**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Ilekroć mowa w niniejszym Załączniku o:

**Dysfunkcji** – oznacza to Błędy, Usterki, Awarie i Stany Krytyczne oprogramowania.

**Awarii** – oznacza to Błąd oprogramowania, uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie oprogramowania lub jego części, który nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji oprogramowania.

**Błędzie** – oznacza to powtarzalne działanie oprogramowania niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.

**Stanie Krytycznym** – oznacza to nieprawidłowość oprogramowania, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji oprogramowania, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu oprogramowania.

**Usterce** – oznacza to działanie oprogramowania niezgodne z dostarczoną do niego dokumentacją, nieuwzględnienie przez to oprogramowanie znanych błędów platformy sprzętowej lub błędów w oprogramowaniu narzędziowym lub stanowiskowym, nie uniemożliwiające jednak wykonania jego funkcji.

**Godzinach Roboczych –** oznacza to godziny od 07:00 do 18:00 w każdym Dniu Roboczym

**Dniach Roboczych -** oznacza to każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy

**Zdalnym Dostępie –** oznacza to analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne.

**Czasie reakcji –** oznacza to czas liczony od momentu zgłoszenia Dysfunkcji Wykonawcy przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę rozpoczęcia prac naprawczych w godzinach pracy serwisu.

**Zgłoszeniu serwisowym -** oznacza to informację przekazana Wykonawcy przez Zamawiającego z wykorzystaniem dedykowanego narzędzia HelpDesk. Przyjmowanie zgłoszeń następuje poprzez narzędzie Helpdesk dostępne pod adresem www: ……., zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie Wykonawcy, a w przypadku braku dostępności narzędzia HelpDesk za pomocą Telefonu serwisowego pod nr …….bądź e-maila:……

**HelpDesku -** oznacza to narzędzie do komunikacji Stron w zakresie realizacji Umowy

**Użytkowniku –** oznacza to podmiot, któremu udzielono Licencji Użytkownika, Zamawiający.

**Licencji Użytkownika –** oznacza to udzielone Użytkownikowi prawo do eksploatacji Programu na warunkach w określonych w Warunkach Licencyjnych.

**SPECYFIKACJA USŁUG SERWISOWYCH I USŁUG NADZORU AUTORSKIEGO ORAZ SZCZEGÓŁOWE ZASADY ICH REALIZACJI**

## 1. ZAKRES USŁUGI SERWISU OPROGRAMOWANIA I USŁUG NADZORU AUTORSKIEGO

| lp. | Usługa |
|---|---|
| **1.** | Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw, Wersji i Wydań Systemu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa. |
| **2.** | Udostępnianie dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Systemu. |
| **3.** | Świadczenie pomocy telefonicznej przy bieżącej eksploatacji Systemu zgodnie z procedurą pomocy telefonicznej (hot-line) w godzinach co najmniej od 8:00 do 16:00 |
| **4.** | Usuwanie dysfunkcji w Systemie zgłoszonych przez Zamawiającego w Zgłoszeniu Serwisowym na zasadach określonych w dalszej części niniejszego dokumentu. |
| **5.** | Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania na rzecz Zamawiającego prac o charakterze opieki serwisowej w zakresie Modułów i ilości licencji posiadanych przez Zamawiającego w dniu podpisania Umowy. |

Usługa Serwisu oprogramowania nie obejmuje w szczególności Konsultacji w zakresie:

1. konfiguracji Systemu,
2. optymalizacji Systemu,
3. tworzenia dokumentacji,
4. administrowania Systemem,
5. rozliczeń z NFZ- z wyjątkiem pakietu wsparcia merytorycznego w zakresie rozliczeń NFZ (5h/1mc) - wsparcie merytoryczne w zakresie rozliczeń NFZ jest równoznaczne z 5 godzinami Usług Serwisowych.

## 2. TRYB ZGŁASZANIA WYSTĄPIENIA DYSFUNKCJI SYSTEMU

1. Zamawiający będzie zakładać Zgłoszenie Serwisowe w udostępnionym nieodpłatnie, w ramach umowy narzędziu HelpDesk, do którego otrzymają dostęp osoby, wskazane przez Zamawiającego w odrębnym upoważnieniu. Udostępnione narzędzie HelpDesk będzie umożliwiało składane Zgłoszeń Serwisowych 24 godziny na dobę.
2. Zgłoszenie Serwisowe uznaje się za dokonane z chwilą wpłynięcia do Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego, na adres poczty elektronicznej podany w Zgłoszeniu Serwisowym –wymagane jest, aby potwierdzenie wysyłane było automatycznie.
3. Jeżeli potwierdzenie nie dotrze w ciągu 30 minut od zarejestrowania Zgłoszenia, należy dokonać zgłoszenia telefonicznego
4. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się

za dokonane w pierwszej Godzinie Roboczej Dnia Roboczego, w którym dokonano Zgłoszenia Serwisowego lub najbliższego Dnia Roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.

### 3. PROCEDURA PODEJMOWANIA PRAC SERWISOWYCH

1. Wykonawca podejmuje prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.
2. W pierwszej kolejności Wykonawca dokonuje weryfikacji i kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego wskazanego przez Zamawiającego.
3. Wykonawca może dokonać zmiany statusu Zgłoszenia Serwisowego, jeżeli stwierdzi, że Zamawiający dokonał błędnej kwalifikacji dysfunkcji. Zmiana kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego wymaga uzasadnienia w systemie HelpDesk oraz powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego (e-mail).
4. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania naprawy zgłoszonych dysfunkcji Systemu, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego na warunkach określonych w niniejszej OPZ.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nie usunięcie dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wynikających z udostępnienia zdalnego dostępu.
6. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
7. Wykonawca dołoży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia dysfunkcji Systemu nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Zamawiającego jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż:
   - 24 godziny dla stanu krytycznego,
   - do 36 Godziny Robocze dla awarii,
   - 64 Godziny Robocze dla błędu,
   - 100 Godzin Roboczych dla usterki.

   od momentu potwierdzenia Zgłoszenia Serwisowego w przypadku, gdy naprawa może być wykonana z wykorzystaniem zdalnego dostępu. Termin ten ulega odpowiedniemu przesunięciu w sytuacji, gdy dopiero po potwierdzeniu Zgłoszenia Serwisowego Wykonawca otrzyma zdalny dostęp do Systemu od Zamawiającego i liczony jest od chwili otrzymania zdalnego dostępu.

8. Czas usunięcia dysfunkcji zostaje automatycznie wydłużony o czas przetwarzania danych na komputerze, jeżeli czas ten przekracza 8 godzin np. w wynik archiwizacji lub kopiowanie baz danych. Przedłużenie powinno być każdorazowo udokumentowane.
9. Realizacja Zgłoszenia Serwisowego w terminach podanych w pkt. 7 obowiązuje, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego leży po stronie Wykonawcy, a Wykonawca posiada możliwość wykonania usługi z wykorzystaniem zdalnego dostępu.
10. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z dysfunkcją Systemu lub przyczyna dysfunkcji nie leży po stronie Wykonawcy, czas realizacji Zgłoszenia Serwisowego może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia stanu funkcjonalności.
11. W przypadku, gdy realizacja Zgłoszenia Serwisowego wymaga wyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, w którym to koszty dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego będą liczone jako równowartość 2 godzin usług serwisowych. Zamawiający nie jest w stanie określić minimalnego czasu świadczenia usług serwisowych jednego konsultanta w lokalizacji Użytkownika.
12. Zamawiający zostanie poinformowany przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach dysfunkcji oraz sposobach ich zapobiegania celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
13. Strony zapewnią wzajemną współpracę na etapie testowania Systemu w warunkach rzeczywistych w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego, które zmierza do eliminacji dysfunkcji Systemu.
14. Realizację Zgłoszenia Serwisowego uznaje się za zakończoną z chwilą przywrócenia stanu funkcjonalności Systemu. Zakończenie realizacji Zgłoszenia Serwisowego zostanie odnotowane w narzędziu HelpDesk.
15. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi serwisowe w wymiarze pakietu godzin opieki serwisowej objętych niniejszą Umową, który wynosi …… godzin (zgodnie z kryterium oceny ofert – minimum 5) dla Programu Medicus On- Line, w każdym miesiącu obowiązywania umowy. W przypadku świadczenia usług poza wymiarem wskazanym w zdaniu poprzednim będą one świadczone według aktualnych stawek Wykonawcy na podstawie odrębnych wycen.
16. Niewykorzystane w danym okresie rozliczeniowym godziny opieki serwisowej przechodzą do wykorzystania na kolejne okresy rozliczeniowe trwania Umowy. Niewykorzystanie godzin opieki serwisowej w ramach okresu obowiązywania umowy nie powoduje konieczności rozliczeń pomiędzy stronami, w tym zwrotu wynagrodzenia przez Wykonawcę.

## 4. WARUNKI ZDALNEGO DOSTĘPU WYKONAWCY DO ZASOBÓW ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od dnia podpisania Umowy.

2. Zamawiający udostępnia Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów przez cały okres trwania Umowy.
3. Do zdalnego dostępu upoważnieni będą pracownicy Wykonawcy według listy osób upoważnionych do realizacji Umowy, która stanowi załącznik do Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych
4. Wykonawca nie będzie przekazywał danych logowania (loginy i hasła) innym osobom niż wymienione w załączonej liście.
5. Bezpośredni dostęp do Systemów Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego oraz po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
6. W przypadku zgłoszenia błędu, awarii, usterki i stanu krytycznego Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej realizacji Zgłoszenia.
7. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac przy użyciu zdalnego połączenia.
8. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
   - będzie wykorzystywać zdalny dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy,
   - będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
9. Zamawiający określa numery portów TPC wykorzystywanych w komunikacji.
10. Zamawiający zapewni jeden z poniższych rodzajów połączeń:
    - VPN – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny kanał VPN,
    - udostępnienie terminala – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny terminal,
    - udostępnianie portu do baz danych – zapewni bezpieczny sposób komunizacji z siecią poprzez IP i port pozwalający na komunikację z bazą danych.
11. Zamawiający przekaże każdej osobie z podanej listy użytkowników Wykonawcy, wg listy załączonej do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, zestaw odpowiadających im identyfikatorów (login) wraz z ich hasłami dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia.
12. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane w ciągu trzech dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.
13. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
14. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać takiego zastępczego sposobu użytkowania Systemu, który umożliwia jego funkcjonowanie i tymczasowo rozwiązuje zgłoszony problem bez naruszenia integralności bazy

danych, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.

## 5. POMOC TELEFONICZNA

1. Pomoc Telefoniczna polega na świadczeniu pomocy telefonicznej dotyczącej bieżącej eksploatacji Systemu.
2. Pomoc Telefoniczna dostępna jest pod ustalonym numerem telefonu
3. Pomoc Telefoniczna nie obejmuje udzielania informacji dotyczących instalacji systemu operacyjnego, administrowania bazą danych oraz konfiguracji serwera i stacji roboczych.
4. Telefon serwisowy Wykonawcy ma służyć wyłącznie do świadczenia usług serwisowych w przypadku braku dostępu do narzędzie HelpDesk lub wystąpienia awarii (błędu krytycznego).