

Załącznik Nr 3 – Zakres świadczonych usług

I. Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi serwisowe są świadczone w jednym z trzech wariantów: Basic; Standard; Plus różniących się od siebie czasami realizacji poszczególnych usług, zgodnie z postanowieniami punktu II niniejszego załącznika: Warunki brzegowe realizacji usług.
2. Subskrybowany przez ZAMAWIAJĄCEGO pakiet usług oraz wariant, w jakim będą realizowane zostały określone w Załączniku nr 2 do Umowy.

[UŻYTKOWNICY]

3. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem [...](#)
4. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
5. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
6. 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).
7. Powinnością Certyfikowanego Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej treści pozostałych Użytkowników.
8. 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.
9. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Użytkownicy zamieszczają informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczają Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

10. 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.
11. W zależności od zakresu pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
 - Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Awaria [Wymagane usługi: SA, KS, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
 - Usterka programistyczna [Wymagane usługi: SA, KS],

- Konsultacja [Wymagane usługi: SA, KS, KA],
 - Konsultacja telefoniczna [Wymagane usługi: SA, KS, KT],
 - Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, KS, NE],
 - Umowa NFZ [Wymagane usługi: SA, KS, NFZ],
 - Aktualizacja Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS, AA/AA+],
 - Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, KS, SBD],
 - Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, KS, EW],
 - Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, EW],
 - Zapytanie handlowe.
12. 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”.
 13. 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.
 14. 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.
 15. 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.
 16. 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.
 17. 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.
 18. 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.

II. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Usługi serwisowe ESKULAP			Uwagi
		Basic	<u>Standard</u>	Plus	
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	<u>8⁰⁰-16⁰⁰</u>	7 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2.	Czas reakcji Serwisu	4h	<u>4h</u>	2h	Czas liczony w godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	15 dni	<u>10 dni</u>	7 dni	<ol style="list-style-type: none"> 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.
4.	Czas usunięcia Awarii	72h	<u>48h</u>	36h	
5.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	Nie gwarantowany	<u>Następna aktualizacja zbiorcza</u>	30 dni	
6.	Czas obsługi Konsultacji	15 dni	<u>10 dni</u>	7 dni	
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	Niegwarantowany	<u>Niegwarantowany</u>	10 dni	<ol style="list-style-type: none"> 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.

III. 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.	
2	Konserwacja [KS]	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	

IV. Wykaz opcjonalnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
	Ewaluacja [EW]	<p>Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów ESKULAP oraz HBI. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>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.</p> <p>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.</p>	
3	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji z działania Oprogramowania Aplikacyjnego w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji w posiadanej przez nie specyfikacji funkcjonalnej.	
4	Konsultacje Telefoniczne [KT]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji przy wykorzystaniu łączy telefonicznych.	
5	Nadzór Eksploatacyjny	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy.</p> <p>Z wyłączeniem pakietu Plus posiadającego zagwarantowane terminy przystąpienia do</p>	

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
	[NE]	<p>realizacji usług zleconych, świadczenia w ramach usługi są realizowane w terminach dostępności personelu Serwisu wyznaczanych wg uznania WYKONAWCY w sposób umożliwiający ZAMAWIAJĄCEMU skonsumowanie nabytego wolumenu dni serwisowych. Świadczenia z zakresu usługi są realizowane wg uznania WYKONAWCY w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem prac programistycznych i prac z zakresu motoru bazy danych oraz dotyczących Środowiska systemowego, bądź Infrastruktury:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 powiązać z innymi źródłami (ewentualnie wiedzą niedostępną ale z powodu zaniechań stron trzecich), – 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 ich dostosowanie 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 nośnikach danych, – Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu tworzącego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Centrum Systemów Informatycznych w Ochronie 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. 	
6	Zarządzanie Umowami [NFZ]	Gotowość do zdalnego zacytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a NFZ oraz ich poprawnej konfiguracji.	
7	Aktualizacja Aplikacji [AA]	Gotowość do zdalnej aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w godzinach pracy Serwisu.	

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
8	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych	

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY