*ZP-42/23*

*ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY*

# 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.

[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 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 Serwisowe zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

1. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane w systemie HD, a w przypadku niedostępności HD, faksem na numer: ……………………………..bądź pocztą elektroniczną na adres: .........................................., . Każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Użytkownik może zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
	* Błąd Aplikacji,
	* Awaria,
	* Usterka programistyczna,
	* Konsultacja,
	* Nadzór eksploatacyjny,
	* Serwis MBD,
	* Nowa funkcjonalność,
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 unikalny numer.
4. Jeżeli do Zgłoszenia Serwisowego pozostającego w toku Użytkownik wprowadzi nowe zagadnienie WYKONAWCA może je przenieść do odrębnego Zgłoszenia Serwisowego. **Termin realizacji usług** dla nowego Zgłoszenia Serwisowego określony w **Warunkach brzegowych realizacji usług** wszczyna swój bieg z momentem przeniesienia nowego zgłoszenia do wyodrębnionego Zgłoszenia Serwisowego.
5. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **Czasie reakcji** określonym w **Warunkach brzegowych realizacji usług** w systemie HD Zgłoszeniu Serwisowemu zostaje 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.
6. 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.
7. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane..

# Warunki brzegowe realizacji usług

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | Nazwa | Terminy realizacji usług | **Uwagi** |
|
|  | Godziny pracy Serwisu | 730-1530 | 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. .. |
|  | Czas reakcji Serwisu | Do 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  | 7 dni | 1. Czas usunięcia awarii liczony jest w godzinach od upłynięcia czasu reakcji we wszystkie dni tygodnia.
2. Pozostałe terminy realizacji usług (czas) liczony jest w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji w godzinach pracy serwisu.
3. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy).
4. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 zbiorczych pakietów aktualizacji zawierających Rozwinięcia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał. 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 | ………………(zgodnie z ofertą Wykonawcy) |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza (nie rzadziej niż co 3 miesiące) |
|  | Czas obsługi Konsultacji  | Maksymalnie 10 dni roboczych |
|  | Termin udostępnienia Rozwinięć wynikających z nowelizacji aktów prawnych | 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 Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Rozwinięcia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ.
 |

# Wykaz usług serwisowych

| **Lp.** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | **Procedura realizacji Usługi** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Serwis Aplikacji** | 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 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,
* 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 3.4 i 3.5 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.
	5. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, 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 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”.
	7. Po uznaniu przez Serwis i konsultacji z Zamawiającym, 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”.
 |
| 2 | **Konserwacja**  | 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.
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. W przypadkach szczególnych, jeżeli termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia będzie krótszy niż 14 dni od daty ich wejścia w życie Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Rozwinięcia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ.
4. 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 | **Nowa funkcjonalność** | Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów ESKULAP. Usługa zapewnia poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO. 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.
 | 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:

3.1.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.* 1. Po opracowaniu Rozwinięcia, jak również w przypadku odmowy jego wykonania status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.
1. Procedowanie Zgłoszenia Serwisowego dobiega końca, jeżeli w terminie 7 dni od daty uzyskania przez Zgłoszenie Serwisowe statusu „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.
 |

| **Lp.** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | **Procedura realizacji Usługi** |
| --- | --- | --- | --- |
| 4 | **Konsultacje**  | Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w formie elektronicznej do Aplikacji. . | 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, 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, 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 , Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie typ Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.
	2. 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.
 |
| 5 | **Konsultacje****Telefoniczne** | Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji z wykorzystaniem łączy telefonicznych do Aplikacji. | 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 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**, pracownik 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 Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi alternatywnej, zmieniając jednocześnie typ Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.
	4. 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. Zgłoszenie Serwisowe po tym terminie automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów.
 |
| 6 | **Nadzór Eksploatacyjny** | 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 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. Zgłoszenie Serwisowe po tym terminie automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów.
8. Rozliczenie usługi następuje w oparciu o faktyczny czas poświęcony na realizację usługi, 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 odliczone od godzin przysługujących mu w obrębie umowy.
 |
| 7 | **Serwis Motoru BD** | Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru 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, 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 **Czas** **usunięcia Awarii** 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 **Czas** **usunięcia Awarii** zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji **Czas** **usunięcia Awarii** rozpoczyna swój bieg od początku.
4. 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, 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, 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 akceptacji rozliczenia świadczenia w ramach usługi Nadzoru Eksploatacyjnego:
* 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. Zgłoszenie Serwisowe po tym terminie automatycznie uzyskuje status „zamknięte” co blokuje możliwość dokonywania w nim dalszych wpisów.
 |
|  |  |
|  |  |