiającego oraz na adres e-mail Zamawiającego. Korespondencja e-mailowa może zawierać dodatkowe informacje nie przekazane ze względów technicznych faksem.

IV. Czasy realizacji zgłoszenia usług serwisu bieżącego Oprogramowania.

1. Wykonawca dołoży wszelkich starań by możliwie najszybciej i skutecznie obsłużyć zgłoszenia usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*, a w szczególności weźmie pod uwagę przedstawione mu interesy Zamawiającego.

W szczególnych przypadkach może zostać uzgodniony pomiędzy Kierownikami Projektu z obu Stron inny czas wykonania analizy zgłoszenia usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*. Takie uzgodnienie musi mieć formę pisemną potwierdzoną podpisami obu Stron.

2. Czas i zakres realizacji zgłoszenia usług serwisu bieżącego *Oprogramowania* uzależniony jest od kwalifikacji zgłoszenia do określonej kategorii:

- 1) **Błąd Krytyczny** - czas usunięcia w ciągu 2 dni,
- 2) **Błąd** - Obejście, jeżeli takie jest możliwe, powinno zostać przedstawione w ciągu 2 dni; czas całkowitego usunięcia Błędu nie później niż 14 dni, w tym uwzględniając czas na wykonanie niezbędnej analizy zgłoszenia,
- 3) **Dysfunkcja** - Obejście, jeżeli takie jest możliwe, powinno zostać przedstawione w ciągu 5 dni; czas całkowitego usunięcia Dysfunkcji nie później niż 21 dni, w tym uwzględniając czas na wykonanie niezbędnej analizy zgłoszenia.

3. Czas realizacji zgłoszenia jest mierzony od dnia zatwierdzenia zgłoszenia do obsługi przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego do dnia udostępnienia Zamawiającemu przedmiotu naprawy z wyłączeniem czasu niezbędnego do realizacji procesów technologicznych nie leżących po stronie Wykonawcy, a wiążących się z realizacją zgłoszenia.

4. Okres niezbędny dla wymiany korespondencji związanej z koniecznością przysłania dodatkowych informacji umożliwiających rozwiązanie problemu, w tym korespondencji wymienianej w formie elektronicznej (e-mail lub w ramach *Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*) nie jest wliczany do czasu realizacji usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*.

5. Wszelkie informacje o terminie i sposobie realizacji zgłoszenia będą umieszczane przez Wykonawcę w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych*.

6. W przypadku braku dostępności *Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* dla Wykonawcy, informacje dotyczące realizacji zgłoszenia zostaną przesłane na numer faxu Zamawiającego oraz na e-mail Zamawiającego. Korespondencja e-mailowa może zawierać dodatkowe informacje nie przekazane ze względów technicznych faksem.

V. Odbiór przedmiotu usług serwisu bieżącego Oprogramowania

1. Przedmiot usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania* udostępniany będzie drogą elektroniczną lub bezpiecznie udostępniony na serwerze internetowym Wykonawcy. W wyjątkowych sytuacjach strony dopuszczają udostępnianie przedmiotu usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania* na nośnikach CD lub DVD.

2. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o udostępnieniu przedmiotu usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*. Informacja zostanie umieszczona w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* oraz przesłana przez Kierownika Projektu ze strony Wykonawcy na adres e-mail Zamawiającego, wskazany w dziale VI niniejszego załącznika.

3. Odbiór przedmiotu usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania* przez Zamawiającego nastąpi w terminie nie przekraczającym 10 dni od daty udostępnienia. Zostanie on zatwierdzony w *Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych* i potwierdzony protokołem odbioru, sporządzonym według wzoru określonego w załączniku nr 9.

4. Okres niezbędny dla wymiany korespondencji oraz odbioru usług serwisu bieżącego *Oprogramowania* nie jest wliczany do czasu realizacji tej usługi.
5. W przypadku stwierdzenia, że udostępnione Zamawiającemu rozwiązanie w części albo całości nie usunęło zgłoszonego *Błędu Krytycznego*, *Błędu* albo *Dysfunkcji*, Zamawiający niezwłocznie informuje o tym Wykonawcę, przekazując Wykonawcy protokół odbioru zawierający uwagi, stanowiące uzasadnienie nieodebrania usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania*.
6. W przypadku o którym mowa w ust. 5 czas usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania* liczy się sumując wszystkie okresy liczone zgodnie z ust. 3 w dziale IV, do dnia przekazania Zamawiającemu przedmiotu skutecznej usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*. Przepis ust. 7 działu I stosuje się odpowiednio.
7. Protokół odbioru usługi serwisu bieżącego *Oprogramowania* sporządzane są w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

VI. Adresy usług elektronicznych i numery faksów stosowane w procedurze usług serwisu bieżącego *Oprogramowania*.

Numer faxu Zamawiającego do stosowania w komunikacji wynikającej z procedury serwisowej: (22) 824-07-49

Numer faxu Wykonawcy do stosowania w komunikacji wynikającej z procedury serwisowej:

Lp.	konto e-mail u Zamawiającego, konto e-mail u Wykonawcy, konto FTP u Wykonawcy
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

Załącznik nr 2a

Procedura realizacji usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*.

I. Ogólne warunki dokonywania zgłoszeń i realizacji usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*.

1. Zgłoszenia usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* są przekazywane w formie elektronicznej i papierowej, według wzoru określonego w załączniku nr 10 do umowy.
2. Wykonawca może pisemnie wnioskować o zlecenie wykonania usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* w zakresie i terminach wskazanych przez Wykonawcę.
3. Zgłoszenia usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* przekazane przez osoby nieuprawnione nie będą przyjmowane do realizacji.
4. Każda ze Stron zapewni poprawne funkcjonowanie wskazanych w dziale V niniejszego załącznika, adresów usług elektronicznych będących w jej dyspozycji, a w szczególności zapewni taką konfigurację serwerów poczty elektronicznej, aby fakt otrzymania korespondencji przychodzącej na wskazane adresy był automatycznie potwierdzany przez serwer.
5. Serwer internetowy służący bezpiecznemu udostępnianiu przez Wykonawcę użytkownikom składników *Oprogramowania* powinien być tak skonfigurowany, aby poprawne oraz zakończone błędem próby pobrania zawartości były odnotowywane w logach serwera.
6. Dnia dokonania zgłoszenia nie wlicza się do czasu wykonania usługi, jeżeli zgłoszenie zostało przekazane po godz. 12.00 tego dnia.

II. Przekazywanie zgłoszeń usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*

1. Zgłoszenia usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* będą przekazywane i zatwierdzane do wykonania w *Dni Robocze* przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego.
2. Zgłoszenie będzie zawierać wszystkie dane podane na formularzu zgłoszeniowym, którego wzór określono w załączniku nr 10. Pojedyncze zgłoszenie winno dotyczyć jednego problemu lub jednego modułu *Oprogramowania*. Zgłoszenia zawierające niekompletne dane / informacje nie będą przyjmowane do realizacji do czasu ich uzupełnienia. O potrzebie uzupełnienia zgłoszenia o dodatkowe informacje lub wyjaśnienia, Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy poinformuje niezwłocznie Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego w sposób opisany w ust. 3.
3. Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego powiadomi Wykonawcę o przekazaniu zgłoszenia poprzez:
 - 1) wysłanie wiadomości e-mail, na wskazane w dziale V niniejszego załącznika konto e-mail u Wykonawcy; powiadomienie będzie zawierało pełną treść zgłoszenia określonego w załączniku nr 10,
 - 2) przesłanie przez Zamawiającego zgłoszenia usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* na formularzu określonym w załączniku nr 10, drogą faxową.
4. Za termin przyjęcia zgłoszenia usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* uznaje się późniejszy z terminów:
 - 1) termin nadania zgłoszenia usługi drogą faxową przez Zamawiającego,
 - 2) przesłania przez Zamawiającego powiadomienia poprzez e-mail o przekazaniu zgłoszenia usługi.

III. Analiza zgłoszeń usług serwisu dostosowawczego Oprogramowania

1. Wykonawca dołoży wszelkich starań by możliwie najszybciej i skutecznie obsłużyć zgłoszenia usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*, a w szczególności weźmie pod uwagę przedstawione mu interesy Zamawiającego.
2. Wykonawca prześle Zamawiającemu informację zawierającą wstępną analizę zgłoszenia określającą zakres prac do wykonania, w tym makiety ekranu, przepływ informacji, wpływ wyniku realizacji zgłoszenia na zmianę struktur i zakresów danych *Oprogramowania* i interfejsów, w tym komunikatów wymiany danych, wartość dostosowania, przewidywany termin wykonania. Informacja dotycząca analizy zgłoszenia zostanie przesłana na numer faxu Zamawiającego oraz na adres e-mail Zamawiającego. Korespondencja e-mailowa może zawierać dodatkowe informacje nie przekazane ze względów technicznych faksem.
3. Analiza opisana w ust. 2 ma zostać przesłana Zamawiającemu w następujących terminach:
 - 1) dla zgłoszeń o priorytecie „bardzo pilne” - do 5 dni,
 - 2) dla zgłoszeń o priorytecie „pilne” – do 10 dni,
 - 3) dla zgłoszeń o priorytecie „standardowe” – do 15 dni,
 - 4) dla zgłoszeń o priorytecie „inne” – do 22 dni.W szczególnych przypadkach może zostać uzgodniony pomiędzy Kierownikami Projektu obu Stron inny termin wykonania analizy zgłoszenia. Uzgodnienie to musi mieć formę pisemną.
4. Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego zatwierdzi przesłaną przez Wykonawcę analizę lub zgłosi do niej uwagi w terminie:
 - 1) dla zgłoszeń o priorytecie „bardzo pilne” - do 3 dni,
 - 2) dla zgłoszeń o priorytecie „pilne” – do 5 dni,
 - 3) dla zgłoszeń o priorytecie „standardowe” – do 10 dni,
 - 4) dla zgłoszeń o priorytecie „inne” – do 15 dni.
5. W przypadku zgłoszenia uwag, Wykonawca jest zobowiązany do przesłania Zamawiającemu poprawionej analizy w terminie:
 - 1) dla zgłoszeń o priorytecie „bardzo pilne” - do 3 dni,
 - 2) dla zgłoszeń o priorytecie „pilne” – do 5 dni,
 - 3) dla zgłoszeń o priorytecie „standardowe” – do 7 dni,
 - 4) dla zgłoszeń o priorytecie „inne” – do 10 dni.Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego zatwierdzi poprawioną przez Wykonawcę analizę w analogicznych terminach.
6. Zgłoszenie usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* o priorytecie „bardzo pilne” nie może dotyczyć więcej niż jednej funkcjonalności określonego modułu *Oprogramowania*. Zgłoszenie usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* o priorytecie „pilne” nie może dotyczyć więcej niż dwóch funkcjonalności modułów *Oprogramowania*.
7. W przypadku, gdy Zamawiający ponownie zgłosi uwagi do analizy przesłanej przez Wykonawcę, Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego może eskalować problem do Komitetu Sterującego.
8. W terminie do 5 dni od zatwierdzenia przedstawionej wstępnej analizy, Wykonawca przedstawi szczegółowy harmonogram realizacji zgłoszenia, zawierający tzw. „kamienie milowe”, o ile występują w harmonogramie.
9. Przed przedstawieniem szczegółowego harmonogramu prac Wykonawca może wnioskować do Zamawiającego o zmianę terminu wykonania prac, przedstawiając pisemne uzasadnienie tego wniosku. W takim przypadku okres do przedstawienia harmonogramu liczy się od dnia odpowiedzi Zamawiającego na wniosek Wykonawcy.

10. W terminach zakończenia etapów projektu (lub kamieni milowych) Wykonawca ma raportować Zamawiającemu stan zaawansowania prac w stosunku do przedstawionego harmonogramu.
11. Czas realizacji zgłoszenia jest mierzony od momentu zatwierdzenia analizy przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego.
12. Okres niezbędny dla wymiany korespondencji związanej z koniecznością uzgodnienia wymagań obu Stron, związanych z realizacją zgłoszenia, nie jest wliczany do czasu realizacji usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*.

IV. Odbiór przedmiotu usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*

1. W przypadkach gdy jedna ze Stron uznaje za niezbędne wprowadzenie zmian w uzgodnionym zakresie lub terminie realizowanego zgłoszenia, zawiadamia o tym drugą Stronę w celu uzgodnienia nowych terminów i zasad realizacji zgłoszenia.
2. W przypadku przeprowadzenia wdrożenia pilotażowego, zostaje ono zakończone protokołem, zgodnym z załącznikiem nr 11, z adnotacją „pilotaż”.
3. W przypadku *Testów Akceptacyjnych Dostosowania Oprogramowania* Wykonawca przedstawia do akceptacji lub uwag Zamawiającego projekt scenariuszy testowych nie później niż na 7 dni przed planowanym terminem przeprowadzenia testów akceptacyjnych. Zamawiający zastrzega prawo do zgłoszenia uwag w terminie 3 dni od daty otrzymania projektu. Uwagi powinny niezwłocznie zostać uwzględnione przez Wykonawcę.
4. Warunkiem odbioru usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* jest przekazanie przez Wykonawcę dokumentacji użytkownika oraz dokumentacji technicznej wykonanych prac zgodnie z zatwierdzoną analizą.
5. Zamawiający ma prawo do wnoszenia uwag do dokumentacji użytkownika, w szczególności w zakresie układu oraz poziomu szczegółowości oczekiwanego opisu, wymagalności zrzutów ekranów itp.
6. Przedmiot usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* udostępniany będzie drogą elektroniczną lub bezpiecznie udostępniony na serwerze internetowym Wykonawcy. W wyjątkowych sytuacjach strony dopuszczają udostępnianie przedmiotu usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* na nośnikach CD lub DVD.
7. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o udostępnieniu przedmiotu usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*.
8. Odbiór przedmiotu usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* przez Zamawiającego nastąpi w terminie nie przekraczającym 15 dni od daty udostępnienia i zostanie potwierdzony protokołem odbioru, sporządzonym zgodnie z załącznikiem nr 11. W sytuacji, gdy zakres czynności związanych z odbiorem przedmiotu usługi uniemożliwia realizację odbioru w terminie 15 dni, powinny (o ile przedmiot usługi na to pozwala) nastąpić odbiory częściowe poszczególnych elementów przedmiotu usługi. Okres niezbędny dla przeprowadzenia odbioru lub odbioru częściowego nie jest wliczany do czasu realizacji usługi. Maksymalny łączny czas trwania wszystkich odbiorów częściowych usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* nie może przekroczyć 25 dni. W przypadku przekroczenia tego czasu sporządzany jest protokół odbioru końcowego i nanoszone są uwagi. W przypadku gdy przekroczenie maksymalnego łącznego czasu trwania wszystkich odbiorów częściowych nie zostało spowodowane względami leżącymi po stronie Wykonawcy, usługa zostaje odebrana.
9. Okres niezbędny do odbioru usługi serwisu dostosowawczego *Oprogramowania* nie jest wliczany do czasu realizacji tej usługi.

10. Protokół odbioru usługi serwisu dostosowawczego Oprogramowania sporządzane są w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

V. Adresy usług elektronicznych i numery faksów stosowane w procedurze usługi serwisu dostosowawczego Oprogramowania.

Numer faxu **Zamawiającego** do stosowania w komunikacji wynikającej z procedury serwisowej: **(22) 824-07-49**

Numer faxu **Wykonawcy** do stosowania w komunikacji wynikającej z procedury serwisowej:
.....

Lp.	konto e-mail u Zamawiającego, konto e-mail u Wykonawcy, konto FTP u Wykonawcy
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	

VI. Realizacja prezentacji lub doradztwa w zakresie usług serwisu dostosowawczego Oprogramowania

1. Wnioski o wykonanie prezentacji lub instruktażu w zakresie użytkowania *Oprogramowania* będą kierowane przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego w dni robocze na adresy wskazane w dziale V.
2. Wnioski o wykonanie prezentacji lub instruktażu dla użytkowników z zakresu *Oprogramowania* będą przekazywane i zatwierdzane do dalszej obsługi w *Dni Robocze* przez Kierownika Projektu ze strony Zamawiającego w formie elektronicznej lub pisemnej.
3. Po otrzymaniu wniosku, o którym mowa w ust. 2, Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy przedstawi w formie elektronicznej lub pisemnej Kierownikowi Projektu ze strony Zamawiającego propozycję zakresu i harmonogramu wykonania usługi.
4. Wszelkie uwagi do propozycji przeprowadzenia prezentacji lub instruktażu przedstawia Kierownik Projektu ze strony Zamawiającego w formie elektronicznej lub pisemnej Kierownikowi Projektu ze strony Wykonawcy.
5. W przypadku wystąpienia uwag ze strony Zamawiającego proces przedstawiania propozycji będzie kontynuowany przez Strony do osiągnięcia akceptowalnego przez Strony zakresu i harmonogramu.
6. W przypadku nie zgłoszenia uwag przez Zamawiającego w ciągu 3 dni propozycja uważana jest przez Strony za zaakceptowaną.
7. Potwierdzeniem wykonania prezentacji lub instruktażu jest protokół wykonania usługi wraz z materiałami.

Załącznik nr 3

Regulamin Komitetu Sterującego

1. Komitet Sterujący realizuje zadania określone w § 4 ust. 8 umowy w zakresie swoich kompetencji.
2. Do kompetencji Komitetu Sterującego należy w szczególności:
 - 1) rozstrzyganie sporów pomiędzy Kierownikami Projektów 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) podejmowanie decyzji w sprawie zmian w harmonogramie realizacji zmian w zakresie usług serwisu dostosowawczego, o którym mowa w § 3 ust. 8.
 - 5) 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 pkt 3, zawierają uzasadnienie przedstawione przez Przewodniczącego Komitetu Sterującego.
5. Przewodniczący może zaprosić na posiedzenie Komitetu Sterującego osoby nie będące Członkami Komitetu Sterującego na pisemny wniosek Kierownika Projektu jednej ze Stron wskazujący na przyczyny zaproszenia.
6. Posiedzenia Komitetu Sterującego zwołuje jego Przewodniczący z własnej inicjatywy lub na wniosek Kierownika Projektu 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 przez wysłanie faxu na numer określony dla każdego Członka 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 Kierowników Projektów z obu Stron. Zamawiający zapewni protokołowanie przebiegu obrad.

Załącznik nr 5

UMOWA O PRZEKAZANIU PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w dniu 2007 r. w Warszawie pomiędzy Narodowym Funduszem Zdrowia Centrala z siedzibą w Warszawie ul. Grójecka 186, zwanym dalej **ZAMAWIAJĄCYM**, reprezentowanym przez

a

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

W związku z podpisaniem umowy nr z dnia, której przedmiotem jest świadczenie usług serwisu bieżącego i dostosowawczego oprogramowania aplikacyjnego „System Obsługi Formularzy Unijnych”, zwanej dalej „umową podstawową”, Strony w celu właściwego zabezpieczenia przetwarzania danych osobowych w celu realizacji umowy podstawowej postanawiają co następuje:

§ 1

1. Zamawiający jest administratorem Zbioru Danych Osobowych NFZ, zwanego dalej „Zbiorem”.
2. Zamawiający przetwarza dane osobowe w ramach Zbioru wyłącznie w zakresie i w celach przewidzianych przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (Dz. U. Nr 210 poz. 2135).
3. Zamawiający przetwarza dane osobowe zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.).
4. Zamawiający udostępnia Wykonawcy dane osobowe wchodzące w skład Zbioru wyłącznie w celu wywiązania się przez Wykonawcę z zadań określonych w umowie podstawowej oraz na okres jej realizacji zgodnie z art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

§ 2

1. Wykonawca przyjmuje w powierzenie przetwarzanie danych osobowych określonych umową podstawową, wchodzących w skład Zbioru, niezbędnych do 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 i zobowiązuje się do przetwarzania danych zgodnie z tymi przepisami oraz do zachowania wymaganej staranności w zabezpieczeniu powierzonych mu danych osobowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych oraz przepisów wykonawczych.
2. W ramach zabezpieczenia przekazanych danych osobowych do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:
 - a) stworzenie i stosowanie przy przetwarzaniu danych osobowych odpowiednich procedur i zabezpieczeń technicznych, informatycznych i prawnych wymaganych przepisami prawa,
 - b) zapewnienie zawarcia niezbędnych aneksów do umów o pracę z pracownikami zatrudnionymi przy przetwarzaniu danych osobowych,
 - c) przeprowadzenie właściwego szkolenia dla osób realizujących umowę podstawową w zakresie wymagającym przetwarzania danych osobowych,
 - d) zawarcie z podwykonawcami umów o przekazaniu przetwarzania danych osobowych, zgodnie z § 12 ust. 6 umowy podstawowej.

§ 3

Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych wchodzących w skład Zbioru, w zakresie wynikającym z jej realizacji i określonym w § 2 ust. 1, w siedzibie Zamawiającego i pod jego nadzorem.

§ 4

Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu lub osobom trzecim w związku z przetwarzaniem danych osobowych na podstawie niniejszej umowy.

§ 5

Wykonawca zobowiązuje się do ochrony udostępnianych mu danych osobowych w związku z realizacją umowy podstawowej, do zachowania ich w tajemnicy i nie powielania i nie przekazywania ich osobom trzecim.

§ 6

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.

§ 7

Strony poddają rozstrzygnięcie sporów powstałych na gruncie niniejszej umowy właściwemu rzeczowo Sądowi powszechnemu w Warszawie.

§ 8

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.

§ 9

Niniejszą umowę zawiera się na czas realizacji umowy podstawowej

§ 10

Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach – jeden dla Wykonawcy, dwa dla Zamawiającego.

Zamawiający

Wykonawca

**SPRAWOZDANIE Z REALIZACJI
USŁUG SERWISU BIEŻĄCEGO OPROGRAMOWANIA*
USŁUG SERWISU DOSTOSOWAWCZEGO OPROGRAMOWANIA***

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

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

WYKAZ WYKONANYCH CZYNNOŚCI

Lp	OPIS
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	

WYKONAWCA

(data, podpis)

**Akceptuję,
ZAMAWIAJĄCY**

(data, podpis)

*) Niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 7

**WYKAZ OSÓB PO STRONIE WYKONAWCY
UPOWAŻNIONYCH DO DOSTĘPU DO DANYCH I INFORMACJI OBJĘTYCH
POUFNOŚCIĄ**

Lp.	imię, nazwisko	PESEL	identyfikator użytkownika
1.			
2.			

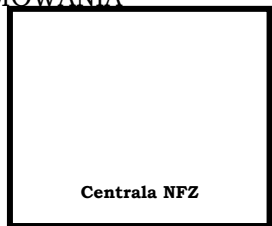
Załącznik nr 8

FORMULARZ ZGŁOSZENIA USŁUGI SERWISU BIEŻĄCEGO OPROGRAMOWANIA

Dostarczyć na:

Fax :

e-mail:


 BŁĄD KRYTYCZNY BŁĄD DYSFUNKCJA

ZAMAWIAJĄCY			
Zgłaszający Nazwisko i imię		Numer zgłoszenia Potwierdzający Zgłoszenie	
Nazwa modułu oprogramowania			
Wersja modułu oprogramowania			
Data Zgłoszenia			
Czas nadania (godz. min.)			
Uwagi			

Informacje o okolicznościach wystąpienia (ścieżka dojścia, warunki wystąpienia)
Wpływ zgłaszanego problemu na priorytet zgłoszenia

Dane osób mogących udzielić dodatkowych wyjaśnień				
Nazwisko i imię	Komórka org.	Stanowisko	Tel. stacjonarny	Tel. komórkowy

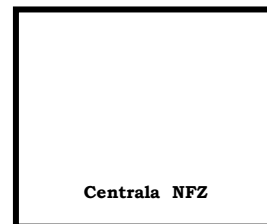
Załączniki dołączone do zgłoszenia faxowego
1.
2.

Załączniki dołączone do zgłoszenia e-mail
1.
2.

Podpis Osoby Uprawnionej

Załącznik nr 9

PROTOKÓŁ ODBIORU
PEŁNY/CZĄSTKOWY*
USŁUGI SERWISU BIEŻĄCEGO OPROGRAMOWANIA
ZE ZGŁOSZENIA
NR



PROTOKÓŁ POZYTYWNY

PROTOKÓŁ NEGATYWNY

ZAMAWIAJĄCY			
Odbierający Nazwisko i imię			
Nazwa modułu oprogramowania			
Wersja modułu oprogramowania			
Data przekazania do odbioru		Data odbioru	
Wynik odbioru	Pozytywny* / Negatywny*		

Informacje o wynikach odbioru

Załączniki dołączone do protokołu faxowego
1.
2.

Załączniki dołączone do protokołu e-mail
1.
2.

Podpis Osoby Uprawnionej

*) Niepotrzebne skreślić

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

Centrala NFZ

ZAMAWIAJĄCY			
Odbierający Nazwisko i imię			
Nazwa modułu oprogramowania			
Wersja modułu oprogramowania			
Data przekazania do odbioru		Data odbioru	
Wynik odbioru	Pozytywny* / Negatywny*/Warunkowy*		

Informacje o wynikach odbioru

Informacja o dokumentacji przekazanej przez Wykonawcę zgodnie z § 6 ust. 1 umowy

Rodzaj dokumentu	Przekazano	Uwagi
opis przeprowadzonych prac analitycznych		
opis algorytmów i przepływów danych zastosowanych w <i>Oprogramowaniu</i>		
specyfikację 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		
dokumentację użytkownika zawierającą opis funkcji oprogramowania dostępnych dla użytkownika		
specyfikację przeprowadzonych testów aplikacji i uzyskanych wyników		
dokumentację do prowadzonych prezentacji i instruktaży		

Załączniki dołączone do protokołu
1.
2.

Podpis Osoby Uprawnionej

*) Niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 12

Wykaz przewidywanych zmian w zakresie usług serwisu dostosowawczego *Oprogramowania*

Załącznik nr 13

**HARMONOGRAM REALIZACJI ZMIAN W ZAKRESIE USŁUG SERWISU
DOSTOSOWAWCZEGO**

Etap	Nazwa modułu	Nazwa funkcji modułu	Zakres uszczegółowienia	Termin rozpoczęcia	Termin zakończenia	Kwotowy i % udział wartości wykonywanych prac w wartości modułu wskazanej w załączniku nr 14
				(w tygodniach obowiązywania umowy)		
1	2	3	4	5	6	7

Załącznik nr 14**WYCENA POSZCZEGÓLNYCH CZĘŚCI ZAMÓWIENIA W ZAKRESIE USŁUG
SERWISU DOSTOSOWAWCZEGO**

Nr modułu	Nazwa modułu/zakresu prac	Wycena netto	Wycena brutto
1 i 2	E125		
3 i 4	E127		
5	Nota o stanie wierzitelności		
6	Raporty		
7	Wymiana informacji		
8	Zaliczki		
11	Administracja systemem		
12	Refundacja na podstawie formularza E 126 oraz procedura kontrolna		
zgodnie z zakresem prac ujętych w wymaganiach Zamawiającego	Dostosowania w systemie SOFU związane z ustawą z dnia 24 sierpnia 2007 r. o zmianie ustawy o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 166 poz. 11)		
OGÓLEM:			