**Załącznik nr 5 do Umowy**

**Warunki świadczenia usług asysty powdrożeniowej   
i serwisu gwarancyjnego, w tym nadzoru autorskiego.**

Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usługi asysty powdrożeniowej dwukrotnie. Pierwszy raz w okresie od dnia podpisania Protokołu odbioru za Etap IV i drugi raz w okresie od dnia podpisania Protokołu odbioru za Etap IVA . Czas trwania asyst powdrożeniowych określa harmonogram wskazany w pkt 3.4 OPZ, stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.

Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia usług serwisu gwarancyjnego(zw. dalej też usług serwisowych) przez okres wskazany w ofercie, tj. min. 36 m-cy od dnia podpisania Protokołu Końcowego Realizacji Przedmiotu Umowy.

Usługi asysty powdrożeniowej i serwisu gwarancyjnego dotyczą oprogramowania będącego przedmiotem Umowy, w tym w szczególności oprogramowania aplikacyjnego, integracyjnego i dedykowanego, a także usług związanych z wdrożeniem przedmiotowego oprogramowania.

Zamawiający wymaga, by do czasu podpisania przez Strony protokołu odbioru końcowego realizacji Umowy, wszelkie ww. usługi były traktowane jako usługi wdrożeniowe. Dla modułów już uruchomionych obowiązywać będą takie same warunki usuwania awarii i usterek, a także dokonywania aktualizacji systemu, jak wskazane w warunkach gwarancji.

Zamawiający ponadto wymaga, aby Wykonawca do celów realizacji przedmiotowych usług dysponował aplikacją internetową typu Help Desk (HD) do przyjmowania i obsługi zgłoszeń Zamawiającego, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w tym zakresie. Portal w szczególności musi umożliwiać realizację następujących funkcji:

* wysyłanie zgłoszeń serwisowych błędów oraz konsultacji z zakresu oprogramowania będącego przedmiotem Umowy,
* powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,
* dostęp do treści historycznych zgłoszeń serwisowych wysyłanych przez Zamawiającego
* serwis FAQ zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane przez użytkowników pytania,
* baza wiedzy obejmująca przynajmniej: materiały szkoleniowe dotyczące pracy i administrowania serwerem bazy danych, linki do stron producenta motoru bazy danych Oracle zawierających ważne informacje oraz uaktualnienia, linki do stron zawierających treść aktów prawnych powiązanych z oprogramowaniem aplikacyjnym,
* publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach oraz udostępnianie tych informacji, np. przez kanał RSS, powiadomienia e-mail.
* udostępnianie wszelkich uaktualnień oprogramowania oraz instrukcje dla użytkowników/administratorów.

1. **Zasady świadczenia usług asysty powdrożeniowej oraz serwisu gwarancyjnego**

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi są świadczone zgodnie z postanowieniami punku II tj. Warunki brzegowe realizacji usług.

[UŻYTKOWNICY]

1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie typu „Help Desk” 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. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
4. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, iż Wykonawca może zablokować Użytkownikowi dostęp do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD
5. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO.
6. Użytkownicy są zobowiązani do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania, którym może być np. brak odbytych szkoleń w tym zakresie.
7. Wykonawca będzie samodzielnie wykonywał aktualizacje Oprogramowania Integracyjnego i Dedykowanego z zastrzeżeniem, iż wszelkie aktualizacje, modyfikacje itp. realizowane będą w pierwszej kolejności w środowisku testowym a po potwierdzeniu przez Zamawiającego poprawności działania i wskazaniu terminu aktualizacji środowiska produkcyjnego będą one na to środowisko wgrywane.
8. Powinnością Certyfikowanego Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, bądź przynajmniej jej wycinkiem niezbędnym do realizacji swoich zadań, jak również przeszkolenie w zakresie jej treści pozostałych Użytkowników HD.
9. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych Wykonawca obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego.
10. 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.
11. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. W przypadku uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego są także zobowiązani do samodzielnego pobrania Uaktualnień z systemu HD oraz do ich niezwłocznej instalacji chyba, że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
12. 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. Użytkownicy w zależności od uprawnień mogą ewidencjonować w systemie HD minimum następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
   * Asysta powdrożeniowa [usługi: SA, KS, KA],
   * Błąd Aplikacji [usługi: SA, KS],
   * Awaria [usługi: SA, KS],
   * Usterka programistyczna [usługi: SA, KS],
   * Konsultacja [usługi: SA, KS, KA],
   * Nowa funkcjonalność [usługi: SA, KS, EW],
   * Zmiana prawna [usługi: SA, KS],
   * 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 może odrzucić takie Zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka Zgłoszeń. Jeżeli w trakcie realizacji Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wprowadzi nowy temat do rozwiązania WYKONAWCA 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. Szczególne typy Zgłoszeń Serwisowych:

* **Asysta powdrożeniowa**. W ramach usług asysty powdrożeniowej Systemów Wykonawca zobowiązany jest do:
  + - udzielania pomocy Użytkownikom Systemów w rozwiązywaniu problemów i udzielaniu odpowiedzi na pytania, dotyczące wykorzystania poszczególnych funkcjonalności (zarówno w HD jak i w rozmowie telefonicznej); Wykonywanie, na zgłoszenie Zamawiającego, prac związanych z usuwaniem zgłoszonych błędów; Przekonfigurowanie oprogramowania, na wyraźną prośbę Zamawiającego, o ile docelowo usprawni to dany proces. Czas realizacji ww zgłoszeń określony w części II , Załącznika. tj. w Warunkach brzegowych realizacji usług;
    - udostępnienia, oprócz HD, co najmniej jednego numeru linii telefonicznej oraz adresu e-mail, obsługiwanych przez zespół Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku w godzinach pracy serwisu, o czym mowa w części II Załącznika, tj. w Warunkach brzegowych realizacji usług. Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o ewentualnej zmianie przeznaczonych do kontaktów danych (numer telefony, adres e-mail), w terminie min. 14 dni przed wprowadzeniem zmiany;
    - prowadzenia ewidencji zgłoszeń oraz udzielonych Konsultacji. Zamawiający dopuszcza prowadzenie ewidencji w HD, pod warunkiem, iż wszelkie konsultacje telefoniczne w czasie asysty powdrożeniowej Wykonawca będzie tam odnotowywał, by Zamawiający mógł potwierdzić wykonanie. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu wygenerowanie raportu w HD ze zgłoszeniami z okresu asysty powdrożeniowej, bądź samodzielnie przygotuje dla Zamawiającego taki raport. Raport będzie podstawą odbioru usług świadczonych w trakcie asysty powdrożeniowej;
    - oddelegowania co najmniej dwóch osób do bezpośredniego wsparcia Użytkowników Oprogramowania w siedzibie Zamawiającego lub, za zgodą Zamawiającego, za pomocą komunikacji zdalnej. Wymagana dostępność pracowników Wykonawcy: od poniedziałku do piątku w godzinach pracy serwisu, o czym mowa w części II Załącznika, tj. w Warunkach brzegowych realizacji usług.
  + **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.
  + **Zamówienia indywidualne** (dodatkowe, nie będące wymogiem opisanym w SIWZ) 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.

1. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane.
2. Wszelkie dane, w tym rejestr zgłoszeń, Zamawiającego przetwarzane w Help Desk mogą zostać usunięte po dwunastu miesiącach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy między Stronami, tylko w przypadku jeśli nie zostały podpisane inne umowy związane z nadzorem autorskim oprogramowania będącego przedmiotem niniejszej Umowy.
3. **Warunki brzegowe realizacji usług**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | Nazwa | **Terminy** | **Uwagi** |
|  | 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 dla zgłoszeń typu asysta powdrożeniowa | 3 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. 4. 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 (nie dotyczy zgłoszeń typu asysta powdrożeniowa). |
|  | Czas usunięcia Błędu Aplikacji | 10 dni |
|  | Czas usunięcia Awarii dla zgłoszeń typu asysta powdrożeniowa | 24h |
|  | Czas usunięcia Awarii | 48h |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej (o ile nie prowadzi do Błędu Aplikacji) dla zgłoszeń typu asysta powdrożeniowa | Następna aktualizacja zbiorcza, jednak nie później niż 5 dni |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej (o ile nie prowadzi do Błędu Aplikacji) | Następna aktualizacja zbiorcza |
|  | Czas obsługi Konsultacji dla zgłoszeń typu asysta powdrożeniowa | 3 dni |
|  | Czas obsługi Konsultacji | 10 dni |  |
|  | Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleceń typu: indywidualne, zapytania handlowe | Niegwarantowany | 1. Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania. 2. Dotyczy także Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez Zamawiającego nie obejmuje Konsultacji). 3. Nie dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych, dla których terminy realizacji każdorazowo uzgadnia się doraźnie. |

1. **Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych**

| **Lp** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | **Procedura realizacji Usługi[opisuje Wykonawca]** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Serwis Aplikacji** **[SA]** | Gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez Zamawiającego zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania. |  |
| 2 | **Konserwacja [KS]** | Gotowość Wykonawcy do wprowadzania zmian w oprogramowaniu w zakresie dotyczącym istniejących funkcjonalności objętych umową i wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawnych oraz przepisów NFZ. W ramach usługi Wykonawca zagwarantuje:   1. prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników problemów związanych z przedmiotowym oprogramowaniem, 2. udostępnienie Zamawiającemu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych Zamawiającego, 3. wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już istniejących, stanowiących wynik zaakceptowanych przez Wykonawcę sugestii użytkowników, 4. prowadzenie stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego, Integracyjnego i Dedykowanego z obowiązującymi Zamawiającego zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia 5. wprowadzanie do oprogramowania zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie powszechnie obowiązujących przepisów prawnych oraz przepisów NFZ w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości, bądź musi implementować w oprogramowaniu ich wytyczne opublikowane w randze: ustaw, rozporządzeń, zarządzeń, towarzyszących im wytycznym w zakresie stosowania. Wykonawca zobowiązuje się uwzględnić powyższe zmiany i wykonać niezbędne, związane z tym czynności mające na celu dostosowanie Oprogramowania do zmienionych i obowiązujących przepisów prawnych, w szczególności przepisów NFZ, najpóźniej w dniu wejścia w życie tych zmian, chyba że ze względu na obszerność tych zmian, Wykonawca nie będzie w stanie ich uwzględnić w tym terminie - wówczas strony wspólnie pisemnie uzgodnią inny termin wprowadzenia tych zmian. 6. wprowadzanie do oprogramowania zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń, 7. gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji dot. przedmiotowego Oprogramowania Aplikacyjnego, Integracyjnego czy Dedykowanego.   Usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego oprogramowania wymagają ingerencji w kod źródłowy a Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. |  |
| 3 | **Ewaluacja** **[EW]** | Usługi zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego, Integracyjnego lub Dedykowanego. W ramach usługi Wykonawca gwarantuje:   * wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta i/lub Wykonawcy, * wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników. * gotowość Wykonawcy do wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego nowych funkcji, o ile będą zmiany akceptowalne przez obie Strony. |  |
| 4. | **Konsultacje [KA]** | 1. Gotowość Wykonawcy do świadczenia Zamawiającemu usługi pomocy technicznej i eksploatacyjnej, w tym udzielania konsultacji w odniesieniu do Oprogramowania Aplikacyjnego, Integracyjnego czy Dedykowanego, a także dot. silnika bazy danych. 2. Gotowość do świadczenia konsultacji telefonicznych umówionych w zgłoszeniu zaewidencjonowanym w systemie HD. |  |