**Załącznik Nr 3 do Umowy**

# Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi serwisowe są świadczone zgodnie z postanowieniami punku II niniejszego załącznika: Warunki brzegowe realizacji usług.

 [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………………………….. oraz przez Producenta ewentualnie 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. 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 jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej 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 Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia 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. Użytkownik może zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
	* Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
	* Awaria [Wymagane usługi: SA, KS],
	* Usterka programistyczna [Wymagane usługi: SA, KS],
	* Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
	* Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA],
	* Zapytanie handlowe.
3. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.
4. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy Zgłoszenie obejmuje kilka tematów WYKONAWCA/Producent może odrzucić takie Zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka Zgłoszeń. Jeżeli w trakcie realizacji Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wprowadzi nowy temat do rozwiązania WYKONAWCA/Producent może je przenieść do nowego Zgłoszenia lub odrzucić realizację.
5. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje Zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego Zgłoszenia, zostaje mu nadany status „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
6. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu zgłoszenia, fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
	* przyjęte do realizacji,
	* anulowane,
	* odrzucone,
	* duplikat,
	* do uzupełnienia,
	* odroczone,
	* rozwiązane,
	* zamknięte.
7. 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. Ponadto w odniesieniu do tego typu zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
8. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim typem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna/Konsultacja, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
9. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie zgłoszenia wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na określoną w zgłoszeniu kwotę.

# Warunki brzegowe realizacji usług

1. Zgłoszenia dotyczące funkcjonowania aplikacji Eskulap i procesów związanych z integracją PACS-HIS:

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa | **Uwagi** |
| **Standard** |  |
| Godziny pracy Serwisu | 700-1600 | W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
| Czas reakcji Serwisu | 4h | Czas liczony w godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”. |
| Czas usunięcia Błędu Aplikacji  | 10 dni | 1. Czas liczony w godzinach/dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
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 Aplikacji, których WYKONAWCA nie jest Producentem przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu.

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.  |
| Czas usunięcia Awarii | 48h |
| Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza |

1. Zgłoszenia dotyczące funkcjonowania PACS (w szczególności archiwum, przeglądarki DICOM, stanowisk radiologów, moduły monitorowania dawek i funkcjonowania algorytmów AI)

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa | **Uwagi** |
| **Standard** |  |
| Godziny pracy Serwisu | 0000-2400 | 24/7/365 |
| Czas przypisania priorytetu zgłoszenia | do 20 minut |  |
| Czas naprawy – tryb planowy | do 5 dni roboczych |  |
| Czas naprawy - tryb krytyczny | do 12 godzin |  |
| Dedykowany, priorytetowy kanał zgłoszeń telefonicznych przeznaczony do obsługi zgłoszeń w sytuacji bezpośredniego zagrożenia życia lub zdrowia pacjenta | tak | Nr telefonu:…………………….  |

# 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, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź 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.
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 **Termin realizacji usług** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Termin realizacji usług**  rozpoczyna swój bieg od początku.
4. 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. Zgłoszenie Serwisowe po tym terminie automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów.
 |
| 2 | **Konserwacja [KS]**  | 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.
 | 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 obowiązku wynikającego z aktu prawnego.
5. 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.
 |

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