

Istotne dla stron postanowienia, które zostaną wprowadzone do treści zawieranej umowy w sprawie zamówienia publicznego:

§ 1

Definicje

O ile treść Umowy nie stanowi inaczej, użyte w niniejszej Umowie określenia zostały zdefiniowane w załączniku nr 6 do Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia znak sprawy OR-IV.272.1.17.2020 (dalej „SIWZ”) - Słownik pojęć.

§ 2

Przedmiot Umowy

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania realizację zadania pn. „**Pełnienie funkcji Administratora Regionalnego Centrum Informacji Medycznej RCIM**” zgodnie z wymogami określonymi w OPZ.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu Umowy został określony w OPZ stanowiący Załącznik nr 4 do SIWZ.

§ 3

Termin realizacji Umowy

Strony ustalają, że Umowa jest zawarta na czas od daty podpisania Umowy do 31.12.2021 r.

§ 4

Wartość Umowy i sposób płatności

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy określonego w § 2 strony ustalają następującą cenę ryczałtową:
wynagrodzenie brutto
.....PLN
(słownie:
.....PLN)
Kwota podatku od towarów i usług (VAT), zostały naliczone zgodnie z obowiązującym przepisami, który na dzień podpisania Umowy wynosi %.
Źródło finansowania: Dział, Rozdział, Paragraf – 720, 72095, 4300
2. Podstawę do zapłaty wynagrodzenia za przedmiot Umowy będzie stanowiła prawidłowo wystawiona faktura VAT.
3. Płatność będzie realizowana zgodnie z harmonogramem płatności w okresie realizacji przedmiotu Umowy. Harmonogram płatności dzieli kwotę wynagrodzenia brutto na cztery równych części płatnych wg planu (*jeżeli wynagrodzenia nie da się podzielić na cztery równych części, zamawiający dokona podziału w taki sposób, żeby wysokości poszczególnych części były jak najbardziej do siebie zbliżone*)::
 - a) pierwsza płatność wynagrodzenia do 31.03.2021 r. w kwocie brutto.....PLN
(słownie:.....PLN)
 - b) druga płatność wynagrodzenia do 30.06.2021 r. w kwocie brutto.....PLN
(słownie:.....PLN)

- c) trzecia płatność wynagrodzenia do 30.09.2021 r. w kwocie brutto.....PLN
(słownie:.....PLN)
- d) czwarta płatność wynagrodzenia do 31.12.2021 r. w kwocie brutto.....PLN
(słownie:.....PLN)
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w niniejszym paragrafie ma charakter stały i nie będzie podlegało zmianom z zastrzeżeniem postanowień dotyczących okoliczności i warunków zmian Umowy.
 5. Wykonawca oświadcza, że wynagrodzenie za realizację przedmiotu Umowy skalkulował na podstawie własnych obliczeń, działań i szacunków oraz że przed podpisaniem Umowy upewnił się co do prawidłowości i kompletności wyceny prac i dostaw objętych przedmiotem Umowy.
 6. Wykonawca oświadcza, że określając wynagrodzenie za realizację przedmiotu Umowy uwzględnił wszelkie składniki kosztu i ryzyka mogące mieć wpływ na koszt wykonania tych prac i dostaw.
 7. Nieuwzględnienie przez Wykonawcę jakichkolwiek kosztów na etapie przygotowania oferty nie może być podstawą roszczeń w stosunku do Zamawiającego zarówno w trakcie realizacji niniejszej Umowy, jak też po wykonaniu przedmiotu Umowy.
 8. Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia faktury bezpośrednio na Zamawiającego, w terminie do 15 dni przed dniem wyznaczonym w harmonogramie płatności.
 9. Płatność nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionych faktur, płatnych w terminie do 30 dni od daty ich otrzymania przez Zamawiającego – z zastrzeżeniem ust. 3.
 10. Podstawą wystawienia faktur VAT będą podpisane bez zastrzeżeń ze strony Zamawiającego Protokoły odbioru obejmujące w szczególności Raporty Miesięczne występujące w danym okresie rozliczeniowym.
 11. W imieniu Zamawiającego Protokoły odbioru, zostaną podpisane przez Dyrektora Departamentu Społeczeństwa Informacyjnego w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Podkarpackiego.
 12. Na fakturze muszą znajdować się następujące dane:
Nabywca:
Województwo Podkarpackie
Al. Łukasza Cieplińskiego nr 4
35-010 Rzeszów
NIP 813 33 15 014
Odbiorca:
Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego w Rzeszowie
Al. Łukasza Cieplińskiego nr 4
35-010 Rzeszów
 13. Zgodnie z art. 142 ust. 5 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian w Umowie dotyczących wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany:
 - 1) stawki podatku od towarów i usług,
 - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
 - 3) zasad podleganiu ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne,

- 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 o pracowniczych planach kapitałowych.
14. W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w ust. 13 pkt 1 i 2 Wykonawca składa pisemny wniosek o zmianę Umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po wejściu w życie przepisów zmieniających wysokość stawki podatku od towarów i usług, minimalnego wynagrodzenia za pracę. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia wykonawcy po zmianie Umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego a wpływem zmiany stawki podatku od towarów i usług lub minimalnego wynagrodzenia za pracę na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które wykonawca obowiązkowo ponosi w związku z podwyższeniem wysokości stawki podatku od towarów i usług lub płacy minimalnej. Nie będą akceptowane koszty wynikające z podwyższenia wynagrodzenia pracowników Wykonawcy, które nie są konieczne w celu ich dostosowania do stawki podatku od towarów i usług lub wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę.
15. W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w ust. 13 pkt 3 lub 4 Wykonawca składa pisemny wniosek o zmianę Umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po zmianie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne, lub zasad o których mowa w pkt. 4. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia wykonawcy po zmianie Umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego a wpływem zmiany zasad, o których mowa w ust. 13 pkt 3 i 4, na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca obowiązkowo ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w ust. 13 pkt 3 i 4.
16. Zamawiający po zaakceptowaniu wniosków, o których mowa w ust. 14 lub 15 wyznacza datę podpisania aneksu do Umowy. Obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w ust. 14, 15 na koszty wykonania zamówienia należy do Wykonawcy pod rygorem odmowy dokonania zmiany Umowy przez Zamawiającego. Zamawiający w terminie 10 dni od dnia złożenia wniosków, o których mowa w ust. 16 oceni czy Wykonawca wykazał rzeczywisty wpływ zmian na wzrost kosztów realizacji Umowy.

§ 5

Przygotowanie do świadczenia usług

1. Okres przygotowawczy rozpoczyna się wraz z dniem podpisania Umowy i trwa do dnia 31.12.2020 r.
2. Okres przygotowawczy jest to okres, w którym Wykonawca zobowiązany jest do wykonania wszystkich zadań niezbędnych do wykonywania zadań zgodnie z przedmiotem Umowy, w tym przyjętym SLA.
3. Do zadań Wykonawcy w Okresie przygotowawczym należy co najmniej:
 - a) wskazanie danych kontaktowych zawierających danych teleadresowe (telefon, e-mail) do pracowników Wykonawcy, które są niezbędne do realizacji przedmiotu Umowy, w tym zgłaszania Wad i Obsług, świadczenia zdalnej pomocy „helpdesk”.

Dane kontaktowe powinny zawierać strukturę zespołu świadczącego usługi w ramach Umowy w postaci: Imię i nazwisko, rola w zespole, numer telefonu, adres e-mail.

- b) przegląd Modelu utrzymania zawierającym katalog usług, procedury, instrukcje, formularze i potwierdzenie jego aktualności lub zaproponowanie jego ewentualnej modyfikacji oraz pozostałą Dokumentacją, w stopniu niezbędnym do realizacji przedmiotu Umowy
- c) zapoznanie się pracowników Wykonawcy z Modelem utrzymania zawierającym katalog usług, procedury, instrukcje, formularze oraz pozostałą Dokumentacją, w stopniu niezbędnym do realizacji przedmiotu Umowy
- d) przejęcia od podmiotu obecnie świadczącego usługi administracji IT dla RCIM, bieżącego stanu odnośnie funkcjonowania RCIM w tym co najmniej:
 - adresacji i haseł administratora IT, umożliwiających kontynuację zadań i realizację przedmiotu Umowy po okresie przygotowawczym
 - informacji na temat bieżącej konfiguracji i parametryzacji Oprogramowania RCIM oraz pozostałej Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej
 - bieżących otwartych zgłoszeń Wad, które nie zostaną zrealizowane do 31.12.2020, które to zadania będą dalej nadzorowane przez Administratora RCIM.
- e) przygotowanie i konfiguracja komunikacji zdalnej poprzez integrację Administratora RCIM z RCIM zgodnie z OPZ.
- f) zapoznania się z wszystkimi umowami z Podmiotami serwisowymi w zakresie wsparcia serwisowego dla Oprogramowania aplikacyjnego lub Infrastruktury sprzętowej lub Infrastruktury sieciowej w RCIM, którymi to Wykonawca będzie się posługiwał wykonując zadania przewidziane Umową
- g) uruchomienie Systemu workflow oraz przekazanie Zamawiającemu niezbędnych danych do zgłaszania Wad i Obsług w tym systemie, najpóźniej do 31.12.2020 r.

§ 6

Obowiązki Wykonawcy

1. Bieżące Czynności serwisowe w zakresie administracji IT dla Oprogramowania RCIM, Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej, mającej za zadanie utrzymanie w działania RCIM i funkcjonowania Oprogramowania aplikacyjnego. Diagnostowanie Wad Infrastruktury sprzętowej i Infrastruktury sieciowej i zgłaszanie ich do właściwych Podmiotów serwisowych.
2. Bieżące monitorowania parametrów środowiskowych, technicznych i operacyjnych komponentów RCIM (oprogramowania systemowego, narzędziowego i aplikacyjnego). Diagnostowania i napraw Wad e-Usług i/lub zgłaszania ich do producenta Oprogramowania aplikacyjnego.
3. Obsługi zgłoszeń realizacji Czynności serwisowych w zakresie administracji IT, w tym zgłoszeń Wad e-Usług, zgłaszanych przez poszczególne Podmioty lecznicze zintegrowanych z RCIM i Zamawiającego, w tym m.in.: pacjentów, personelu Podmiotów leczniczych, personelu Zamawiającego.
4. Utrzymania integracji procesów biznesowych RCIM z Podmiotami leczniczymi w liczbie wskazanej w OPZ, dotyczących funkcjonowania e-Usług.
5. Administrator RCIM oświadcza, że posiada fachową wiedzę i dysponuje wszelkimi niezbędnymi zasobami, wykwalifikowanym, doświadczonym i odpowiednio przeszkolonym personelem i odpowiednimi środkami gwarantującymi profesjonalną realizację Umowy;

6. Administrator RCIM ponosi wyłączną odpowiedzialność za jakość i terminowość świadczonych usług w ramach Czynności serwisowych.
7. Usługi realizowane przez Administratora muszą uwzględniać:
 - a) Modyfikacje, Poprawki oraz Nowe wersje Oprogramowania wdrożone w RCIM w całym okresie trwania Umowy.
 - b) Wprowadzone zmiany w zakresie Infrastruktury sprzętowej oraz Infrastruktury sieciowej RCIM w całym okresie trwania Umowy, niezbędne do zachowania ciągłości działania RCIM, w zakresie jego jakości i wydajności.
8. Administrator RCIM wykona czynności związane z Integracją z RCIM nowych Podmiotów leczniczych w ilości i zakresie wskazanym w OPZ, polegającej na skomunikowaniu Systemu Informatycznego Jednostki z RCIM, poprzedzonym wymaganą konfiguracją, parametryzacją RCIM oraz testami i wymaganym zasilaniem danych RCIM.
9. Integracja systemów informatycznych Podmiotu leczniczego z RCIM musi zostać wykonana w oparciu o Dokumentację interfejsów integracji regionalnej oraz z wykorzystaniem Interfejsu integracji regionalnej.
10. Administrator RCIM musi dostarczać Zamawiającemu raporty z realizacji działań w cyklu:
 - a) Miesięcznym – w terminie do 5 dni roboczych od zakończenia miesiąca kalendarzowego,
 - b) W sytuacjach nadzwyczajnych – w terminie do 5 dni robocze po zaistnieniu sytuacji nadzwyczajnej zgodnie z wytycznymi wskazanymi w Opisie przedmiotu zamówienia.
11. Administrator odpowiada finansowo za szkody wyrządzone przez swoich pracowników w całym pomieszczeniu gdzie znajduje się RCIM oraz inna infrastruktura serwerowa nie należąca do RCIM.
12. W trakcie realizacji Umowy Zamawiający zastrzega sobie możliwość organizowania narad z Administratorem w terminie do 5 dni roboczych od poinformowania o tym fakcie Wykonawcy wraz z przedstawieniem agendy narady. W trakcie narad obecni winni być ze strony Wykonawcy co najmniej: Kierownik Projektu (w rozumieniu osoby odpowiedzialnej za zarządzanie pracą zespołu wykonującego czynności w ramach Umowy) oraz inne osoby wskazane przez Zamawiającego wchodzące w skład personelu Administratora RCIM.
13. Administrator RCIM zobowiązuje się niezwłocznie udzielić Zamawiającemu wszelkich informacji niezbędnych do oceny stopnia realizacji przedmiotu Umowy.
14. Administrator RCIM zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich faktów i okoliczności poznanych w toku wykonywania zadania. Wszelkie informacje otrzymane od Zamawiającego traktować będzie jako objęte tajemnicą zawodową, będą one wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.

§ 7

Obowiązki Zamawiającego

Zamawiający zobowiązują się do:

1. Terminowego uiszczania należności wynikających z Umowy,
2. Przekazania kontaktu do obecnego podmiotu świadczącego usługi administracji IT dla RCIM, celem przejęcia od tego podmiotu niezbędnych informacji na temat bieżącego stanu RCIM i wykonania zadań w Okresie przygotowawczym.
3. Przekazania w ciągu 5 dni roboczych od podpisania Umowy Dokumentację według zakresu wykazanego w Załączniku Nr 7 do SIWZ Wykaz dokumentacji do przekazania. Dokumentacja będzie przekazana w wersji elektronicznej.
4. Przekazania Wykonawcy aktualnych Umów z Podmiotami serwisowymi w zakresie wsparcia serwisowego dla Oprogramowania aplikacyjnego lub Infrastruktury sprzętowej

- lub Infrastruktury sieciowej w RCIM, którymi to Wykonawca będzie się posługiwał wykonując zadania przewidziane Umową
5. Zapewnienia Wykonawcy dostępu do informacji, osób i Dokumentacji będących w posiadaniu Zamawiającego, niezbędnych do prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy
 6. Umożliwienie Administratorowi RCIM wykonania dostępu do RCIM, zgodnie z obowiązującą polityką bezpieczeństwa oraz na zasadach ustalonych z Zamawiającym
 7. Zapewnienia Administratorowi RCIM dostępu fizycznego do RCIM, w godzinach od 7.30 do 15.30 w dni robocze lub o ile zaistnieje taka przyczyna w innych dniach i godzinach po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym.
 8. Każdorazowego zawiadamiania Administratora RCIM o istotnych czynnikach, o których dowiedzieli się Zamawiający, a które mogą mieć wpływ na realizację Umowy,
 9. Nieprowadzenia niezgodnionych z Administratorem RCIM działań w RCIM, które mogą wpływać na realizację zadań Administratora RCIM, zgodnie z zapisami Umowy.
 10. Aktualizacja danych kontaktowych Zamawiającego, ze wskazaniem danych teleadresowych (telefon, e-mail) osób, które są niezbędne do realizacji przedmiotu Umowy, w tym zgłaszania Wad i Obsług.
 11. Aktualizacja listy Podmiotów leczniczych zintegrowanych z RCIM i nowych Podmiotów leczniczych przystępujących do Integracji z RCIM, które to określą osoby po swojej stronie uprawnione do komunikacji z Administratorem RCIM.

§ 8

Dokumentacja Administratora RCIM

1. Na Dokumentację Administratora RCIM składają się:
 - a) Model utrzymania,
 - b) Raporty: Miesięczne, Nadzwyczajne
 - c) Pozostała Dokumentacja Administratora RCIM wytworzona w trakcie trwania Umowy
2. Działania Administratora RCIM wykonywane w ramach realizacji przedmiotu zamówienia powinny być udokumentowane, a Dokumentacja Administratora RCIM aktualizowana zgodnie z obowiązującym stanem RCIM oraz uzgodnieniami pomiędzy Administratorem RCIM, a Zamawiającymi.
3. Administrator RCIM będzie przechowywał i zarządzał wersją elektroniczną Dokumentacji, która zostanie umieszczona w Systemie workflow lub innym serwerze plikowym wskazanym przez Administratora RCIM do którego dostęp jest ograniczony do wskazanych osób przez Zamawiającego i Podmioty lecznicze.
4. Administrator RCIM zobowiązany jest przekazywać Zamawiającemu na żądanie wszystkie dane oraz informacje związane z realizacją przedmiotu Umowy (np. w postaci dokumentacji technicznej, logów systemowych, itd.). Zamawiający ma prawo:
 - a) udostępnić Dokumentację przekazaną przez Administratora RCIM w związku z realizacją niniejszej Umowy, osobom zatrudnionym przez Zamawiającego oraz Podmiotom leczniczym zintegrowanych z RCIM lub które dokonują Integracji z RCIM,
 - b) sporządzić dowolną liczbę kopii dokumentację przekazaną przez Administratora RCIM w związku z realizacją niniejszej Umowy.

§ 9

Bezpieczeństwo informacji i przetwarzanie danych osobowych

1. Administrator RCIM zobowiązany jest do zachowania poufnego charakteru informacji z jakimi zapozna się w czasie współpracy z Zamawiającym, lub wynikających z realizacji wyżej wymienionej Umowy, także po jej ustaniu. Dotyczy to również uzyskania takiego zobowiązania od ewentualnego podwykonawcy, któremu Administrator RCIM zleci podwykonawstwo w trakcie realizacji zamówienia.
2. Zamawiający powierza przetwarzanie danych osobowych Wykonawcy, na podstawie umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych stanowiącą Załącznik nr 8 do SIWZ. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych zostanie podpisana niezwłocznie po podpisaniu umowy głównej.

§ 10

Czasy reakcji oraz dostępności Administratora RCIM

1. Przyjęta zasada zgłaszania problemów przez personel Administratora RCIM lub Uprawnionych użytkowników wewnętrznych poprzez udostępnione kanały zgłoszeń jest następująca:
 - a) Zgłoszenie Wady lub Obsługi będzie się odbywać poprzez System workflow.
 - b) Za skuteczne przyjęcie zgłoszenia uważa się uzupełnienie formularza zgłoszeniowego, który zawierać będzie opis oraz termin zgłoszenia. W razie trudności z dostępem on-line do Systemu workflow, Uprawniony użytkownik wewnętrzny może dokonać zgłoszenia pisemnie na formularzu przesyłanym na ustalony adres e-mail, opcjonalnie faksem, których numery i adresy zostaną podane przez Wykonawcę wraz ze wzorem formularza zgłoszenia lub telefonicznie pod ustalonym numerem telefonu.
2. W ramach Umowy Administrator RCIM będzie podejmował i świadczył usługi na warunkach określonych w tabeli SLA poniżej. Administrator RCIM naprawia Wady z wyłączeniem zgłoszeń Wad, które mają być realizowane przez Podmioty serwisowe zgodnie z oddzielnymi umowami.
3. O kwalifikacji zgłoszenia przy rejestracji zgłoszenia przez Administratora RCIM do danego Podmiotu serwisowego będzie decydował Administrator RCIM.
4. Czas naprawy wykonanej przez Administratora RCIM wskazuje wymagany czas naprawy Awarii, Błędu, Usterki wykonanej przez Administratora RCIM i nie obejmuje czasu naprawy Awarii, Błędów i Usterek, których usunięcie leży po stronie danego Podmiotu serwisowego. W przypadku naprawy realizowanej przez Podmiot serwisowy Administratora RCIM obowiązuje Czas reakcji Administratora.

KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA WADY	OKRES DOSTĘPNOŚCI ADMINISTRATORA RCIM	CZAS REAKCJI ADMINISTRATORA RCIM	ROZWIĄZANIE ZASTĘPCZE ADMINISTRATORA RCIM	CZAS NAPRAWY WYKONANEJ PRZEZ ADMINISTRATORA RCIM
AWARIA	24/7/365	niezwłocznie, nie później niż 6 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia	niezwłocznie, nie później niż 24 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia	niezwłocznie, nie później niż 96 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia
BŁĄD	W dni robocze pomiędzy 8.00 a 16.00. Zgłoszenie przesłane po 16.00, traktowane jest jak zgłoszenie przyjęte w następnym dniu roboczym o 8.00	Niezwłocznie, nie później niż 2 dni robocze od dnia w którym nastąpiła rejestracja zgłoszenia.	nie dotyczy	niezwłocznie, nie później niż 5 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia
USTERKA		niezwłocznie nie później niż w 2 dni robocze od dnia, w którym nastąpiła rejestracja zgłoszenia	nie dotyczy	niezwłocznie, nie później niż 10 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia
OBSŁUGA REKLAMACJI			nie dotyczy	nie później niż 14 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia

Tabela 1: Czasy świadczenia usług Administratora RCIM (SLA) w zależności od klasyfikacji zgłoszenia Wady

5. W ramach Umowy, Administrator RCIM będzie podejmował i świadczył pozostałe usługi na warunkach określonych w tabeli poniżej.

KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA	OKRES DOSTĘPNOŚCI ADMINISTRATORA RCIM	CZAS WYKONANIA USŁUGI PRZEZ ADMINISTRATORA RCIM
OBSŁUGA	W dni robocze pomiędzy 8.00 a 16.00. Zgłoszenie przesłane po 16.00, traktowane jest jak zgłoszenie przyjęte w następnym dniu roboczym o 8.00	niezwłocznie nie później niż 3 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia.
OBSŁUGA 2		niezwłocznie nie później niż 7 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia.

Tabela 2 Pozostałe czasy świadczenia usług Administratora RCIM (SLA) w zależności od klasyfikacji zgłoszenia

6. Przez Okres dostępności strony rozumieć będą przedział czasu w jakim Administrator RCIM jest gotowy do przyjęcia zgłoszenia i/lub wprowadzenia nowego zgłoszenia do Systemu workflow.
7. Przez Czas reakcji strony rozumieć będą maksymalny czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem, a podjęciem działań przez Administratora RCIM polegających na:
 - a) potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia oraz wykonaniu wstępnej analizy zgłoszenia, potwierdzeniu kwalifikacji zgłoszenia oraz wskazaniu, czy zgłoszenie będzie realizowane przez Administratora RCIM, czy też zostanie zakwalifikowane jako Wada Oprogramowania lub Infrastruktury sprzętowej lub sieciowej do realizacji w ramach danej umowy przez właściwy Podmiot serwisowy. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia do realizacji przez Administratora RCIM odbywa się poprzez odpowiednią akcję workflow lub wpis do historii zgłoszenia w Systemie workflow.
 - b) W sytuacji, kiedy zgłoszenie zostanie zakwalifikowane do realizacji w ramach umowy przez Podmiot serwisowy, Administrator RCIM dokona wszystkich czynności zgłoszeniowych do Podmiotu serwisowego zgodnie z procedurą i zasadami danej umowy z Podmiotem serwisowym. Obowiązkiem Administratora RCIM jest nadzorować realizację zgłoszenia przez Podmiot serwisowy co do terminowości i jakości wykonania tej usługi wykonywanej przez dany Podmiot serwisowy.
8. Przez Rozwiązanie zastępcze strony rozumieć będą awaryjne działania lub procedury postępowania w wykorzystaniu RCIM, podjęte przez Administratora RCIM w przypadku realizacji zgłoszenia przez niego, które mają za zadanie podtrzymać ciągłość działania RCIM do czasu dokonania właściwej naprawy w RCIM.
9. Przez Czas naprawy strony rozumieć będą czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem a usunięciem Wady, w przypadku realizacji zgłoszenia przez Administratora RCIM. Do czasu naprawy nie jest wliczany czas pozostawiania zgłoszenia po stronie Zamawiającego lub Podmiotu leczniczego.
10. Przez Czas wykonania usługi przez Administratora RCIM , strony rozumieć będą czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem o kwalifikacji Obsługi, Obsługi2 lub zgłoszenia o Innej kwalifikacji (kwalifikacje uzgodnione pomiędzy Zamawiającym a Administratorem RCIM a wynikające z Katalogu usług) do zakończenia jej realizacji.
11. Dopuszcza się zmianę kwalifikacji zgłoszenia Wady, Obsługi lub Obsługi2 lub Innej kwalifikacji, po uprzedniej zgodzie zgłaszającego, to jest WP lub Podmiotu Leczniczego. Do czasu potwierdzenia zmiany kwalifikacji, uznaje się za obowiązującą kwalifikację pierwotną.
12. Czas Reakcji Wykonawcy i Czas naprawy mogą być inne niż wskazane w tabelach SLA, jeżeli Zamawiający ją zaakceptuje.

§ 11

Podwykonawcy

1. Administrator RCIM ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego za prace, które wykonuje przy pomocy podwykonawców, odpowiadając za ich działania i za zaniechania jak za własne.
2. Wykonanie jakiegokolwiek części Umowy przez podwykonawcę nie zwalnia Administratora RCIM z jego zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.
3. Administrator RCIM we własnym zakresie i na swój koszt pełni funkcję koordynacyjną w stosunku do prac realizowanych przez jego podwykonawców.

§ 12

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Ustala się zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 5% wynagrodzenia wskazanego w § 4 ust. 1, tj. na kwotę PLN (słownie: PLN).
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy zostało wniesione w dniu w formie, w łącznej wysokości 5% ceny całkowitej podanej w ofercie. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w pieniądzu lub zmiany formy zabezpieczenia na pieniężną, kwota odpowiadająca wymaganej wartości zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zostanie przelane na rachunek bankowy wskazany przez Zamawiającego przed podpisaniem Umowy.
3. Zamawiający zwróci 70% kwoty zabezpieczenia w terminie 30 dni od dnia należytego wykonania Umowy pozostała kwota tj. 30% zabezpieczenia zostanie zwrócona nie później niż w 15 dniu po upływie okresu rękojmi. Zamawiający dokona zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w wysokości wniesionej przez Wykonawcę, pomniejszonej o kwoty odpowiadające wartości zaspokojonych roszczeń Zamawiającego względem Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.

§ 13

Kary umowne

1. Strony postanawiają, iż obowiązującą formą odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania będzie kara umowna.
2. Kary te będą naliczane w następujących wypadkach i okolicznościach:
 - a) w przypadku odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę lub Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 30% wartości wynagrodzenia całkowitego brutto,
 - b) w sytuacji niedotrzymania parametrów Czasu reakcji dla zgłoszeń w kwalifikacji Awaria, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,01% całkowitego wynagrodzenia brutto, za każdą godzinę opóźnienia liczoną od terminu wyznaczonego przez Czas reakcji,
 - c) W sytuacji niedotrzymania parametrów Czasu reakcji dla każdego ze zgłoszeń w kwalifikacji Błąd, Usterka, Obsługa reklamacji Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,025% całkowitego wynagrodzenia brutto, za każdy dzień zwłoki liczony od terminu wyznaczonego przez Czas reakcji,
 - d) W sytuacji niedotrzymania parametrów Czasu rozwiązania zastępczego dla zgłoszenia w kwalifikacji Awaria Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,01% całkowitego wynagrodzenia brutto, za każdą godzinę zwłoki liczoną od terminu wyznaczonego przez Czas reakcji,

- e) W sytuacji niedotrzymania parametrów Czasu naprawy dla każdego ze zgłoszeń w kwalifikacji Awaria, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,025% całkowitego wynagrodzenia brutto, za każdą godzinę opóźnienia liczoną od terminu wyznaczonego przez Czas naprawy,
 - f) W sytuacji niedotrzymania parametrów Czasu naprawy dla każdego ze zgłoszeń w kwalifikacji Błąd, Usterka, Obsługa reklamacji Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,025% całkowitego wynagrodzenia brutto, za każdy dzień zwłoki liczony od terminu wyznaczonego przez Czas naprawy,
 - g) W sytuacji niedotrzymania parametrów Czasu wykonania usługi dla każdego ze zgłoszeń w kwalifikacji Obsługa i Innych kwalifikacji zgłoszeń (wskazanych w Tabeli 2) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,01% całkowitego wynagrodzenia brutto, za każdy dzień zwłoki liczony od terminu wyznaczonego przez Czas wykonania usługi,
- 3. Z innych tytułów, bądź gdy wysokość zastrzeżonych kar nie pokryje rzeczywistej wartości poniesionej szkody, Zamawiający mają prawo dochodzić odszkodowania uzupełniającego na ogólnych zasadach Kodeksu Cywilnego.
 - 4. W przypadku naliczenia kar umownych Wykonawca wyraża zgodę na ich potrącenie z wynagrodzenia Wykonawcy, przysługującej tytułem realizacji niniejszej Umowy oraz z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
 - 5. Wymagalne należności z tytułu kar umownych względem Wykonawcy będą rozliczane kwartalnie.

§ 14

Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej

- 1. Administrator oświadcza, że jest objęty ubezpieczeniem od Odpowiedzialności Cywilnej deliktowej i kontraktowej od wszelkich ryzyk w zakresie objętym przedmiotem Umowy.
- 2. Administrator zobowiązuje się do utrzymywania ubezpieczenia, o którym mowa w ust. 1 przez cały okres obowiązywania Umowy na sumę ubezpieczenia nie niższą niż 250 000,00 PLN (słownie: dwieście pięćdziesiąt tysięcy złotych 00/100)
- 3. Wykonawca na dowód zawarcia umowy ubezpieczenia przedkłada oryginał lub kopię poświadczoną przez Wykonawcę za zgodność z oryginałem polisy lub innego dokumentu potwierdzającego wymagane ubezpieczenie w terminie 7 dni, licząc od dnia zawarcia niniejszej Umowy.
- 4. Jeżeli Administrator nie zawrze umowy ubezpieczenia na warunkach określonych w niniejszym paragrafie, Zamawiający ubezpieczą Administratora na jego koszt, potrącając kwotę ubezpieczenia z wynagrodzenia Administratora, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy. W razie gdy pozostała do potrącenia kwota przekracza wysokość składki, Administrator obowiązany jest do zwrotu Zamawiającemu brakującej kwoty w gotówce. Kwota potrącenia oraz ewentualny zwrot następują w kwocie obejmującej równowartość składki oraz odsetek ustawowych liczonych od dnia uiszczenia składki.

§ 15

Odstąpienie i rozwiązanie Umowy

- 1. Zamawiający może odstąpić od Umowy:
 - a) jeżeli Wykonawca przerwał realizację przedmiotu Umowy na okres dłuższy niż 3 dni robocze, z przyczyn leżących po jego stronie,
 - b) jeżeli na skutek postępowania egzekucyjnego nastąpiło zajęcie całego majątku Wykonawcy uniemożliwiające dalszą realizację przedmiotu Umowy,

- c) z innych przyczyn wskazanych w Umowie, w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie.
- 2. Zamawiający uprawniony będzie do rozwiązania niniejszej Umowy z zachowaniem jednego miesiąca okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w sytuacji, w której Administrator będzie podejmował czynności zmierzające do utrudnienia lub uniemożliwienia rozwoju RCIM poprzez dołączanie do RCIM kolejnych Podmiotów leczniczych, w tym w szczególności poprzez stosowanie praktyk monopolistycznych lub podejmowanie innych czynności naruszających zasady uczciwej konkurencji.
- 3. W razie zaistnienia 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. Wówczas Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania przez niego części Umowy.
- 4. W terminie 5 dni roboczych od daty doręczenia odstąpienia od Umowy Wykonawca przy udziale Zamawiającego sporządzi szczegółowy protokół inwentaryzacji prac w toku według stanu na dzień odstąpienia oraz zabezpieczy przerwane prace.

§ 16

Zmiany postanowień Umowy

- 1. Zamawiający dopuszcza zmianę treści Umowy w następujących przypadkach:
 - a) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa podatkowego w takim zakresie aby w razie wzrostu obciążeń podatkowych nie uległa wzrostowi kwota brutto wynagrodzenia, zaś w przypadku obniżenia należności podatkowych aby kwota brutto została zmniejszona o nominalną równowartość umniejszenia należności podatkowych Administrator,
 - b) zmiany organizacyjnej Wykonawcy ale wyłącznie takiej, która nie powoduje likwidacji Wykonawcy
 - c) przestojów i opóźnień z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, mających bezpośredni wpływ na termin wykonania przedmiotu Umowy, w tym z przyczyn wynikających z prac związanych z wykonaniem prac przez Podmiot serwisowy lub prac wykonywanych przez Podmiot leczniczy w związku Integracją z RCIM.
 - d) zmiany terminu końcowego realizacji przedmiotu Umowy w przypadku zaistnienia nieprzewidzianych okoliczności mających wpływ na prawidłową realizację Umowy w pierwotnym terminie;
 - e) zmiany nazwy, siedziby stron Umowy, numerów rachunków bankowych oraz innych danych identyfikacyjnych,
 - f) zmiany osób upoważnionych do koordynowania realizacji przedmiotu Umowy w imieniu stron,
 - g) korygowania oczywistych omyłek pisarskich i rachunkowych w treści Umowy,
 - h) w razie zmian obowiązującego prawa mających wpływ na zasady realizacji Umowy w zakresie koniecznym dla dostosowania zasad przyjętych w Umowie do obowiązującego prawa,
- 2. Wykonawca zobowiązany jest do pisemnego powiadomienia Zamawiającego o każdej możliwości opóźnienia wykonania Umowy.
- 3. Wszelkie zmiany treści Umowy, wymagają formy pisemnej w postaci aneksów pod rygorem nieważności.

§ 17

Postanowienia końcowe

1. Do prawidłowego i rzetelnego wykonania Umowy strony ustalają następujące osoby do kontaktu:
 - a) Ze strony Zamawiającego:
 -
tel. e-mail.....
 - b) Ze strony Administratora:
 -
tel. e-mail.....
- Zmiana osób/ danych teleadresowych, o których mowa wyżej, następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej strony i nie stanowi zmiany treści umowy.
2. Cesja wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy możliwa jest na podstawie pisemnej zgody Zamawiającego.
3. Śródtytuły określone w niniejszej Umowie nie wpływają na interpretację jej postanowień.
4. Strony Umowy zobowiązują się zachować w tajemnicy informacje jakie uzyskały od siebie w trakcie wykonywania Umowy.
5. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek informacji, stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji; które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej Umowy, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
6. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.
7. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych oraz rozporządzeń wykonawczych.
9. Spory wynikłe na tle realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy miejscowo i rzeczowo dla siedziby Zamawiającego.
10. Umowę niniejszą sporządzono w 3 jednobrzmiących egzemplarzach: dwa dla Zamawiającego, jeden dla Administratora.