**Specyfikacja usług serwisowych i usług nadzoru autorskiego (konserwacji)**

**oraz szczegółowe zasady ich realizacji**

**– w zakresie oprogramowania administracyjnego IMPULS EVO 1.3**

1. Serwis w systemie „Help Desk”, tzn. że ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w systemie HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.

2. Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w systemie „HD”. Wykonawca jest zobowiązany przyznania poszczególnym Użytkownikom Zamawiającego – według jego wskazania - prawa do ewidencji lub/i edycji zgłoszeń serwisowych.

3. Użytkownicy zobowiązani są do nie zamieszczania danych osobowych w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia Serwisowego zawierające takie dane w sposób określony w HD.

4. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmuje wyłącznie jeden temat do rozwiązania w różnych obszarach systemu. W przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe obejmuje kilka tematów Wykonawca rozdzieli je na kilka Zgłoszeń. Jeżeli w trakcie realizacji Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wprowadzi nowy temat do zgłoszenia realizowanego Wykonawca może je przenieść do nowego Zgłoszenia Serwisowego.

5. W przypadku kiedy, po dokonaniu oceny merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: niekompletne, nieprawdziwe, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast Czas usunięcia Błędu Aplikacji, Czas usunięcia Awarii lub Czas usunięcia Usterki Programistycznej zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.

6. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 7.30-15.30 od poniedziałku do piątku w dni robocze.

7. Wymagany **czas reakcji serwisu Wykonawcy** na zgłoszenie serwisowe: max. 4 godziny od momentu zaewidencjonowania w systemie HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie max. 4 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.

8. Użytkownik Zamawiającego będzie miał możliwość zaewidencjonować w systemie HD następujące zgłoszenia serwisowe:

1) błąd aplikacji - oznacza działanie/ zaniechanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Szczególnym rodzajem Błędu Aplikacji jest Awaria (zdefiniowana poniżej).

2) awaria - oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w bazie. Awaria, która uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania w zakresie jego podstawowej funkcjonalności (wskazanej w dokumentacji).

3) usterka programistyczna - błąd aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usuniecie błędu wymaga wykonania prac programistycznych.

4) konsultacja - usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na bieżącym udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.

4) nadzór autorski (zwany również konserwacją) - usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy a Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Usługi zapewnia Zamawiającemu dostosowanie Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Wykonawca 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.

- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta,

5) serwis Motoru Bazy Danych - usługa zapewniająca Zamawiającemu usuwanie awarii oraz świadczenie usługi zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych.

6) zapytanie handlowe - szczególnego rodzaju zgłoszenia serwisowego, którego ewidencja w HD, służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, jego obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym.

7) nowa funkcjonalność – usługa dająca możliwość wyodrębnienia i rejestracji sugestii i propozycji rozwojowych użytkowników, pod warunkiem, że nie są one sprzeczne z terminami i planami rozwojowymi Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie Aplikacji

8) nadzór eksploatacyjny - usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Terminy czterech wizyt będzie ustalony przez Zamawiającego i Wykonawcę w ciągu 14 dni po podpisaniu umowy. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:

- konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,

- instalowanie 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 dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego,

- tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków,

- 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 założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia Ministerstwa Skarbu, KIR, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny,

- dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej Zamawiającego (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),

9. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług:

**Awaria**

**Błąd aplikacji**

**Konsultacje**

**Nadzór autorski (konserwacja)**

**Serwis motoru bazy danych**

**Zapytanie Handlowe**

**Nowa Funkcjonalność**

**Nadzoru Eksploatacyjny**

**Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:**

Zasady realizacji usług serwisowych i nadzoru autorskiego (konserwacji)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Rodzaj świadczonych usług | Czas wykonania zlecenia serwisowego | Warunki świadczenia usług |
| 1. | Błąd aplikacji | czas usunięcia – max. 7 dni roboczych | Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji. |
| 1a | Usterka programistyczna | Następna aktualizacja zbiorcza (nie rzadziej niż co 3 miesiące) | W przypadku gdy Wykonawca nie jest Producentem, czasy wykonania zlecenia serwisowego mogą ulec wydłużeniu o okres narzucony przez Producenta, o czym Zamawiający zostanie każdorazowo powiadomiony w Zgłoszeniu serwisowym. |
| 2. | Awaria | czas usunięcia – ……… h  *(zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)* | Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. |
| 3. | Konsultacja | czas wykonania max. 10 dni roboczych | Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy*.*  Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy. Konsultacje będą dotyczyć modułów FK. |
| 4. | Nadzór Autorski (konserwacja) | Czas realizacji pojedynczej zmiany – najpóźniej na dwa dni robocze przed wejściem w życie ustawy, przepisów wykonawczych lub zarządzenia. | Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Autora oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego systemu.  Czas liczony od dnia obowiązywania znowelizowanych przepisów prawnych.  Uwaga! w przypadku zaistnienia krótszego niż 14 dni vacatio legis danej ustawy, przepisów wykonawczych lub zarzadzenia, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej w ciągu 14 dni do dnia opublikowania danej ustawy, przepisów wykonawczych lub zarzadzenia. |
| 5. | Serwis motoru bazy danych | czas wykonania max. 10 dni roboczych | Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy; czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. |
| 6. | Nadzór Eksploatacyjny | limit do 150 godzin obejmuje zarówno system medyczny Eskulap jak również Impuls | Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. |

**Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:**

1. **Błąd aplikacji**

1.1. Zgłoszenie serwisowe będzie wysyłane do Wykonawcy od poniedziałku do piątku w dni robocze, w godzinach od 7:30 do 15:30.

1.2. Czas usunięcia błędu aplikacji: max do 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia błędu aplikacji.

1.3. Po usunięciu błędu aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.

1.4. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 14 dni od terminu usunięcia błędu aplikacji i wykonania testu oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia błędu aplikacji.

1. **Awaria**

2.1. Czas usunięcia awarii - ……………. godzin *(zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)* od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.

2.2. Po usunięciu awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.

2.3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 14 dni od terminu usunięcia Awarii i wykonania testu oprogramowania zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.

1. **Konsultacja**

3.1. Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:

1) wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,

2) wskazanie Użytkownikowi 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.

3) udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

3.2. Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone.

Po upływie 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zakończone, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane.

**4. Nadzór autorski (konserwacja)**

4.1 W ramach usługi Nadzoru Autorskiego (konserwacji) świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnetrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:

1) prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,

2) dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,

3) wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.

4) 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.

4.2 Warunki realizowania usługi:

4.2.1 Wszelkie zmiany w oprogramowaniu , o których mowa w pkt 4.1 ppkt 2 i 3 powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu najpóźniej na dwa dni roboczych przed wejściem w życie zmian opisanych w pkt 4.1 ppkt 2 i 3

4.2.2 Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 4.1, Wykonawca udostępnia Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania Impuls EVO - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.

4.3 Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 4.1 , powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności. Udostepnienie nastąpi poprzez HD.

4.4 Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

**5. Zasady serwis motoru bazy danych**

5.1. Zgłoszenie serwisowe będzie wysyłane do Wykonawcy od poniedziałku do piątku w dni robocze, w godzinach od 7:30 do 15:30.

5.2. Naprawa motoru bazy danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:

1) kompilacja obiektów bazy danych,

2) przeliczanie statystyk bazy danych,

3) dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,

4) rekonfiguracja parametrów bazy danych,

5) identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.

5.3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 14 dni od terminu wykonania usługi i wykonania testu, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usługi.

**6. Nadzór Eksploatacyjny**

6.1. Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:

1) wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,

2) połączenia zdalne.

6.2 Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego.

6.3 Zgłoszenie Wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi 14 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę. Zgloszenia Wizyt serwisowych nie będą obejmować prac, które mogą być zakwalifikowane jako Usterka programistyczna.

6.4 W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin Wizyty Serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie Wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu. Dojazd do siedziby Zamawiającego nie zostaje wliczony w godziny pracy Serwisu przeznaczone na Nadzór Eksploatacyjny.

6.5 Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego (7:30-15:05), po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.

6.6 Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu na piśmie/pocztą elektroniczną /w portalu serwisowym do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Nadzór Eksploatacyjny tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu, przedstawionego wcześniej Rozliczenia czasu trwania usługi.

6.7 Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie podpisaniem przez Zamawiającego i Wykonawcę Protokołu, zawierającego w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin.

6.8 Nadzór Eksploatacyjny wykorzystany zostanie przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.

**– w zakresie oprogramowania medycznego ESKULAP**

1. Serwis w systemie „Help Desk”, tzn. że ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w systemie HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.

2. Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w systemie „HD”. Wykonawca jest zobowiązany przyznania poszczególnym Użytkownikom Zamawiającego – według jego wskazania - prawa do ewidencji lub/i edycji zgłoszeń serwisowych.

3. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 7.30-15.30 od poniedziałku do piątku w dni robocze.

4. Wymagany **czas reakcji serwisu Wykonawcy** na zgłoszenie serwisowe: max. 4 godziny od momentu zaewidencjonowania w systemie HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie max. 4 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.

5. W przypadku kiedy, po dokonaniu oceny merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: niekompletne, nieprawdziwe, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast Czas usunięcia Błędu Aplikacji, Czas usunięcia Awarii lub Czas usunięcia Usterki Programistycznej zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.

6. Użytkownik Zamawiającego będzie miał możliwość zaewidencjonować w systemie HD następujące zgłoszenia serwisowe:

1) błąd aplikacji - oznacza działanie / zaniechanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Szczególnym rodzajem Błędu Aplikacji jest Awaria (zdefiniowana poniżej).

2) awaria - oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych. Awaria, która uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania w zakresie jego podstawowej funkcjonalności (wskazanej w dokumentacji).

3) konsultacja - usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na bieżącym udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.

4) nadzór autorski (zwany również konserwacją) - usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy a Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu dostosowanie Oprogramowania Aplikacyjnego 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.

5) serwis Motoru Bazy Danych - usługa zapewniająca Zamawiającemu usuwanie awarii oraz świadczenie usługi zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych.

6) zapytanie handlowe - szczególnego rodzaju zgłoszenia serwisowego, którego ewidencja w HD, służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, jego obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym.

7) nowa funkcjonalność – usługa dająca możliwość wyodrębnienia i rejestracji sugestii i propozycji rozwojowych użytkowników, pod warunkiem, że nie są one sprzeczne z terminami i planami rozwojowymi Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie Aplikacji

8) nadzór eksploatacyjny - usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Terminy czterech wizyt będzie ustalony przez Zamawiającego i Wykonawcę w ciągu 14 dni po podpisaniu umowy. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:

- konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,

- instalowanie 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 dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego,

- tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków,

- 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 założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia Ministerstwa Skarbu, KIR, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny),

- 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.

9) ewaluacja - usługa realizowana przez Wykonawcę w odniesieniu do systemów Eskulap. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego. 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 Zamawiającego.

Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.

Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (nieudzielonych przed zawarciem Umowy) 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.

7. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług:

**Awaria**

**Błąd aplikacji**

**Konsultacje**

**Nadzór autorski (konserwacja)**

**Serwis motoru bazy danych**

**Zapytanie Handlowe**

**Nowa Funkcjonalność**

**Nadzoru Eksploatacyjny**

**Nowa Funkcjonalność**

**Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:**

Zasady realizacji usług serwisowych i nadzoru autorskiego (konserwacji)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Rodzaj świadczonych usług | Czas wykonania zlecenia serwisowego | Warunki świadczenia usług |
| 1. | Błąd aplikacji | czas usunięcia – max. 7 dni roboczych | Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji. |
| 1a. | Usterka programistyczna | Następna aktualizacja zbiorcza (nie rzadziej niż co 3 miesiące) | Wykonawca usuwa błąd aplikacjia (zakwalifikowany jako usterka programistyczna) i udostępnia uaktualnienie nie póniej niż w kolejnej aktualizacji zbiorczej. |
| 2. | Awaria | czas usunięcia – ……… h  *(zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)* | Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. |
| 3. | Konsultacja | czas wykonania max.10 dni roboczych | Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy*.*  Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy. Konsultacje będą dotyczyć dokumentacji medycznej, zleceń medycznych, rozliczeń z płatnikami, apteki iapteczek oddziałowych, e-usług oraz MBD |
| 4. | Nadzór Autorski (konserwacja) | Czas realizacji pojedynczej zmiany – na dwa dni robocze przed wejściem w życie ustawy, przepisów wykonawczych lub zarządzenia. | Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Autora oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego systemu.  Czas liczony od dnia obowiązywania znowelizowanych przepisów prawnych.  Uwaga! w przypadku zaistnienia krótszego niż 14 dni vacatio legis danej ustawy, przepisów wykonawczych lub zarzadzenia, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej w ciągu 14 dni do dnia opublikowania danej ustawy, przepisów wykonawczych lub zarzadzenia. |
| 5. | Serwis motoru bazy danych | czas wykonania max. 10 dni roboczych | Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy; czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. |
| 6. | Nadzór Eksploatacyjny | limit do 150 godzin obejmuje zarówno system medyczny Eskulap jak również Impuls | Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. |

**Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:**

1. **Błąd aplikacji**

1.1. Zgłoszenie serwisowe będzie wysyłane do Wykonawcy od poniedziałku do piątku w dni robocze, w godzinach od 7:30 do 15:30.

1.2. Czas usunięcia błędu aplikacji: max do 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia błędu aplikacji.

1.3. Po usunięciu błędu aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.

1.4. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 14 dni od terminu usunięcia błędu aplikacji i wykonania testu oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia błędu aplikacji.

1. **Awaria**

2.1. Czas usunięcia awarii - ……………. godzin *(zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)* od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.

2.2. Po usunięciu awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.

2.3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 14 dni od terminu usunięcia Awarii i wykonania testu oprogramowania zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.

1. **Konsultacja**

3.1. Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:

1) wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,

2) wskazanie Użytkownikowi 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.

3) udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

3.2. Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone.

Po upływie 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zakończone, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane.

**4. Nadzór autorski (konserwacja)**

4.1 W ramach usługi Nadzoru Autorskiego (konserwacji) świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnetrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:

1) prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,

2) dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,

3) wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.

4) 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.

4.2 Warunki realizowania usługi:

4.2.1 Wszelkie zmiany w oprogramowaniu , o których mowa w pkt 4.1 ppkt 2 i 3 powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu najpóźniej na dwa dni robocze przed wejściem w życie zmian opisanych w pkt 4.1 ppkt 2 i 3

4.2.2 Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 4.1, Wykonawca udostępnia Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.

4.3 Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 4.1 , powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności. Udostepnienie nastąpi poprzez HD.

4.4 Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

**5. Zasady serwis motoru bazy danych**

5.1. Zgłoszenie serwisowe będzie wysyłane do Wykonawcy od poniedziałku do piątku w dni robocze, w godzinach od 7:30 do 15:30.

5.2. Naprawa motoru bazy danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:

1) kompilacja obiektów bazy danych,

2) przeliczanie statystyk bazy danych,

3) dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,

4) rekonfiguracja parametrów bazy danych,

5) identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.

5.3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 14 dni od terminu wykonania usługi i wykonania testu, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usługi.

**6. Nadzór Eksploatacyjny**

6.1. Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:

1) wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,

2) połączenia zdalne.

6.2 Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego.

6.3 Zgłoszenie Wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 14 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.

6.4 W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin Wizyty Serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie Wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu. Dojazd do siedziby Zamawiającego nie zostaje wliczony w godziny pracy Serwisu przeznaczone na Nadzór Eksploatacyjny.

6.5 Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego (7:30-15:05), po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.

6.6 Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu na piśmie/pocztą elektroniczną /w portalu serwisowym do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Nadzór Eksploatacyjny tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu, przedsawionego wcześniej Rozliczenia czasu trwania usługi.

6.7 Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie podpisaniem przez Zamawiającego i Wykonawcę Protokołu, zawierającego w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin.

6.8 Nadzór Eksploatacyjny wykorzystany zostanie przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.

**7. Nowa Funkcjonalność**

7.1 Usługa realizowana przez Wykonawcę w odniesieniu do systemu Eskulap.

7.2 Usługi zapewniająca Zamawiającemu poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego.

7.3 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 Zamawiającego.

7.4 Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji uzywanych przez Zamawiającego są udostępniane odpłatnie i zostały już uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za usługi.

7.5 Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (nieudzielonych przed zawarciem Umowy) 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.