

**Warunki i zakres świadczenia usług nadzoru autorskiego i serwisu**

**Zakres usług** (obejmuje wszystkie moduły będące przedmiotem zamówienia – wymienione w załączniku nr 6 do SIWZ oraz dostarczone i wdrożone w ramach niniejszego postępowania):

1. Nadzór Autorski [NA].
2. Serwis Aplikacji [SA] wraz z konsultacjami.
3. Konsultacje w zakresie administrowania serwerami, bazą danych oraz zarządzaniem bezpieczeństwem sieci.

**Zasady świadczenia usług nadzoru i serwisu:**

1. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające wyznaczonym Użytkownikom Zamawiającego autentykację w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę pod adresem ..... Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.
2. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich, przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
3. Ewidencja i zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi przez Zamawiającego jest realizowane w systemie HD oraz za pośrednictwem poczty elektronicznej. Stany krytyczne mogą być zgłaszane w pierwszej kolejności również telefonicznie, jednak zawsze wymagają zarejestrowania zgłoszenia w serwisie HD lub pocztą elektroniczną. Obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego w zależności od sposobu zgłoszenia jest realizowana tym samym kanałem informacyjnym co zgłoszenie oraz w uzasadnionych przypadkach za pośrednictwem wizyt osobistych. W serwisie HD ewidencjonowane są tylko te zgłoszenia, które zostały zgłoszone za jego pośrednictwem.
4. W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
  - a. Usterka
  - b. Dysfunkcja
  - c. Stan awaryjny
  - d. Stan krytyczny
  - e. Nowa funkcjonalność (Pomysł)
  - f. Konsultacje
5. 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”.
6. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy zgłoszenia serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, 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”.
7. Dalsza obsługa zgłoszenia serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług.

**Warunki brzegowe realizacji usług nadzoru i serwisu:**

Lp.	Nazwa	Parametr	Uwagi
1.	Godziny pracy Serwisu	8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	12 h 12 h 2 h	w przypadku usterki, dysfunkcji w przypadku stanu awaryjnego w przypadku stanu krytycznego Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”.
3.	Czas reakcji Serwisu na zgłoszone pomysły dotyczące nowych funkcjonalności	21 dni	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu podjęcia decyzji, czy zgłoszenie będzie realizowane.
4.	Czas usunięcia Usterki	7 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia Dysfunkcji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
6.	Czas usunięcia Stanu Awaryjnego	72 h	Czas liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia serwisowego.

7.	Czas usunięcia Stanu Krytycznego	24 h	Czas liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia serwisowego.
8.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
9.	Termin przystąpienia serwisu do realizacji usług zleconych	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia serwisu do jej wykonania. Czas wykonania usługi zawsze uzgadniany jest z Zamawiającym.

**Zakres usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach nadzoru autorskiego:**

Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych.

W ramach usługi Wykonawca gwarantuje:

Lp.	Usługa	Opis
1.	Usuwanie stanów krytycznych	<p>W przypadku stanu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie podstawowej funkcjonalności (w zakresie ustalonej przez Strony umowy) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego stanu krytycznego) wynosi 2 godziny;</li> <li>b. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 24 godzin, od chwili wpłynięcia zgłoszenia;</li> <li>c. w przypadku wystąpienia błędu krytycznego Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd aplikacji;</li> <li>d. w przypadku wystąpienia błędu krytycznego Zamawiający udostępni zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego, a jeżeli zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, serwis stawia się w siedzibie Zamawiającego celem usunięcia stanu krytycznego.</li> </ul>
2.	Usuwanie stanów awaryjnych	<p>W przypadku stanu awaryjnego, tj. takiego, który powoduje uzyskiwanie z Produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego stanu awaryjnego) wynosi 12 godzin;</li> <li>b. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 72 godzin, od chwili wpłynięcia zgłoszenia;</li> <li>c. w przypadku wystąpienia stanu awaryjnego Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem stanu awaryjnego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego stanu awaryjnego będzie traktowana jako błąd aplikacji;</li> <li>d. w przypadku wystąpienia błędu krytycznego, na wniosek Wykonawcy, Zamawiający udostępni zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego.</li> </ul>
3.	Usuwanie Usterek	<p>W przypadku Usterki, tj. problemu, który polega na niejasności metody interpretacji danych uzyskiwanych z Produktu, spowodowany np. nieadekwatną do sytuacji lub potrzeb Użytkownika nazwą opisującą dane liczbowe na ekranie monitora lub na wydruku:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od</li> </ul>

		otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 12 godzin; b. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 7 dni roboczych, od chwili przyjęcia zgłoszenia; c. W wyjątkowych wypadkach, na żądanie lub za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
4.	Usuwanie dysfunkcji oraz pozostałe przypadki	W przypadku dysfunkcji, tj. błędu powodującego niewygodę lub uciążliwość w obsłudze Produktu zgłaszanego przez większość Użytkowników: a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 12 godzin; b. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 10 dni roboczych, od chwili przyjęcia zgłoszenia; c. W wyjątkowych wypadkach, na żądanie lub za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
5.	Udostępnianie nowych funkcji, usprawnień oraz wprowadzanie zmian stanowiących konsekwencję obowiązujących jak i wchodzących w życie nowych aktów prawnych, aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny oraz wprowadzanie zmian wymaganych przez organizację, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości	Serwis każdorazowo w dniu ukazania się na rynku nowej wersji, poprawki lub rozszerzenia zamieszcza w serwisie HD informację skąd administrator Zamawiającego może je pobrać i zainstalować. Ponadto Wykonawca prześle pocztą elektroniczną na wskazany w umowie adres e-mail Zamawiającego informację o opublikowaniu wersji wraz z opisem zmian. Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Autora tak, aby termin udostępnienia w serwisie HD nowej wersji, poprawki lub rozszerzenia związanego z tymi zmianami pozwalał na zastosowanie Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie lub nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Serwis poinformuje Zamawiającego o terminie dostarczenia i wprowadzenia nowej wersji, poprawki lub rozszerzenia zgodny z możliwościami realizacji.

#### **Zakres usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach serwisu i konsultacji:**

Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu poszerzenie zakresu usług wynikających z nadzoru autorskiego, jak również dostęp do konsultantów Wykonawcy (konsultacje za pośrednictwem poczty e-mail oraz telefoniczne).

W ramach usług serwisowych oraz świadczenia konsultacji telefonicznych Wykonawca przyjmuje na siebie następujące obowiązki:

Lp.	Usługa	Opis
1.	Wsparcie podczas instalowania nowych wersji Oprogramowania aplikacyjnego	Wsparcie administratorów Zamawiającego podczas instalowania i wdrażania nowych wersji, poprawek i rozszerzeń wersji Oprogramowania Aplikacyjnego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników) objętego Umową. Dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
2.	Konsultacje	Umożliwienie korzystania z konsultacji telefonicznych u Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu Umowy. Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, innych instytucji, banków itp.) w formie elektronicznej (np. płyty CD/DVD, łącza telekomunikacyjne itp.). Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych.
3.	Usuwanie awarii	Usunięcie awarii Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową,

	Oprogramowania aplikacyjnego powstałych z winy Zamawiającego	<p>powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, w czasie gwarantującym użytkownikowi możliwość wykonania terminowych prac.</p> <p>Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych.</p>
4.	Serwis motoru bazy danych	<p>Po przyjęciu zgłoszenia serwisowego serwis przystępuje do zdiagnozowania przyczyn awarii. W zależności od uzyskanych wyników serwis podejmuje jedno z następujących działań:</p> <p>a. wykonanie jednego (lub kilku) czynności: 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,</p> <p>b. jednoznaczne określenie prac niezbędnych do wykonania, jeżeli wykraczają one poza zakres usługi w tym w szczególności mogących dotyczyć: utworzenia nowej baz danych, odtwarzania bazy danych po awarii, instalacji dodatkowych opcji MBD, reinstalacji MBD, instalacji uaktualnień MBD.</p>

.....  
miejsowość i data

/podpis i pieczęć pełnomocnego przedstawiciela Wykonawcy/