**Załącznik 2 do SWZ**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**I. Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest **usługa świadczenia serwisu i nadzoru autorskiego Systemu Impuls** zgodnie   
   z „Formularzem Oferty”, zgodnie z „Formularzem Oferty”, stanowiącym załącznik nr 1 do SWZ.
2. Usługę świadczenia serwisu i nadzoru autorskiego Systemu Impuls w podanym zakresie:

* Serwis Aplikacji [SA],
* Konserwacja [KS],
* Konsultacje [KA] dla następujących modułów: FK, Kadry, Płace, Magazyn, Środki Trwałe,
* Nadzór Eksploatacyjny [NE] w ilości 200h,
* Serwis Motoru Bazy Danych [SBD]
* Wykaz licencji objętych serwisem:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa Aplikacji | Przedmiot i rodzaj licencji | Ilość licencji | Objęte usługą konsultacji ([KA], [KT],[KT+], NIE) |
|  | Eskulap – Integrator | system | 1 | NIE |
|  | Impuls - FK | Jednoczesny operator pakietu | 45 | [KA] |
|  | Impuls -Kadry | [KA] |
|  | Impuls - Płace | [KA] |
|  | Impuls – Magazyn | [KA] |
|  | Impuls – Dystrybucja | NIE |
|  | Impuls – Środki Trwałe | [KA] |
|  | Komponent Internetowy EVO - Portale Standard | jednoczesnych operatorów | 675 | NIE |
|  | Elektroniczna Akceptacja Faktury (EAF) | jednoczesnych operatorów | 100 | NIE |
|  | Elektroniczna akceptacja Urlopów | jednoczesnych operatorów | 400 | NIE |
|  | Elektroniczna Akceptacja Zapotrzebowań | jednoczesnych operatorów | 100 | NIE |
|  | Harmonogramy webowe | jednoczesnych operatorów | 50 | NIE |

1. Miejscem wykonania Zamówienia jest Uniwersytecki Szpital Kliniczny nr 1 im. N. Barlickiego w Łodzi   
   ul. Kopcińskiego 22, 90-153 Łódź.

# Załącznik nr 1 – Wykaz Aplikacji, programów oraz ich Producentów

1. **Wykaz Producentów:**
   * Nexus Polska Sp. z o. o. z siedzibą Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, zwana dalej NEXUS,
   * Biuro Projektowania Systemów Cyfrowych Sp. z o. o. z siedzibą w Katowicach, al. Walentego Roździeńskiego 188h, 40-203 Katowice, zwane dalej BPSC,
   * ORACLE Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, rondo Ignacego Daszyńskiego 2B, 00-843 Warszawa, zwana dalej ORACLE.
2. **Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa Aplikacji | Producent  /dystrybutor | Przedmiot i rodzaj licencji | Ilość licencji | Objęte usługą konsultacji ([KA], [KT],[KT+], NIE) |
|  | Eskulap Integrator | NEXUS/BPSC | system | 1 | NIE |
|  | Impuls - FK | NEXUS/BPSC | Jednoczesny operator pakietu | 45 | [KA] |
|  | Impuls - Kadry | NEXUS/BPSC | [KA] |
|  | Impuls - Płace | NEXUS/BPSC | [KA] |
|  | Impuls - Magazyn | NEXUS/BPSC | [KA] |
|  | Impuls - Dystrybucja | NEXUS/BPSC | NIE |
|  | Impuls – Środki Trwałe | NEXUS/BPSC | [KA] |
|  | Komponent Internetowy EVO – Portale Standard | NEXUS/BPSC | Jednoczesnych operatorów | 675 | NIE |
|  | Elektroniczna akceptacja faktury (EAF) | NEXUS/BPSC | Jednoczesnych operatorów | 100 | NIE |
|  | Elektroniczna Akceptacja Urlopów | NEXUS/BPSC | Jednoczesnych operatorów | 400 | NIE |
|  | Elektroniczna Akceptacja Zapotrzebowań | NEXUS/BPSC | Jednoczesnych operatorów | 100 | NIE |
|  | Harmonogramy webowe | NEXUS/BPSC | Jednoczesnych operatorów | 50 | NIE |

1. **Wykaz Licencji MBD:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa programu | Producent | Przedmiot i rodzaj licencji | Ilość licencji |
|  | MBD | ORACLE | MBD | 1 |

# Załącznik Nr 2 – Specyfikacja usług

**Przedmiot Umowy stanowią usługi oznaczone znakiem „T” w kolumnie „deklaracje” ZAMAWIAJĄCEGO”.**

**Usługi obligatoryjne**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa usługi** | **Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO** |
| Serwis Aplikacji [SA] | T |
| Konserwacja [KS] | T |
| Ewaluacja [EW] | T |

**Usługi opcjonalne**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa usługi** | **Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO** |
| Konsultacje [KA] | T |
| Konsultacje Telefoniczne [KT] | N |
| Nadzór Eksploatacyjny [NE]\*1 | T (200 godzin) |
| Zarządzanie Umowami NFZ [NFZ]\*2 | N |
| Aktualizacja Aplikacji [AA] \*2 | N |
| Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+] \*2 | N |
| Serwis Motoru BD [SBD] \*2 | T |
| Serwis 24/7 \*2 | N |

\*1 – w przypadku wyboru usługi w kolumnie „deklaracje ZAMAWIAJĄCEGO” należy także wskazać pożądaną liczbę wizyt konsultanta w okresie trwania umowy.

\*2 – usługa dostępna wyłącznie dla ZAMAWIAJĄCYCH posiadających stabilne oraz wydajne łącze z Internetem.

T – tak

N - nie

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

# Załącznik Nr 3 – Zakres świadczonych usług

# Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi serwisowe są świadczone w odniesieniu do Modułów wymienionych w Załączniku nr 1 do Umowy lub serwerów aplikacyjnych i bazodanowych dostarczonych przez WYKONAWCĘ oraz zasobów dyskowych związanych z serwisowanym Oprogramowaniem Aplikacyjnym.
2. Subskrybowany przez ZAMAWIAJĄCEGO pakiet usług stanowią usługi, w odniesieniu do których w Załączniku nr 2 do Umowy w kolumnie Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO występuje znak „T”.

[UŻYTKOWNICY]

1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „HelpDesk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem………………….
2. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
3. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Użytkownicy przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
4. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
5. Powinnością Certyfikowanego Administratora oraz Administratora HD jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej zakresu oraz treści pozostałych Użytkowników.
6. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.
7. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane wyłącznie w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia Serwisowego zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

1. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. W zależności od zakresu pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
   * Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Awaria [Wymagane usługi: SA, KS, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
   * Usterka programistyczna [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Konsultacja [Wymagane usługi: SA, KS, KA],
   * Konsultacja telefoniczna [Wymagane usługi: SA, KS, KT],
   * Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, KS, NE],
   * Umowa NFZ [Wymagane usługi: SA, KS, NFZ],
   * Aktualizacja Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS, AA/AA+],
   * Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, KS, SBD],
   * Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, KS, EW],
   * Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
   * Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, EW],
   * Zapytanie handlowe.
3. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez wprowadzenie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego Zgłoszenia Serwisowego informacji w szczególności określenia obszaru/Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, którego Zgłoszenie Serwisowe dotyczy. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące” oraz unikalny numer.
4. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jedno zagadnienie. W przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe obejmuje kilka zagadnień WYKONAWCA może takie Zgłoszenie Serwisowe odrzucić lub wydzielić zagadnienia do odrębnych Zgłoszeń Serwisowych.
5. Jeżeli do Zgłoszenia Serwisowego pozostającego toku Użytkownik wprowadzi nowe zagadnienie WYKONAWCA może je przenieść do odrębnego Zgłoszenia Serwisowego lub odrzucić realizację. Jeżeli nowe zagadnienie zostaje przeniesione do wyodrębnionego Zgłoszenia Serwisowego **Termin realizacji usług** określony w **Warunkach brzegowych realizacji usług** wszczyna swój bieg od początku.
6. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **Czasie reakcji** określonym w **Warunkach brzegowych realizacji usług** w systemie HD zostaje Zgłoszeniu Serwisowemu nadany status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego Zgłoszenia Serwisowego, zostaje mu nadany status „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
7. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu Zgłoszenia Serwisowego, fazy obsługi Zgłoszenia Serwisowego oraz jego zawartości, Zgłoszenie Serwisowe przyjmie jeden z następujących statusów:
   * przyjęte do realizacji,
   * anulowane,
   * odrzucone,
   * duplikat,
   * do uzupełnienia,
   * odroczone,
   * rozwiązane,
   * zamknięte.
8. Szczególnym typem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym.
9. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim typem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
10. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie Zgłoszenia Serwisowego wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na określoną w Zgłoszeniu Serwisowym kwotę.

# Warunki brzegowe realizacji usług

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa** | **Terminy realizacji usług** | **Uwagi** |
|
|  | Godziny pracy Serwisu | 700-1600 | W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920). Dnie robocze stosuje się także w odniesieniu do wszystkich terminów przewidzianych w Załączniku na automatyczne czynności HD oraz do terminów zastrzeżonych dla ZAMAWIAJĄCEGO.  Godziny pracy Serwisu nie dotyczą usługi „Serwis 24h/7”, która jest realizowana całodobowo. |
|  | Czas reakcji Serwisu | 4h | Czas liczony w Godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” lub w godzinach od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia w przypadku usługi Serwis 24h/7. |
|  | Czas usunięcia Awarii | 48h | 1. Czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji w Godzinach pracy Serwisu bądź w godzinach od upłynięcia Czasu reakcji w przypadku usługi Serwis 24h/7 2. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy). 3. W odniesieniu do Zgłoszeń Serwisowych niewłaściwie przypisanych do obszarów/Modułów (Zasady świadczenia usług serwisowych, pkt. 12) przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 4. W odniesieniu do Aplikacji, których WYKONAWCA nie jest Producentem, w szczególności ich Rozwinięć wynikających z zamówień indywidualnych, przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. |
|  | Czas usunięcia Błędu Aplikacji | 10 dni | 1. Czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji w Godzinach pracy Serwisu. 2. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy). 3. W odniesieniu do Zgłoszeń Serwisowych niewłaściwie przypisanych do obszarów/Modułów (Zasady świadczenia usług serwisowych, pkt. 12) przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 4. W odniesieniu do Aplikacji, których WYKONAWCA nie jest Producentem, w szczególności ich Rozwinięć wynikających z zamówień indywidualnych, przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 5. W odniesieniu do Konsultacji, wymagających pogłębionej analizy przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 6. Jeżeli Zgłoszenie zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 20 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie może zostać uwzględnione w kolejnej aktualizacji zbiorczej. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 aktualizacji zbiorczych zawierających Uaktualnienia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał. |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza |
|  | Czas obsługi Konsultacji | 10 dni |
|  | Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych | Niegwarantowany | 1. Dotyczy Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez ZAMAWIAJĄCEGO nie obejmuje Konsultacji). 2. Dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych. |
|  | Termin udostępnienia Rozwinięć wynikających z nowelizacji aktów prawnych [usługa KS] | Najpóźniej w dniu wejścia aktu w życie | 1. W przypadkach szczególnych, jeżeli termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia będzie krótszy niż 14 dni od daty ich wejścia w życie lub wraz z regulacjami nie zostaną opublikowane niezbędne materiały towarzyszące, takie jak: wytyczne, specyfikacje, interfejsy, protokoły, środowiska testowe, słowniki lub inne dane niezbędne do implementacji zmian specyfikacji funkcjonalnej w Rozwinięciach, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Rozwinięcia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni roboczych od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ lub udostępnienia brakujących materiałów towarzyszących. 2. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi pod warunkiem, że procesy stanowiące przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem występowały w specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego zakupionego przez ZAMAWIAJĄCEGO a organy administracji publicznej nie udostępniły innego narzędzia bądź systemu umożliwiającego ZAMAWIAJĄCEMU wykonanie powszechnego obowiązku wynikającego z aktu prawnego. 3. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi tylko w przypadku, jeżeli mają charakter obligatoryjny. Usługa nie obejmuje modyfikacji wynikających z tzw. pilotaży i innych programów, mających charakter fakultatywny. ZAMAWIAJĄCY każdorazowo przed przystąpieniem do rzeczonych winien skonsultować się z WYKONAWCĄ, czy ten podejmie się wykonania koniecznych modyfikacji Aplikacji. |

# Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

| **Lp.** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | **Procedura realizacji Usługi** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Serwis Aplikacji**  **[SA]** | Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania. | 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu:  * są zdawkowe, * są lakoniczne, * są niespójne, * są niekompletne, * są nieprawdziwe, * nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, * nie dotyczą działania Oprogramowania Aplikacyjnego, * z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi,   zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Termin realizacji usług** **(Czas usunięcia Błędu Aplikacji, Czas** **usunięcia Awarii**, **Czas usunięcia Usterki Programistycznej)** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.   1. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Termin realizacji usług** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Termin realizacji usług**  rozpoczyna swój bieg od początku. 2. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:    1. Nie później, niż w **Czasie usunięcia Błędu Aplikacji**, podejmuje jedno z następujących działań:  * odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu Zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. * przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie, * przekazuje Użytkownikowi Uaktualnienie usuwające Błąd Aplikacji a w przypadku subskrypcji przez ZAMAWIAJĄCEGO usługi [AA] postępuje zgodnie z procedurą w niej przewidzianą, * przekazuje Użytkownikowi Obejście, * zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.   1. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż w **Czasie usunięcia Awarii**, usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii lub wdrożenia Obejścia bezpośrednio na Infrastrukturze.   2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis zmienia kwalifikację zgłoszenia na „usterka programistyczna” oraz opracowuje Uaktualnienie usuwające zidentyfikowaną Usterkę, następnie zamieszcza Uaktualnienie w HD w **Czasie usunięcia Usterki Programistycznej** z zastrzeżeniem w punkcie 4.4 i 4.5 poniżej.   3. Jeżeli Producentem Aplikacji, której dotyczy Zgłoszenie nie jest WYKONAWCA, Serwis zamieszcza Uaktualnienie w HD w terminie 5 dni od daty otrzymania Uaktualnienia przez Producenta.   4. Uaktualnienia są udostępniane w HD w terminach przewidzianych w mapie rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego założonej przez Producenta na zasadach analogicznych, jak Rozwinięcia w usłudze [EW].   5. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje inną usługę, w ramach której Zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie typ Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie zgadza się na dokonaną przez Serwis zmianę typu Zgłoszenia Serwisowego, może zgłosić roszczenie przywrócenia typu Zgłoszenia zawierające przedmiotowe postanowienia Umowy. Ewentualnie dokonana przez WYKONAWCĘ odmowa przywrócenia pierwotnego typu Zgłoszenia wymaga zmieszczenia w Zgłoszeniu okoliczności faktycznych stanowiących podstawę odmowy.   6. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożlwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   7. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że Błąd Aplikacji jest spowodowany działaniami lub zaniechaniami w organizacji ZAMAWIAJĄCEGO tzn. jego przyczyna nie tkwi w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, bądź nie wynika z zaniechanych zobowiązań WYKONAWCY Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia odpowiednio oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   8. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego po podjęciu dwóch prób Serwis zdalnie nie uzyska dostępu do przedmiotowych elementów Infrastruktury lub MBD, bądź niezbędne okaże się pozyskanie przez Serwis dodatkowych informacji od ZAMAWIAJĄCEGO, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.   9. Po uznaniu przez Serwis, że realizacja Zgłoszenia Serwisowego dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.  1. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. |
| 2 | **Konserwacja [KS]** | Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia dostosowanie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:   * udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych, * prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć. * prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże. | 1. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie z woli WYKONAWCY lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Zmiana prawna. 2. Termin udostępnienia w systemie HD odpowiedniego Rozwinięcia będzie pozwalał na zastosowanie zmodernizowanej Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze lub zarządzenia, najpóźniej w dniu ich wejścia w życie z zastrzeżeniem w pkt. 3 poniżej. 3. Jeżeli termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia będzie krótszy niż 14 dni od daty ich wejścia w życie lub wraz z regulacjami nie zostaną opublikowane niezbędne materiały towarzyszące, takie jak: wytyczne, specyfikacje, interfejsy, protokoły, środowiska testowe, słowniki lub inne dane niezbędne do implementacji zmian specyfikacji funkcjonalnej w Rozwinięciach, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni roboczych od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ lub udostępnienia brakujących materiałów towarzyszących. 4. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi pod warunkiem, że procesy stanowiące przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem występowały w specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego zakupionego przez ZAMAWIAJĄCEGO a organy administracji publicznej nie udostępniły innego narzędzia bądź systemu umożliwiającego ZAMAWIAJĄCEMU wykonanie powszechnego obowiązku wynikającego z aktu prawnego. 5. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi tylko w przypadku, jeżeli mają charakter obligatoryjny. Usługa nie obejmuje modyfikacji wynikających z tzw. pilotaży i innych programów, mających charakter fakultatywny. ZAMAWIAJĄCY każdorazowo przed przystąpieniem do rzeczonych winien skonsultować się z WYKONAWCĄ, czy ten podejmie się wykonania koniecznych modyfikacji Aplikacji. 6. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że instalowanie Rozwinięć jest nieodzowne do prawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego w aktualnym stanie prawnym i brak ich instalacji może uniemożliwiać instalację Rozwinięć następujących po nich. Użytkownicy winni opublikowane w HD Rozwinięcia niezwłocznie pobrać i przetestować na środowiskach testowych, następnie jeżeli nie wstąpią Błędy lub inne okoliczności podważające zasadność instalacji Rozwinięć, zainstalować je w systemie produkcyjnym. |
| 3 | **Ewaluacja**  **[EW]** | Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów ESKULAP oraz HBI. Subskrypcja usługi zapewnia poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO o Rozwinięcia stanowiące wynik inwencji twórczej Producenta. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:   * wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, * wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników.   Rozwinięcia rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.  Rozwinięcia rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (niewykazanych w Załączniku nr 1) oraz Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane odpłatnie, po stawkach określonych przez WYKONAWCĘ doraźnie dla każdego Rozwinięcia nie uwzględnionych w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi. | 1. Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach automatycznie w wyniku inwencji twórczej Producenta będą udostępniane w HD w terminach przewidzianych w mapie rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego założonej przez Producenta. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 zbiorczych pakietów aktualizacji zawierających Rozwinięcia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał. 2. Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane w HD w terminach deklarowanych przez WYKONAWCĘ w Zgłoszeniach Serwisowych typu Nowa funkcjonalność lub Usługa odpłatna, przy czym świadczenia te nie są objęta żadnym reżimem czasowym, tym samym nie podlegają ewentualnym roszczeniom w postaci kar umownych. 3. Obsługa zgłoszeń serwisowych następuje zgodnie z niniejszą procedurą:    1. Jeżeli po dokonaniu wstępnej weryfikacji zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że przedmiot Zgłoszenia Serwisowego nie wymaga poprowadzenia analizy, WYKONAWCA określa w nim numer wersji zawierającej Rozwinięcie uwzględniające wnioskowaną przez Użytkownika funkcjonalność wraz z szacunkowym terminem jego opublikowania.    2. Jeżeli analiza jest konieczna lub WYKONAWCA uzna, że nie będzie realizował przedmiotu Zgłoszenia Serwisowego w ramach opłaty zryczałtowanej, zamieszcza w Zgłoszeniu Serwisowym koszt opracowania analizy bądź docelowego Rozwinięcia wraz z szacunkowym terminem opracowania rzeczonych, zmieniając typ Zgłoszenia Serwisowego na Usługę odpłatną (dopuszczalne także [NE]), natomiast status Zgłoszenia Serwisowego na „do uzupełnienia”.    3. Po ewentualnej akceptacji warunków realizacji przedmiotu Zgłoszenia Serwisowego WYKONAWCA przystępuje do jego realizacji, przy czym jeżeli jest nim analiza będzie oczekiwał potwierdzenia, że ma przystąpić do opracowania docelowego Rozwinięcia zgodnie z określonymi w niej warunkami, o ile nie nastąpi odmowa wykonania Rozwinięcia.    4. Po opracowaniu Rozwinięcia, jak również w przypadku odmowy jego wykonania status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”. 4. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. |

# Wykaz opcjonalnych usług serwisowych

| **Lp.** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | | **Procedura realizacji Usługi** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | **Konsultacje**  **[KA]** | Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w formie elektronicznej do Aplikacji, dla których subskrybuje usługę w Załączniku nr 1 do Umowy w posiadanej przez nie specyfikacji funkcjonalnej. | | 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza, zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat” 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu:  * są zdawkowe, * są lakoniczne, * są niespójne, * są niekompletne, * są nieprawdziwe, * nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, * nie dotyczą działania Oprogramowania Aplikacyjnego, * z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi,   zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Czas obsługi Konsultacji** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.   1. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Czas obsługi Konsultacji** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Czas obsługi Konsultacji** rozpoczyna swój bieg od początku. 2. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Konsultacji do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od przedmiotu zgłoszenia, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:    1. Nie później, niż w **Czasie obsługi Konsultacji** podejmuje jedno z następujących działań:  * odsyła Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia, * odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy. * informuje Użytkownika, że Zgłoszenie Serwisowe może zostać obsłużone jedynie w ramach innych usług lub w trybie odpłatnym, ponieważ nie dotyczy stricte funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego tylko obszaru merytorycznego, z którym jest powiązana specyfikacja funkcjonalna Aplikacji a Użytkownik winien dysponować w tym obszarze wiedzą dającą się powziąć z innych źródeł (ewentualnie wiedzą niedostępną ale z powodu zaniechań stron trzecich). * udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.   1. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę kontynuowania zagadnienia poruszonego w Zgłoszeniu lub wykonania innych czynności powiązanych z przedmiotem zgłoszenia a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę [NE], w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie typ Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.   2. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożlwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Realizacja usługi w trybie odpłatnym nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.   3. Po uznaniu przez Serwis, że realizacja Zgłoszenia Serwisowego dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.  1. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. |
| 5 | **Konsultacje**  **Telefoniczne**  **[KT]** | Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji z wykorzystaniem łączy telefonicznych do Aplikacji, dla których subskrybuje usługę w Załączniku nr 1 do Umowy w posiadanej przez nie specyfikacji funkcjonalnej. | | 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje ZAMAWIAJĄCY ewidencjonuje w HD Zgłoszenie Serwisowe zawierające co najmniej Moduł oraz wykaz zagadnień, które mają stanowić przedmiot Konsultacji, jak również dane kontaktowe do Użytkownika, któremu należy udzielić konsultacji. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie da się na podstawie zamieszczonych w nim informacji ustalić czego faktycznie Konsultacja ma dotyczyć, Serwis podejmie próbę kontaktu telefonicznego, a w przypadku niepowodzenia zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”, natomiast **Czas** **obsługi Konsultacji** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 4. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Czas obsługi Konsultacji** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Czas obsługi Konsultacji** rozpoczyna swój bieg od początku. 5. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Konsultacji Telefonicznej do realizacji, nadając mu status „przyjęte” i w zależności od przedmiotu zgłoszenia, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:    1. W pierwszym możliwym terminie, nie później, niż w przeddzień terminu, w którym upływa **Czas obsługi Konsultacji**, konsultant Serwisu nawiązuje połącznie telefoniczne ze wskazanym w zgłoszeniu Użytkownikiem celem udzielenia konsultacji.    2. Jeżeli konsultantowi Serwisu z przyczyn od niego niezależnych nie uda się nawiązać połączenia ze wskazanym w Zgłoszeniu Serwisowym Użytkownikiem lub nie zastanie go pod wskazanym numerem tel., udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD.    3. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę kontynuowania zagadnienia poruszonego w Zgłoszeniu lub wykonania innych czynności powiązanych z przedmiotem zgłoszenia a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę, w ramach której zgłoszenie może zostać obsłużone, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie typ Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.    4. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożlwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Realizacja usługi w trybie odpłatnym nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.    5. Po uznaniu przez Serwis, że realizacja Zgłoszenia Serwisowego dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”. 6. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. |
| 6 | **Nadzór Eksploata-**  **cyjny**  **[NE]** | W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy.  Świadczenia w ramach usługi są realizowane w terminach dostępności personelu Serwisu wyznaczanych wg uznania WYKONAWCY w sposób umożliwiający ZAMAWIAJĄCEMU skonsumowanie nabytego wolumenu dni serwisowych.  Przedmiotem usługi mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z zastrzeżeniem, że WYKONAWCA zawsze ma prawo do odmowy realizacji Zgłoszenia Serwisowego, jeżeli jego przedmiotem mają być prace programistyczne, w szczególności realizowane odpłatnie w ramach usługi Ewaluacja [EW] lub prace z zakresu motoru bazy danych, Środowiska systemowego, bądź Infrastruktury:   * Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, * Konsultacje merytoryczne w obszarach, z którymi jest powiązana specyfikacja funkcjonalna Aplikacji a Użytkownik winien dysponować w tych obszarach wiedzą dającą się powziąć z innych źródeł (ewentualnie wiedzą niedostępną ale z powodu zaniechań stron trzecich), * Instalowanie nie objętych innymi usługami Uaktualnień, * Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, * Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, * Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu ich dostosowanie do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, * Konwersja wydruków na dokumenty przetwarzane w postaci elektronicznej, * Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych, * Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu tworzącego, Ministerstwa Zdrowia, CeZ, NFZ, PZH, GUS), * Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową), * Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO. | | 1. Przewidziane przedmiotem usługi świadczenia realizowane są zdalnie lub w przypadkach uniemożliwiających realizację w tym trybie, w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO. 2. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje ZAMAWIAJĄCY ewidencjonuje w HD Zgłoszenie Serwisowe zawierające co najmniej wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie usługi zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 4. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje w nim zawarte są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na ustalenie jaki ma być zakres prac przewiedzianych do wykonania w trakcie usługi, Zgłoszenie Serwisowe uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje. 5. Jeżeli w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. 6. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania na usługę do realizacji nadając mu status „przyjęte” i postępuje zgodnie z następującą procedurą:    1. Serwis określa szacunkowy czas trwania usługi z wnioskiem o jego akceptację w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe uzyskuje status „do uzupełnienia”.    2. Po akceptacji przez Użytkownika estymowanego czasu trwania usługi Serwis wyznacza proponowany termin wykonania usługi, natomiast jeżeli Użytkownik wniesie w Zgłoszeniu Serwisowym zastrzeżenia, Serwis zamieszcza wyjaśnienia wraz z ewentualną korektą pracochłonności usługi i procedura wszczyna swój bieg od punktu 6.1 ponownie.    3. Jeżeli Użytkownik nie wniesie zastrzeżeń do proponowanego terminu wykonania usługi, Konsultant Serwisu wykonuje zadania wskazane w Zgłoszeniu Serwisowym ustalonym terminie w wyniku czego otrzymuje ono status „rozwiązane”.    4. Jeżeli proponowany przez Serwis termin realizacji usługi zostanie przez Użytkownika odrzucony, Serwis wyznacza kolejny termin realizacji usługi a Zgłoszenie Serwisowe uzyskuje status „do uzupełnienia”.    5. Procedura w punkcie 6.4 trwa do uzgodnienia terminu satysfakcjonującego STRONY lecz nie dłużej niż 3 iteracji, tzn. za czwartym razem Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje ono status „odrzucone”. 7. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. 8. Rozliczenie usługi następuje w oparciu o czas poświęcony na realizację usługi, w tym m.in. na czynności analityczne, o który zostaje uszczuplony wolumen dni serwisowych pozostających w portfelu ZAMAWIAJĄCEGO i może być różny od szacownego czasu realizacji usługi. 9. Jeżeli usługa jest realizowana w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, jej czas wykroczy ponad 7h a jej przerwanie ze względów technicznych lub innych merytorycznie uzasadnionych będzie niemożliwe lub nieracjonalne, nadgodziny niezbędne do zakończenia prac zostaną w zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO odliczone od godzin przysługujących mu w obrębie umowy lub zostaną rozliczone jako prace dodatkowe zgodnie z cennikiem usług uzupełniających stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy (stawka poza godzinami pracy Serwisu). |
| 7 | **Zarządzanie Umowami [NFZ]** | Gotowość do zdalnego zaczytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a NFZ oraz ich poprawnej konfiguracji. | | 1. W celu umożliwienia realizacji usługi Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać plik przeznaczony do zaczytania lub lokalizację, z której plik może zostać przez Konsultanta Serwisu pobrany oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat”. 3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że pliki umowy są wadliwe lub niezbędne są dodatkowe informacje umożliwiające wykonanie usługi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia **Czas** **obsługi Konsultacji** zostaje zawieszony. 4. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Czas** **obsługi Konsultacji** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Czas** **obsługi Konsultacji** rozpoczyna swój bieg od początku. 5. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania zaczytania umowy z NFZ, po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą.    1. Nie później niż 3 dni przed upływem **Czasu** **obsługi Konsultacji** Serwis wyznacza datę realizacji usługi. Zaproponowana data wykonania usługi nie będzie wykraczała poza **Czas** **obsługi Konsultacji**, chyba że strony postanowią inaczej.    2. Po wyznaczeniu terminu realizacji usługi w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:  * weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, * deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych, * deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, * deklaracja zaniechania przez personel ZAMAWIAJĄCEGO eksploatacji Aplikacji Eskulap-Rozliczenia w trakcie wykonywania usługi.   1. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu dokonuje zaczytania i konfiguracji umowy, w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „rozwiązane” lub jeżeli termin realizacji usługi został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg, przy czym WYKONAWCA zostaje zwolniony z obowiązku wyznaczania daty realizacji usługi w **Czasie** **obsługi Konsultacji**.  1. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. |
| 8 | **Aktualizacja Aplikacji [AA]** | | Gotowość do zdalnej aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w godzinach pracy Serwisu. Usługa realizowana w odniesieniu do Uaktualnień i Rozwinięć (nie dotyczy narzędzi, katalogów, słowników publikowanych przez strony trzecie). | 1. Serwis zamieszcza w Zgłoszeniu Serwisowym zapotrzebowania Uaktualnienia Aplikacji wykaz przewidywanych Uaktualnień lub Rozwinięć, przeznaczonych do wykonania przez Konsultanta Serwisu oraz proponowany termin wykonania usługi. Jako domyślną godzinę rozpoczęcia aktualizacji Oprogramowania Aplikacyjnego ustala się następujący przedział: godz. 7:00 - 9:00 –z zastrzeżeniem odrębnych ustaleń Stron. Strony będą dążyły także do realizacji aktualizacji w powtarzalnych terminach, nie rzadziej jednak niż dwa razy w miesiącu. 2. Jeżeli okaże się, że niezbędne są dodatkowe informacje umożliwiające wykonanie usługi zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia **Czas** **obsługi Konsultacji** zostaje zawieszony. 3. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Czas** **obsługi Konsultacji** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Czas** **obsługi Konsultacji** rozpoczyna swój bieg od początku. 4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem kompletności oczekiwanych informacji jest pozytywna, bądź nie były one wymagane Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania Uaktualnienia Aplikacji do realizacji, po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą.    1. Po wyznaczeniu terminu realizacji usługi w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:  * zapoznanie się z udostępnioną Dokumentacją Uaktualnień Aplikacji oraz plikami readme, * weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY (narzędzie SQL Plus, Polska wersja systemu operacyjnego Windows w wersji wspieranej przez producenta oraz zainstalowanie niezbędnych komponentów systemu Eskulap. Użytkownik systemu operacyjnego powinien posiadać uprawnienia niezbędne do wykonania aktualizacji, a w szczególności podgrywanie plików, łączenia się do bazy danych, dostępu do serwerów aplikacyjnych oraz dostępu do systemu HD), * weryfikacja czy wszystkie wcześniejsze Uaktualnienia Aplikacji, których Zgłoszenie Serwisowe dotyczy zostały przez ZAMAWIAJĄCEGO wykonane (o ile nie były realizowane przez WYKONAWCĘ), * wykonanie lub posiadanie wykonanej bezpośrednio przed terminem usługi AA lub AA+ poprawnej kopii bazy danych aktualizowanego systemu, * zapewnienie na czas wykonywania usługi fizycznej obecności administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, * deklaracja zaniechania eksploatacji przez personel ZAMAWIAJĄCEGO Oprogramowania Aplikacyjnego w trakcie wykonywania usługi, * wykonanie bezpośrednio po zaczytaniu aktualizacji na serwerze aktualizacji stacji roboczych ZAMAWIAJĄCEGO, o ile wystąpi taka potrzeba.   1. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu wykonuje Uaktualnienie na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO oraz zamieszcza w Zgłoszeniu informację o wykonanych Uaktualnieniach w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „rozwiązane” lub jeżeli termin realizacji usługi został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od początku, przy czym WYKONAWCA zostaje zwolniony z obowiązku wyznaczania daty realizacji usługi w **Czasie** **obsługi Konsultacji.**  1. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. |
| **Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+]** | | Gotowość do zdalnej aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w dni robocze poza godzinami pracy Serwisu, z wyłączeniem godzin 23:00-5:00. Warunkiem posiadania usługi AA+ jest subskrypcja usługi AA.  Usługa realizowana w odniesieniu do Uaktualnień i Rozwinięć (nie dotyczy narzędzi, katalogów, słowników publikowanych przez strony trzecie). |
|  |  | |
| 9 | **Serwis Motoru BD**  **[SBD]** | Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych. Usługa nie obejmuje naprawy błędów silnika bazy danych. | | 1. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy lub się powtarza zgłoszenie zostaje odrzucone i w zależności od okoliczności otrzymuje status „odrzucone” bądź „duplikat” 2. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu:  * są zdawkowe, * są lakoniczne, * są niespójne, * są niekompletne, * są nieprawdziwe, * nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, * nie dotyczą działania Oprogramowania Aplikacyjnego, * z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi,   zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Czas** **usunięcia Awarii** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.   1. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast **Czas** **usunięcia Awarii** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Czas** **usunięcia Awarii** rozpoczyna swój bieg od początku. 2. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Błędu, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:    1. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy Awarii, nie później niż **Czasie usunięcia Awarii**,usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.    2. W szczególności naprawa Awarii może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:  * zatrzymanie i uruchomienie bazy danych, * zatrzymanie i uruchomienie listener-a, * odblokowywanie kont użytkowników, * kompilacja obiektów bazy danych, * dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel, * rekonfiguracja parametrów bazy danych, * Identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy Awarii, których wykonanie wykracza poza zakres usługi.   1. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy MBD i nie spełnia definicji Awarii, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi Konsultacji [KA], w ramach której w zależności od woli WYKONAWCY może on także wspierać ZAMAWIAJĄCEGO w realizacji czynności określonych w punkcie 4.2. powyżej lub wykonać je samodzielnie zdalnie.   2. Oprócz sytuacji szczególnych usługa nie obejmuje czynności wymienionych poniżej, których realizacja przez WYKONAWCĘ wymaga uprzedniego zlecenia Usługi odpłatnej lub akceptacji rozliczenia świadczenia w ramach usługi [NE]: * utworzenia nowej baz danych, * odtwarzania bazy danych po awarii, * instalacji dodatkowych opcji MBD lub oprogramowania systemowego, * reinstalacji MBD lub oprogramowania systemowego, * instalacji Uaktualnień MBD lub oprogramowania systemowego, * innych.  1. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. |
| 10 | **Serwis 24h/7** | Gotowość do usuwania krytycznych zdarzeń serwisowych, które doprowadziły do zatrzymania lub poważnego uszkodzenia Oprogramowania Aplikacyjnego, dotyczących uszkodzeń Infrastruktury i MBD, innych niż Awarie (w rozumieniu definicji z Umowy), obejmujących:   * + 1. obsługę serwisową MBD wraz z uruchomionymi instancjami:        - * instalacje stand-alone          * instalacje MBD RAC (Linux),     2. obsługę serwisową serwerów aplikacyjnych Windows Server,     3. obsługę serwisową serwerów z systemem Linux,     4. obsługę serwisową serwerów aplikacji skonteneryzowanych (Docker),     5. obsługę serwisową usług oraz aplikacji wdrożonych systemów (co najmniej w zakresie uruchomienia i podłączenia do bazy),     - obsługę serwisową serwera Eskulap: HIS, LIS, RIS i PACS     - obsługę serwisową serwera Eskulap SZRP (XIBO),     - obsługę serwisową serwera Eskulap: NT, serwera wydruków, EDM,     1. obsługę serwisową kontrolerów domen (AD), serwerów wydruku, CA,     2. obsługę serwisową środowisk wirtualnych,     3. usługi doradcze w ramach doboru rozwiązań w IT (infrastruktura, oprogramowanie) powiązanych bezpośrednio z przedmiotem zdarzenia serwisowego,     4. identyfikację przyczyn wystąpienia awarii Infrastruktury eksploatowanej przez Klienta (serwerów aplikacyjnych  i bazodanowych oraz zasobów dyskowych związanych z serwisowanym oprogramowaniem aplikacyjnym). | | 1. Usługa świadczona całodobowo: a) w Godzinach pracy serwisu za pośrednictwem HD b) w weekendy, święta i dni dodatkowo wolne od pracy oraz w dni robocze w godzinach 16:00 - 7:00 zgłoszenia przyjmowane są telefonicznie, zgodnie z postanowieniami ust. 2 2. Zgłoszenie zdarzenia serwisowego następuje telefonicznie na numer: 61 41 51 951, z zastrzeżeniem ust. 3, po odebraniu, którego WYKONAWCA rejestruje Zgłoszenie Serwisowe w HD. 3. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest do podjęcia skutecznej próby nawiązania połączenia telefonicznego (rozumianej jako przynajmniej 3 próby standardowych połączeń w odstępie 5 minut, w tym ostatnią na nr 577 115 112) 4. Obsługa zdarzenia serwisowego odbywa się zgodnie z Warunkami brzegowymi realizacji usług określonymi dla Awarii. 5. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie mieści się w zakresie usługi Serwis 24h/7, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi Serwisu Aplikacji [SA]. Za wykraczające poza zakres niniejszej usługi uznaje się wszelkie Błędy w zakresie działania Aplikacji, których przyczyny tkwią w kodzie Aplikacji tj. poprawności formularzy, raportów, zapytań, logiki działania etc. oraz działania wynikającego z błędów lub braków konfiguracji po aktualizacji Aplikacji. 6. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „odroczone” lub „rozwiązane” Użytkownik nie uzupełni w nim wymaganych informacji, bądź nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń lub w terminie krótszym, uzgodnionym przez Strony w Zgłoszeniu, Zgłoszenie Serwisowe po spełnieniu warunków określonych w zdaniu pierwszym automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów. . |

# Załącznik nr 4 – Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa

1. **Kontakty**

Zgodnie z paragrafem § 6 Umowy osobami uprawnionymi do dostępu do HD są osoby wpisane poniżej w tabeli, z których osoba wskazana w pierwszym wierszu posiada uprawnienia Certyfikowanego Administratora. Zamawiający wskazuje również w poniższej tabeli Administratora HD.

Osobom wymienionym w tabeli zostaną przesłane dane umożliwiające uwierzytelnienie w systemie HD na wskazane konta e-mail.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Imię** | **Nazwisko** | **Konto e-mail** | **Stanowisko** |
| 1. |  |  |  |  |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |
| 6. |  |  |  |  |

1. **Procedury bezpieczeństwa**

Jeżeli w celu wykonania świadczeń przewidzianych Umową zajdzie konieczności transferu danych, STRONY, w przypadku braku wyrażenia w formie pisemnej lub w formie dokumentowej zgody przez WYKONAWCĘ na procedurę bezpieczeństwa zaproponowaną przez ZAMAWIAJĄCEGO, uznają następującą procedurę:

1. Użytkownik przekazuje dane, poprzez skopiowanie zaszyfrowanego pliku archiwum (np. w formacie zip) na zasób dyskowy udostępniony prze WYKONAWCĘ o adresie wskazanym w HD. Zasób jest dedykowany wyłącznie ZAMAWIAJĄCEMU, wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Dane umożliwiające uwierzytelnienie posiadają jedynie osoby posiadające nadane uprawienia zgodne z postanowieniami Umowy.
2. Kopiowany plik winien być zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym, uwzględniającym minimum 2 znaki specjalne i minimum 2 cyfry). Hasło do pliku zostanie przekazywane osobie ze Strony WYKONAWCY, która wnioskowała o udostępnienie danych w bezpieczny sposób (SMS, czat).
3. **Ogólne zasady udzielania zdalnego dostępu do zasobów ZAMAWIAJĄCEGO**
4. Jeżeli STRONY nie postanowią inaczej, ZAMAWIAJĄCY udziela pracownikom /współpracownikom WYKONAWCY zdalnego dostępu do systemu informatycznego i baz danych zgodnie z niniejszymi zasadami:
5. dostęp jest realizowany tylko dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, którego imienną listę WYKONAWCA uzupełnia w serwisie HD,
6. każdorazowo przy zmianie personelu WYKONAWCY dedykowanego do realizacji Umowy, WYKONAWCA będzie zobligowany do wprowadzenia aktualizacji imiennej listy osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
7. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest nadać/odebrać dostęp zdalny osobom, o których mowa w pkt b) niezwłocznie, w terminie umożliwiającym WYKONAWCY wywiązanie się z obowiązków umownych,
8. dostęp odbywał się będzie z użyciem szyfrowanego protokołu,
9. zestawienie połączenia będzie następowało na polecenie ZAMAWIAJĄCEGO, którym może być np. zgłoszenie w systemie HelpDesk, jak również konieczność wykonania niezbędnych prac w systemie użytkowanym przez Zamawiającego, związanych z realizacją Umowy,
10. zestawienie połączeń będzie następowało w godzinach pracy ZAMAWIAJĄCEGO tj. w dni robocze (od poniedziałku do piątku), od godz. 0700 do 16:00, a po godzinach pracy automatycznie zamykane z zastrzeżeniem pkt g) niniejszego ustępu,
11. w szczególnych przypadkach, jeżeli będą za tym przemawiały przesłanki merytoryczne, zestawienie połączenia będzie mogło nastąpić po godzinach pracy ZAMAWIAJĄCEGO lub w trybie ciągłym, przy czym każdorazowo w takich okolicznościach STRONY uzgodnią szczegóły otwarcia i zamknięcia połączenia,
12. Zamawiający przekaże WYKONAWCY dane niezbędne do logowania w sposób bezpieczny. Wykonawca zobowiązany jest do nieujawniania danych do logowania osobom nieupoważnionym.
13. Każdorazowo przy zmianie zasad i sposobu połączenia zdalnego, ZAMAWIAJĄCY powiadomi Wykonawcę z min. 14 dniowym wyprzedzeniem.