

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 „HelpDesk” 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	Standard	Plus	
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	7 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2.	Czas reakcji Serwisu	4h	4h	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	10 dni	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	48h	36h	
5.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	Nie gwarantowany	Następna aktualizacja zbiorcza	30 dni	
6.	Czas obsługi Konsultacji	15 dni	10 dni	7 dni	
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	Niegwarantowany	Niegwarantowany	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.	<ol style="list-style-type: none"> 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”. 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 Błędu Aplikacji, czas usunięcia Awarii lub Czas usunięcia Usterki Programistycznej (w wariantcie Plus) zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. 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 Błędu Aplikacji, czas usunięcia Awarii lub Czas usunięcia Usterki Programistycznej (w wariantcie Plus) zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas usunięcia Błędu Aplikacji, czas usunięcia Awarii lub Czas usunięcia Usterki Programistycznej (w wariantcie Plus) rozpoczyna swój bieg od początku. 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: <ol style="list-style-type: none"> Nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań: <ul style="list-style-type: none"> odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można poznać 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,

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ przekazuje Użytkownikowi Obejście, ▪ zdalnie usuwa Błąd Aplikacji. <p>4.2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż w czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), 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.</p> <p>4.3. 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.</p> <p>4.4. Jeżeli Producentem Aplikacji, której dotyczy Zgłoszenie nie jest WYKONAWCA, Serwis zamieszcza Uaktualnienie w HD w terminie 5 dni od daty otrzymania Uaktualnienia przez Producenta.</p> <p>4.5. Dla wariantów świadczenia usług Basic i Standard Uaktualnienia są udostępniane w HD w terminach przewidzianych w mapie rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego założonej przez Producenta na zasadach analogicznych, jak Rozwinięcia w usłudze [EW].</p> <p>4.6. 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.</p> <p>4.7. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających 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”.</p> <p>4.8. 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 na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>4.9. 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”.</p> <p>4.10. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.</p> <p>5. Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone”</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane”, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.
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. 	<ol style="list-style-type: none"> 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. W przypadku, gdyby termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia był krótszy niż 14 dni przed datą ich wejścia w życie, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych. 3. Rozwinięcia wymagające integracji z systemami teleinformatycznymi stron trzecich będą wprowadzane w Aplikacjach w terminach określonych w punkcie powyżej pod warunkiem, że wraz aktami prawnymi inicjującymi Rozwinięcia zostaną opublikowane specyfikacje integracji z rzeczonymi systemami oraz środowiska umożliwiające wykonanie testów Rozwinięć. 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 następujących po nich Rozwinięć. Użytkownicy winni opublikowane w HD Rozwinięcia niezwłocznie pobrać i przetestować w środowiskach testowych, następnie, jeżeli nie wstąpią Błędy lub inne okoliczności podważające zasadność instalacji Rozwinięć, zainstalować je w systemie produkcyjnym.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
3	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>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie z woli WYKONAWCY lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Nowa funkcjonalność. 2. Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach 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, publikowanych kwartalnie. 3. Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane w HD w terminach deklarowanych przez WYKONAWCĘ w Zgłoszeniach Serwisowych, w którym dochodzi do uzgodnienia warunków finansowych opracowania Rozwinięć. 4. WYKONAWCA w odpowiedzi na otrzymane Zgłoszenie Serwisowe zamieszcza w jego treści decyzję czy zostanie ono obsłużone bez dodatkowej odpłatności w ramach opłaty zryczałtowanej, czy też realizacja będzie wymagała zamówienia Usługi odpłatnej. W pierwszym przypadku Zgłoszenie jest realizowane, jako Nowa funkcjonalność, WYKONAWCA określa w nim numer wersji zawierającej przedmiotowe Rozwinięcie wraz z szacunkowym terminem jej opublikowania. W przypadku realizacji usługi w trybie odpłatnym WYKONAWCA określa w Zgłoszeniu szacunkowy termin opublikowania zamówionego Rozwinięcia oraz koszt jego opracowania, zmieniając jednocześnie typ zgłoszenia na Usługę odpłatną. 5. Obsługa Zgłoszeń typu Nowa funkcjonalność oraz Usługa odpłatna nie jest objęta żadnym reżimem czasowym, tym samym nie podlega ewentualnym roszczeniom w postaci kar umownych. Jednocześnie zastrzega się, że w każdym przypadku WYKONAWCY przysługuje prawo do odmowy przyjęcia do realizacji wnioskowanej przez ZAMAWIAJĄCEGO modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego bez wskazania przyczyny.

IV. Wykaz opcjonalnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
4	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.	<ol style="list-style-type: none"> 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”. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu: <ul style="list-style-type: none"> są zdawkowe, są lakoniczne, są niespójne, są niekompletne, są nieprawdziwe, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, dotyczą zagadnień wymagających od Użytkowników kompetencji i wiedzy merytorycznej, nieodzwonnej do zrozumienia istoty tych zagadnień, analizowanych w oderwaniu od specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego, z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, <p>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.</p> 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. 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, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą: <ol style="list-style-type: none"> Nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), podejmuje jedno z następujących działań: <ul style="list-style-type: none"> 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

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy.</p> <ul style="list-style-type: none"> informuje Użytkownika, że Zgłoszenie nie dotyczy stricte 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 w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia. <p>4.2. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę kontynuowania zagadnienia poruszonego w Zgłoszeniu lub wykonania innych czynności powiązanych z przedmiotem zgłoszenia a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje 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.</p> <p>4.3. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających 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”. Realizacja usługi w trybie odpłatnym nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.</p> <p>4.4. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.</p> <p>5. Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone” lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane” Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.</p>
5	Konsultacje Telefoniczne [KT]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji przy wykorzystaniu łączności telefonicznych.	<ol style="list-style-type: none"> W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać co najmniej moduł oraz wykaz zagadnień, które mają stanowić przedmiot Konsultacji, jak również dane kontaktowe do Użytkownika, któremu należy udzielić konsultacji. 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”. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD 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

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>niepowodzenia zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”, natomiast czas obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.</p> <p>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.</p> <p>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, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>5.1. W pierwszym możliwym terminie, nie później, niż w przeddzień terminu, w którym upływa czas obsługi Konsultacji właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), pracownik Serwisu nawiązuje połączenie telefoniczne ze wskazanym w zgłoszeniu Użytkownikiem celem udzielenia konsultacji.</p> <p>5.2. Jeżeli konsultantowi Serwisu z przyczyn od niego niezależnych nie uda się nawiązać połączenia ze wskazanym w Zgłoszeniu Serwisowym Użytkownikiem lub nie zostanie go pod wskazanym numerem tel., udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD.</p> <p>5.3. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę kontynuowania zagadnienia poruszonego w Zgłoszeniu lub wykonania innych czynności powiązanych z przedmiotem zgłoszenia a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje 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.</p> <p>5.4. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożliwiających 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”. Realizacja usługi w trybie odpłatnym nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.</p> <p>5.5. Bez względu na wariant, w którym Zgłoszenie Serwisowe było realizowane po uznaniu przez Serwis, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.</p> <p>6. Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone” lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane” Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
6	Nadzór Eksploatacyjny [NE]	<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 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 powziąć z innych źródeł (ewentualnie wiedzą niedostępną ale z powodu zaniechań stron trzecich), – Instalowanie Uaktualnień, – Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, – Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu doboru Konsultanta posiadającego odpowiednie kompetencje Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz przewidzianych do wykonania w trakcie usługi zadań uszeregowanych w kolejności zgodnej z priorytetami ZAMAWIAJĄCEGO oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 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 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 przewidzianych do wykonania w trakcie usługi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony. 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 Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych rozpoczyna swój bieg od początku. 5. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania na usługę realizowaną w ramach Nadzoru Eksploatacyjnego do realizacji nadając mu status „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą: <ol style="list-style-type: none"> 5.1. Nie później niż 3 dni przed upływem Terminu przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych Serwis wyznacza datę realizacji usługi, która nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), chyba że strony postanowią inaczej. Wraz z datą realizacji usługi Serwis określi szacunkowy czas niezbędny do jej wykonania. 5.2. Jeżeli Użytkownik nie wniesie zastrzeżeń do proponowanej daty realizacji usługi oraz czasu niezbędnego do wykonania usługi, Konsultant Serwisu w trakcie wizyty w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie wykonuje zadania wskazane w Zgłoszeniu Serwisowym w wyniku czego otrzymuje ono status „rozwiązane”. Jeżeli proponowana przez Serwis data realizacji usługi zostanie przez Użytkownika odrzucona procedura wszczyna swój bieg, przy czym WYKONAWCA

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<p>w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 na 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. 	<p>zostaje zwolniony z obowiązku wyznaczania daty realizacji usługi w Terminie przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych.</p> <p>5.3. Jeżeli czas realizacji usługi realizowanej w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO wykroczy ponad 7h a jej przerwanie ze względów technicznych lub innych merytorycznie uzasadnionych będzie niemożliwe lub nieracjonalne, nadgodziny niezbędne do zakończenia prac zostaną w zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO odliczone od godzin przysługujących mu w obrębie umowy lub zostaną rozliczone jako prace dodatkowe zgodnie z cennikiem usług uzupełniającym stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy (stawka poza godzinami pracy Serwisu).</p> <p>6. Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone” lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane”, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.</p>
7	Zarządzanie Umowami [NFZ]	<p>Gotowość do zdalnego zacytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a NFZ oraz ich poprawnej konfiguracji.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. W celu umożliwienia realizacji usługi Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać plik przeznaczony do zacytowania lub lokalizację, z której plik może zostać przez Konsultanta Serwisu pobrany oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 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”.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>3. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że pliki umowy są wadliwe lub niezbędne są dodatkowe informacje umożliwiające wykonanie usługi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony.</p> <p>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 Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych rozpoczyna swój bieg od początku.</p> <p>5. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania zacytowania umowy z NFZ, po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą.</p> <p>5.1. Nie później niż 3 dni przed upływem Terminu przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych Serwis wyznacza datę realizacji usługi. Zapropionowana data wykonania usługi nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), chyba że strony postanowią inaczej.</p> <p>5.2. Po wyznaczeniu terminu realizacji usługi w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych, ▪ deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, ▪ deklaracja zaniechania przez personel ZAMAWIAJĄCEGO eksploatacji Aplikacji Eskulap-Rozliczenia w trakcie wykonywania usługi. <p>5.3. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu dokonuje zacytowania i konfiguracji umowy, w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „rozwiązane” lub jeżeli termin realizacji usługi został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg, przy czym WYKONAWCA zostaje zwolniony z obowiązku wyznaczania daty realizacji usługi w Terminie przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych.</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<ul style="list-style-type: none"> Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone” lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane” Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.
8	<p>Aktualizacja Aplikacji [AA]</p> <p>Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+]</p>	<p>Gotowość do zdalnej aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w godzinach pracy Serwisu.</p> <p>Gotowość do zdalnej aktualizacji Aplikacji na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO przez 24h w dni robocze.</p>	<ol style="list-style-type: none"> W celu umożliwienia realizacji usługi Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz Uaktualnień przeznaczonych do wykonania przez Konsultanta Serwisu oraz oczekiwany przez Użytkownika termin wykonania usługi. 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”. Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że niezbędne są dodatkowe informacje umożliwiające wykonanie usługi zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia Zgłoszenia Serwisowego o brakujące informacje, jednocześnie do momentu uzupełnienia zgłoszenia Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony. 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 przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych rozpoczyna swój bieg od początku. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie zapotrzebowania Uaktualnienia Aplikacji do realizacji, po czym w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „przyjęte” i postępuje zgodnie z dalszą procedurą. <ol style="list-style-type: none"> Nie później niż 3 dni przed upływem Terminu przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych Serwis wyznacza datę realizacji usługi z zastrzeżeniem w punkcie 5 poniżej, że zaproponowana data wykonania usługi nie będzie wykraczała poza Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych właściwy dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), chyba że strony postanowią inaczej. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY subskrybuje usługę w wariantcie [AA+] Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych zostanie wyznaczony po godzinach pracy Serwisu chyba, że strony postanowią inaczej. Po wyznaczeniu terminu realizacji usługi w serwisie HD następuje zmiana statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność dokonania w serwisie

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>HD akceptacji, bądź odrzucenia zaproponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie zobowiązuje się do wykonania następujących czynności:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ weryfikacja czy zdalny dostęp do systemu jest skonfigurowany i udostępniony WYKONAWCY, ▪ weryfikacja czy wszystkie wcześniejsze Uaktualnienia Aplikacji, których Zgłoszenie Serwisowe dotyczy zostały przez ZAMAWIAJĄCEGO wykonane (o ile nie były realizowane przez WYKONAWCĘ), ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio przed terminem usługi kopi bazy danych, ▪ deklaracja zapewnienia na czas wykonywania usługi administratora systemu w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO, ▪ deklaracja zaniechania eksploatacji przez personel ZAMAWIAJĄCEGO Oprogramowania Aplikacyjnego w trakcie wykonywania usługi, ▪ deklaracja wykonania bezpośrednio po zaczytaniu aktualizacji na serwerze aktualizacji stacji roboczych ZAMAWIAJĄCEGO. <p>5.4. Po uzupełnieniu Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika o wyznaczonej godzinie pracownik Serwisu wykonuje Uaktualnienie na serwerze ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku czego Zgłoszenie Serwisowe otrzymuje status „rozwiązane” lub jeżeli termin realizacji usługi został przez Użytkownika odrzucony procedura wszczyna swój bieg od punktu 4 powyżej, przy czym WYKONAWCA zostaje zwolniony z obowiązku wyznaczania daty realizacji usługi w Terminie przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych.</p> <p>6. Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone” lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane” Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.</p>
9	Serwis Motoru BD [SBD]	Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych	<ol style="list-style-type: none"> 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”

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>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.</p> <p>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, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą:</p> <p>4.1. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy Awarii, nie później niż czasie usunięcia Awarii właściwym dla wariantu serwisu subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO (Basic; Standard; Plus), usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii bezpośrednio.</p> <p>4.2. W szczególności naprawa Awarii może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ zatrzymanie i uruchomienie bazy danych, ▪ zatrzymanie i uruchomienie listener-a, ▪ odblokowywanie kont użytkowników, ▪ kompilacja obiektów bazy danych, ▪ przeliczanie statystyk bazy danych, ▪ dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel, ▪ rekonfiguracja parametrów bazy danych, ▪ Identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy Awarii, których wykonanie wykracza poza zakres usługi. <p>4.3. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe dotyczy MBD i nie spełnia definicji Awarii, Serwis obsługuje zgłoszenie zgodnie z procedurą realizacji właściwą dla usługi Konsultacji [KA], 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.</p> <p>4.4. Oprócz sytuacji szczególnych usługa nie obejmuje czynności wymienionych poniżej, których realizacja przez WYKONAWCĘ wymaga uprzedniego zlecenia Usługi odpłatnej lub akceptacji rozliczenia świadczenia w ramach usługi [NE]:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ utworzenia nowej bazy danych, ▪ odtwarzania bazy danych po awarii, ▪ instalacji dodatkowych opcji MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ reinstalacji MBD lub oprogramowania systemowego,

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ instalacji Uaktualnień MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ innych. <p>5. Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone” lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.</p>

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA