

Załącznik Nr 3 do projektu umowy – Zakres świadczonych usług/załącznik do wykazu 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 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.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

8. 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.
9. W zależności od zakresu pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika oraz 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)],
 - 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],
 - Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Zapytanie handlowe.
10. 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”.
11. 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.
12. 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.
13. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia, fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
- przyjęte do realizacji,
 - anulowane,
 - odrzucone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - usterka programistyczna,
 - odroczone,
 - rozwiązane,
 - zamknięte.
14. Szczególnym rodzajem 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 rodzaju zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
15. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim rodzajem 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.
16. 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 uzgodnioną w zgłoszeniu kwotę.

II. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Wariant warunków pracy serwisu			Uwagi
		Basic	Standard	Plus	
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	7 ⁰⁰ -17 ⁰⁰	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	4h	4h	2h	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	10 dni	7 dni	4 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	15 dni	10 dni	7 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Awarii	72h	48h	36h	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	40 dni	30 dni	20 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	15 dni	10 dni	5 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 zakresie funkcjonalnym.	<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 lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Po uzupełnieniu informacji czas usunięcia Błędu Aplikacji lub czas usunięcia Awarii rozpoczyna swój bieg od początku. 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: <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 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, zdalnie usuwa Błąd Aplikacji. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, 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. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje Zgłoszenie Serwisowe Producentowi w celu opracowania Uaktualnienia usuwającego zidentyfikowaną usterkę i jednocześnie zmienia status

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
			<p>zgłoszenia na „usterka programistyczna”. Po otrzymaniu od Producenta Update Serwis niezwłocznie, lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD.</p> <p>4.4. 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 rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.</p> <p>4.5. 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 rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną lub nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>4.6. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego niezbędne okaże się pozyskanie przez Serwis dodatkowych informacji od WYKONAWCY, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.</p> <p>4.7. 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 wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
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 poprawę jakości Oprogramowania Aplikacyjnego i jego dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> – prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Modyfikacje będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Zmiana prawna. Termin udostępnienia w systemie HD odpowiedniego Uaktualnienia będzie pozwalał na zastosowanie zmodernizowanej Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu ich wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów rzeczonych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych. 2. Użytkownicy ZAMAWIAJĄCEGO winni opublikowane w HD Uaktualnienia z serwisu pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji tych Uaktualnień. 3. Oprócz Uaktualnień wprowadzanych w związku z nowelizacją aktów prawnych ZAMAWIAJĄCEMU przysługuje w ramach usługi prawo do zgłaszania oczekiwań opracowania indywidualnych zmian zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego – zgłoszenie typu Nowa funkcjonalność . 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

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi
		<p>stanowiących wynik sugestii użytkowników,</p> <ul style="list-style-type: none"> – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, – wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń z zastrzeżeniem, że przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem był ujęty w zakresie funkcjonalnym Oprogramowania Aplikacyjnego, – wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ministerstwa Zdrowia, ▪ NFZ, ▪ Centrów Zdrowia Publicznego, – gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie ZAMAWIAJĄCEGO zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji. 	<p>zamówienia usługi odpłatnej. Jednocześnie WYKONAWCA określa numer wersji zawierającej przedmiotowe Uaktualnienie wraz z szacunkowym terminem jej opublikowania. W przypadku realizacji usługi w trybie odpłatnym WYKONAWCA określa termin opublikowania przedmiotowego Uaktualnienia oraz koszt jego opracowania, zmieniając jednocześnie rodzaj zgłoszenia na usługę odpłatną.</p> <p>5. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie zgłoszeń typu nowa funkcjonalność lub usługa odpłatna będą wprowadzane do Aplikacji w terminach określanych wg możliwości technicznych i woli WYKONAWCY. Obsługa zgłoszeń tego typu nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności czasowym. Ponadto zostaje w ich zakresie wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.</p>

IV. Wykaz opcjonalnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
3	Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.	<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 obsługi Konsultacji zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. 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"> odsyla Użytkownika do Dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia, odsyla 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. udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wyartykułuje wolę wykonania dalszych 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 rodzaj Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio. 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

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>jednocześnie zmiany rodzaju 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 wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
4	Konsultacje Telefoniczne [KT]	<p>Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji przy wykorzystaniu łączы telefonicznych.</p> <p>.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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. 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 nie da się na podstawie zamieszczonych w nim informacji ustalić czego faktycznie Konsultacja ma dotyczyć Serwis podejmuje 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 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. 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, zakresu subskrybowanych usług oraz okoliczności pojawiających się przy obsłudze zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą: <ol style="list-style-type: none"> 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 z wskazanym w zgłoszeniu Użytkownikiem celem

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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 wykonania dalszych 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 rodzaj 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 rodzaju 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 wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
5	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>Usługi świadczone w ramach dni serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, – Instalowanie Uaktualnień, – Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, 	<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.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		<ul style="list-style-type: none"> – Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, – Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego 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 założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony 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>4. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. 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 na realizowaną w ramach Nadzoru Eksploatacyjnego do realizacji nadając mu status „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, 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.</p> <p>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 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 wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ Użytkownik odrzucił zaproponowany przez Serwis szacunkowy czas niezbędny do wykonania usługi, ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
6	Zarządzanie Umowami [NFZ]	Gotowość do zdalnego zacytywania do Oprogramowania Aplikacyjnego umów i aneksów zawieranych pomiędzy ZAMAWIAJĄCYM a NFZ	<p>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.</p>

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
		oraz ich poprawnej konfiguracji.	<p>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”.</p> <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 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. 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 wszczyną 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 SERWIS
			<p>6. Jeżeli wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
7	<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"> 1. W celu umożliwienia realizacji usługi Zgłoszenie Serwisowe musi zawierać wykaz Uaktualnień przeznaczonych do wykonania przez Konsultanta Serwisu 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 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. 4. Jeżeli w terminie 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. 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 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"> 5.1. 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 proponowana 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. 5.2. 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. 5.3. 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 proponowanego terminu, przy czym w przypadku jego akceptacji Użytkownik jednocześnie

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<p>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 zacytaniu 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 wystąpi jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”. ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.
8	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 5 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone” na okres 30 dni. Na wniosek Użytkownika czas ten może ulec wydłużeniu. 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.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<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, ▪ instalacji Uaktualnień MBD lub oprogramowania systemowego, ▪ innych <p>5. Jeżeli wystąpi co najmniej jedna z wymienionych okoliczności Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w określonym terminie w zgłoszeniu o statusie „odroczone”.

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji SERWIS
			<ul style="list-style-type: none"> ▪ upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie uzyskało status „rozwiązane”, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

WYKONAWCA