Oznaczenie sprawy: 24/2024 Załącznik Nr 5 do Zaproszenia

**Umowa Nr \_\_\_\_\_\_/2024 (projekt)**

zawarta w Proszowicach w dniu …………….2024 roku pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Zespołem Opieki Zdrowotnej w Proszowicach,  
z siedzibą w Proszowicach** ul. Kopernika 13, 32-100 Proszowice wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS numer: 0000003923, NIP: 682-14-36-049, REGON: 000300593, zwany w dalszej części „Zamawiającym”, który reprezentuje:

Dyrektor SP ZOZ w Proszowicach – Zbigniew Torbus

a

…………………………………………….z siedzibą ………………. wpisaną ……………… pod numerem KRS, NIP: ……………, REGON: …………………. zwaną dalej „Wykonawcą”,w imieniu której działa:

………………………………………………………..

Niniejsze postępowanie prowadzone jest bez stosowania przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. z 2024 r., poz. 1320  
z późniejszymi zmianami). Oznaczenie sprawy: 24/2024

**§1. Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest:
2. Świadczenie usługi serwisowej, w zakresie wskazanym w §2 niniejszej Umowy dla modułów oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica/AMMS wymienionych   
   w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy.
3. Świadczenie usługi serwisowej, w zakresie wskazanym w §2 niniejszej Umowy dla infrastruktury IT wymienionych w Załączniku nr 2 do niniejszej Umowy
4. Usługi wymienione w §1 świadczone będą w ramach abonamentu godzinowego, który wynosi 25 godzin ~~pracy zdalnej~~ miesięcznie na rzecz Zamawiającego, łączna liczba godzin w okresie 12 miesięcy 300.
5. Zlecane Wykonawcy przez Zamawiającego prace przekraczające godzinowy wymiar umowy będą płatne wg obowiązującej stawki godzinowej zgodnej z Umową.

**§2. Zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca wyznacza osobę odpowiedzialną za realizację Umowy:

**Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy dla usługi serwisowej**

**InfoMedica/AMMS**

………………………………..

**Kierownik Projektu ze strony Wykonawcy dla usługi wsparcia oraz monitorowania infrastruktury krytycznej IT**

W przypadku zmiany osoby odpowiedzialnej Wykonawca poinformuje Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

1. W ramach usługi serwisowej dla systemu InfoMedica/AMMS oraz infrastruktury IT, o której mowa w § 1, Wykonawca zobowiązany jest w okresie trwania Umowy do:
2. instalowania i wdrażania aktualnych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego w dni robocze po godz. 19.00 lub w trakcie dnia roboczego w przypadku wystąpienia błędu aplikacji, który można usunąć tylko poprzez jej aktualizację;
3. podejmowania starań w celu usunięcia awarii Oprogramowania Aplikacyjnego, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych,
4. bieżącego optymalizowania i konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające uzasadnione potrzeby Zamawiającego;
5. pomocy w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych na odpowiednich nośnikach;
6. doradztwa w zakresie przygotowywania danych przekazywanych przez Zama­wia­ją­ce­go do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków, itp.) w formie elektronicznej (np. dyskietki, łącza telekomunikacyjne, itp.),
7. doradztwa w zakresie rozbudowy środków informatycznych,
8. świadczenia usług w zakresie wsparcia w obszarze infrastruktury IT, szczegółowo określone w Załączniku nr 2 do umowy.
9. dokonywania ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego,
10. świadczenia konsultacji telefonicznych w zakresie objętym Umową (Hot Line),
11. prowadzenia rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wykonane czynności w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
12. Usługi serwisowe będą przez Wykonawcę świadczone zdalnie, za pomocą łączy internetowych. W przypadku braku możliwości wykonania usług serwisowych zdalnie, będą one realizowane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego, po analizie każdego zgłoszenia.
13. Wykonawca do rozliczeń pracy zdalnej stosować będzie naliczanie godzinowe – na koniec każdego miesiąca łączny czas pracy nad zgłoszeniami będzie sumowany, a każda rozpoczęta godzina pracy będzie traktowana jako w pełni przepracowana przez Wykonawcę i podlegać będzie rozliczeniu zgodnie z przyjętymi warunkami.
14. Wizyty serwisowe wymagające interwencji w siedzibie Zamawiającego odbywać się będą w ciągu maksymalnie 48 godzin od momentu pisemnego potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
15. Wizyty serwisowe Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego będą rozliczane według przelicznika: 1 osobodzień jest równoznaczny z 8 godzinami pracy.
16. Zgłoszenia Zamawiającego będą obsługiwane według następujących zasad określonych w załączniku nr 3.

**§3. Zobowiązania Zamawiającego**

Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnej współpracy w trakcie realizacji postanowień Umowy, w szczególności zobowiązuje się do:

1. wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację Umowy oraz wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych tej osoby.

**Imię i nazwisko**

Tel. ……………………..

e-mail: …………….

W przypadku zmiany osoby odpowiedzialnej Zamawiający poinformuje Wykonawcę

z odpowiednim wyprzedzeniem. Powyższa zmiana nie stanowi zmiany Umowy i nie

wymaga zawarcia aneksu do Umowy.

1. zapewnienia personelowi Wykonawcy lub służbom przez niego upoważnionym dostępu do systemu na czas prowadzenia czynności serwisowych w sposób umożliwiający jak najszybsze wykonanie usługi, uwzględniając w tym dostęp po normalnym czasie pracy jego użytkownika w uzgodnieniu z Zamawiającym;
2. zapewnienia nadzoru autorskiego producenta oprogramowania uprawniającego do otrzymywania nowych wersji;
3. wykonywania czynności proponowanych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie;
4. wykonywanie kopii zapasowych danych w systemie (backup) po każdym dniu roboczym;
5. niedokonywania samodzielnie żadnych zmian w konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest oprogramowanie objęte Umową. W przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone na piśmie Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być dokonane w ścisłym porozumieniu z Wykonawcą;
6. zapewnienia zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami określonymi w Umowie,
7. zapoznania Wykonawcę z obowiązującymi u Zamawiającego procedurami ochrony danych osobowych;
8. potwierdzenia podjęcia czynności w systemie Help Desk Wykonawcy.
9. terminowego regulowania należności określonych Umową, a w szczególności postanowień § 4 Umowy.

**§4. Płatności**

1. Z tytułu pełnego i prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy w zakresie usług serwisowych Zamawiający zapłaci Wykonawcy ryczałtowe wynagrodzenie miesięczne w wysokości …….,00 PLN netto (słownie złotych: …………….. 00/100 netto) powiększone o należny podatek VAT wg obowiązujących przepisów.
2. Z tytułu wykonania prac, które w danym miesiącu wykraczają poza zakres abonamentu określony w §1 pkt. 2 Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości ……….. PLN netto (słownie złotych: ……….. 00/100 netto) za każdą godzinę pracy zdalnej.
3. Wynagrodzenie określone ust. 1 i 2 rozliczane będzie w miesięcznych okresach rozliczeniowych.
4. Faktury za realizację usług serwisowych będą wystawiane przez Wykonawcę na koniec każdego miesiąca kalendarzowego wykonania Umowy. Każdorazowo do wystawionej faktury Wykonawca dołączy raport z realizacji umowy/rozliczenie godzin, potwierdzone przez przedstawiciela Zmawiającego.
5. Wynagrodzenie z tytułu wykonania Umowy zostanie zapłacone Wykonawcy przez Zamawiającego przelewem, na podstawie wystawionych faktur, w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury wraz z potwierdzonym raportem przez Zamawiającego, na rachunek bankowy Wykonawcy na niej wskazany.
6. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu Zamawiającego.
7. Wykonawca posiada NIP………………………………, a Zamawiający NIP: ………………..
8. W przypadku braku terminowej zapłaty wynagrodzenia Wykonawca naliczy Zamawiającemu odsetki w wysokości ustawowej za opóźnienie.
9. Zamawiający oświadcza, że zmiana wierzyciela dokonana bez zgody podmiotu tworzącego Zamawiającego jest nieważna.

**§5. Okres obowiązywania Umowy**

Umowa zostaje zawarta na czas określony od ……………….. do …………………..

**§6. Ograniczenie odpowiedzialności**

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

* 1. treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
  2. jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego związane z nieprawidłowym korzystaniem z Oprogramowania Aplikacyjnego przez Zamawiającego;
  3. korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby nieupoważnione;
  4. dokonywanie modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
  5. udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu Usług;
  6. wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej;
  7. nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania aplikacyjnego osób trzecich, komunikującego się z oprogramowaniem Wykonawcy;
  8. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego;
  9. zdarzenia będące wynikiem siły wyższej.

**§7. Siła Wyższa**

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
2. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 60 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 Siły Wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.

**§8. Kary umowne**

1. W razie niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy z przyczyn wyłącznie zawinionych przez Wykonawcę, Zamawiającemu przysługuje prawo naliczenia kary umownej w wysokości 0,1% wartości miesięcznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy, za każdą pełną dobę przekroczenia terminów określonych Umową.
2. W razie naruszenia przez Wykonawcę zasad poufności przewidzianych w zapisie § 10 niniejszej Umowy Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowna w wysokości 500zł. ( pięćset złotych ) za każdy przypadek naruszenia poufności
3. Z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn niezależnych od Zamawiającego Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego w wysokości 10% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 1,
4. Zapłata kar umownych wyżej wskazanych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego tytułem naprawienia szkody w pełnej wysokości na zasadach ogólnych.
5. Maksymalna i łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych nie może przekroczyć kwoty stanowiącej 30% wynagrodzenia netto należnego za cały okres obowiązywania Umowy.
6. Strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu utraconych korzyści.

**§9. Ochrona Danych Osobowych**

1. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących przepisów regulujących ochronę danych osobowych w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 w sprawach ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy danych osobowych uzyskanych w okresie trwania umowy oraz po jej zakończeniu.
3. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, które reguluje odrębna umowa.

**§10. Poufność**

1. Wszelkie dane udostępnione Wykonawcy przez Zamawiającego są nadal jego wyłączną własnością. Rozporządzanie nimi przez Wykonawcę nie wynikające z realizacji Umowy wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji dotyczących Zamawiającego uzyskanych w związku z realizacją Umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego w czasie trwania Umowy chyba, że przepisy szczególne przewidują dłuższy okres ochrony informacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać informacje wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy.
4. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania, niepublikowania, nieprzekazywania i nieudostępniania w żaden innym sposób osobom trzecim, w tym także nieuprawnionym pracownikom jakichkolwiek danych i informacji dotyczących każdej ze Stron, uzyskanych w trakcie lub w związku z realizacją Umowy.
5. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania Aplikacyjnego.

**§11. Rozwiązanie Umowy**

Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku niewywiązywania się przez Wykonawcę ze swych obowiązków przewidzianych Umową.

**§12. Rozstrzyganie sporów**

1. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy Strony zobowiązują się rozwiązywać polubownie, a w razie niemożności polubownego rozwiązania sporu skorzystają z mediacji by osiągnąć porozumienie. W przypadku gdy sporu nie uda się rozwiązać na drodze polubownej Sądem powszechnym dla rozstrzygnięcia sporu będzie Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Kodeksu spółek handlowych, Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o Prawie autorskim i prawach pokrewnych (teks jednolity Dz.U. z 2006 r., nr 90, poz.931 z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2007 r., nr 223, poz. 1655 z późn. zm.).

**§13. Postanowienia końcowe**

1. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy i dwa dla Zamawiającego.
2. Integralną część niniejszej Umowy stanowią załączniki nr 1, 2 i 3.

**Zamawiający: Wykonawca:**

**……….……….……….……….. .……….……….……….………..**

###### Załącznik nr 1 do Umowy

**Wykaz modułów Oprogramowania AMMS oraz InfoMedica, objętych serwisem.**

|  |  |
| --- | --- |
| **System** | **Moduł** |
| **AMMS** | **Przychodnia** |
| **AMMS** | **Punkt pobrań** |
| **AMMS** | **Apteka** |
| **AMMS** | **Ruch chorych** |
| **AMMS** | **Apteczka** |
| **AMMS** | **Rozliczenia** |
| **AMMS** | **Blok Operacyjny** |
| **AMMS** | **Gabinet zabiegowy** |
| **AMMS** | **Archiwum dokumentacji** |
| **AMMS** | **Zakażenia** |
| **AMMS** | **Komercja** |
| **Infomedica** | **Kadry Płace** |
| **Infomedica** | **Płace** |
| **Infomedica** | **Mikrobiologia** |
| **Infomedica** | **Finanse Księgowość** |
| **Infomedica** | **Środki Trwałe** |
| **Infomedica** | **Gospodarka Magazynowa** |
| **Infomedica** | **Grafik** |
| **Infomedica** | **Rejestr Zakupów** |
| **Infomedica** | **Rejestr Sprzedaży** |

###### Załącznik nr 2 do Umowy

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **Ilość** | **Producenta/model** |
|  |  |  |
| Serwer bazy danych | 1 | Lenovo ThinkSystem SR630, 2x Intel Xeon Silver 4215R 8C, 3.2GHz, 8x32GB, |
| Macierz | 1 | IBM FlashSystem 5035 SFF |
| Serwery rackowe | 2 | Lenovo ThinkSystem SR630, 2x Intel Xeon Silver 4216 16C, 2.1GHz, 8x32GB, 32GBx2 SATA |
| Biblioteka do przechowywania kopii bezpieczeństwa | 1 | IBM TS4300 |
| NAS | 1 | QNAP TS-1886XU-RP-D1622-8G |
| UTM | 1 | PaloAlto/PA 460 |
| Urządzenie sieciowe – Switch | 7 | RUCKUS ICX7150-24-2X10G |
| Urządzenie sieciowe – Switch | 2 | RUCKUS ICX7550-24F |
| Oprogramowanie do wirtualizacji | 3 | Vmware vSphere 7 Essential Plus Kit |
| Oprogramowanie do Backupu | 1 | Veeam Backup Essentials Enterprise |
| Licencje na system operacyjny – W ilości pozwalającej na uruchomienie wirtualnych maszyn (z ochroną wersji) | 6 | Microsoft Windows Server 2019 |
| Oprogramowanie antywirusowe |  | ESET PROTECT Essential ON-PREM |
| Oprogramowanie analizy logów |  | IBM Security Qradar XDR |

**Zakres czynności serwisowych infrastruktury IT:**

1. Serwery fizyczne:

* reinstalacja, uaktualnianie oraz usuwanie problemów związanych z serwerowymi systemami operacyjnymi Windows i Linux;
* monitorowanie wskazanych urządzeń za pomocą dostępnych rozwiązań techniczno-programowych;
* diagnostyka oraz usuwanie problemów w sprzęcie serwerowym. W przypadku konieczności zakupu podzespołów koszty pokrywa Zamawiający;
* nadzór i pośredniczenie w realizacja napraw gwarancyjnych realizowanych przez dostawcę/producenta;
* aktualizacja oprogramowania układowego;
* konsultacje i doradztwo.

2. Vmware – Oprogramowanie do wirtualizacji

* aktualizacje środowiska zarządzającego i węzłów. W przypadku konieczności zakupu dodatkowych licencji koszty pokrywa Zamawiający;
* monitorowanie;
* zarządzanie - zakładanie kont;
* zarządzanie - zakładanie maszyn wirtualnych;
* zarządzanie - zasoby dyskowe;
* zarządzanie - zasoby sieciowe;
* zarządzanie - równoważenie obciążenia;
* diagnozowanie problemów.

3. Systemy operacyjne serwerów:

* instalacja;
* reinstalacja;
* aktualizacja systemów;
* monitorowanie;
* zarządzanie dyskami i wolumenami;
* diagnozowanie problemów.

4. System kopii bezpieczeństwa

* projektowanie usługi wykonywania kopii zapasowej, zgodnie z polityką backupów Zamawiającego;
* Monitorowanie usługi wykonywania kopii zapasowych;
* wsparcie w zarządzaniu biblioteką taśmową LTO - za fizyczne zabezpieczenie nośników kopii bezpieczeństwa odpowiada Zamawiający.

5. infrastruktura Serwerowa:

* usługa monitorowania infrastruktury za pomocą dostępnych rozwiązań techniczno-programowych;
* dostosowywanie konfiguracji do bieżących potrzeb Zamawiającego;
* konfiguracja alertów i powiadomień systemu;
* konsultacje i pomoc w analizowaniu alertów i powiadomień.

1. Czynności dotyczące sieci:

* wsparcie w zarządzaniu serwerami domenowymi Active Directory;
* wsparcie w zarządzaniu urządzeniami aktywnymi warstwy 2;
* wsparcie w zarządzaniu urządzeniami aktywnymi warstwy 3;
* wsparcie w zarządzaniu DHCP/DNS.

7. Macierz:

* diagnostyka oraz usuwanie problemów w sprzęcie;
* monitorowanie pracy sprzętu – wskazanych urządzeń;
* naprawa/wymiana podzespołów (zasilacze, dyski itp.). W przypadku konieczności zakupu podzespołów koszty pokrywa Zamawiający;
* aktualizacja oprogramowania układowego;
* zarządzanie zasobami macierzy.

8. Urządzenia firewall PaloAlto PA-460

* Cykliczne monitorowanie ACC Risk Factor;
* Cykliczne monitorowanie dzienników Traffic oraz Threat pod kątem bezpieczeństwa;
* Cykliczne monitorowanie utylizacji zasobów urządzenia w aspekcie: procesora zarządzania, procesora przepływu danych oraz ilości sesji;
* Weryfikacja opisów zmian w aspekcie aktualizacji dynamicznych a w szczególnie pod kątem zmian w Application Control;
* Cykliczne monitorowanie rekomendowanych wersji firmware PanOS oraz w razie potrzeby wykonywanie aktualizacji;
* Wprowadzanie wymaganych zmian w regułach bezpieczeństwa.

###### Załącznik nr 3 do Umowy

1. Serwis usług w ramach Umowy jest świadczony przez Wykonawcę na zasadach opisanych poniżej.
2. W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zapewnia:
   1. Udostępnienie uprawnionym pracownikom środowiska informatycznego umożliwiającego kontaktowanie się oraz zgłaszanie i monitorowanie zgłoszeń.
   2. Prowadzenie pełnej ewidencji zgłoszeń zgłoszonych przez pracowników Zamawiającego oraz bieżącą pomoc przy usuwaniu błędów i problemów wynikłych w czasie świadczenia usług.
3. Wykonawca zapewnia czas reakcji na zgłoszenie (podjęcia zgłoszenia i jego zaewidencjonowania):
   1. Dla awarii krytycznej nie dłuższy niż ….. godzin, liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia.
   2. Dla awarii zwykłej nie dłuższy niż 16 godzin roboczych, liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia.
   3. Dla prac administracyjnych nie dłuższy niż 24 godziny robocze, liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia.
   4. Dla konsultacji nie dłuższy niż 32 godziny robocze, liczony od momentu zarejestrowania zgłoszenia.
4. Zgłoszenie serwisowe niezależnie od kategorii będą przyjmowane przez Wykonawcę od poniedziałku do niedzieli przez całą dobę.
5. Czas reakcji serwisu dla awarii krytycznych liczony jest w godzinach bezwzględnych – niezależnie od godzin pracy i dni wolnych.
6. Czas reakcji serwisu dla awarii zwykłej, prac administracyjnych oraz konsultacji liczony jest w godzinach roboczych (8:00 -16:00) w dni robocze. W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
   1. W godzinach pomiędzy 16:00 a 24:00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
   2. W godzinach pomiędzy 0:00 a 8:00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęte o godzinie 8:00 danego dnia roboczego.
   3. W dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
7. Każde zgłoszenie, niezależnie od formy i sposobu zgłoszenia, musi zawierać następujące informacje:
   1. Nazwisko osoby zgłaszającej.
   2. Identyfikator w systemie oraz sposób kontaktu.
   3. Krótki opis problemu (np. brak dostępu, brak funkcjonalności, błędne lub niewłaściwe działanie, itp).
   4. Miejsce (lokalizacja) i czas wystąpienia niesprawności.
   5. Datę i godzinę zgłoszenia.
8. Zgłoszenie może być przekazane:
   1. E-mail:
   2. Telefon:
   3. Przez system HelpDesk Wykonawcy
9. Usługi rozliczane są w slotach czasowych co 15 min. za każdą rozpoczętą czynność.
10. Wykonawca ma prawo zmienić status zgłoszenia na “zawieszone” co skutkuje zatrzymaniem odliczania zadeklarowanych czasów reakcji po stronie Wykonawcy, jeżeli w trakcie realizacji zgłoszenia serwisowego zaistnieją okoliczności, na które Wykonawca nie ma wpływu, w szczególności: wykonanie prac, zapewnienie dostępów, podjęcie decyzji, itp. zarówno po stronie Zamawiającego jak i kontrahentów Zamawiającego.
11. Wykonawca ma prawo uznać zgłoszenie serwisowe za poprawnie zrealizowane  
    i zmienić jego status na „zamknięte” jeżeli w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do weryfikacji Zamawiający nie przekaże negatywnego rezultatu takiej weryfikacji.
12. Wykaz pracowników Zamawiającego, uprawnionych do zgłoszeń zawiera poniższe zestawienie. Zmiana osób nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu i staje się skuteczna z chwilą powiadomienia Wykonawcy.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Imię i Nazwisko** | **Stanowisko** | **Numer telefonu** | **e-mail** |
|  |  |  |  |