

Załącznik Nr 2 do SWZ – Opis przedmiotu zamówienia

I. Zasady świadczenia usług serwisowych

[ZASADY OGÓLNE]

- Usługi serwisowe świadczone będą w odniesieniu do Modułów wymienionych w tabeli w punkcie 2. Zakres świadczonych usług: Serwis Aplikacji [SA], Konserwacja [KS], Ewaluacja [EW] oraz Nadzór Eksploatacyjny [NE] w ilości 6 dni w ciągu roku (42h).
- Wykaz Aplikacji objętych usługami:

Lp.	Nazwa aplikacji	Producent	Przedmiot i rodzaj licencji	Ilość licencji	Objęte usługa konsultacji [KA] [KT] [KT+], NIE
1.	Eskulap - Gruper	NX	serwer	1	NIE
2.	Eskulap – Rozliczenia z płatnikami	NX	równoczesny użytkownik	2	NIE
3.	Eskulap NG- RZM	NX	Serwer	1	NIE

Wykaz Producentów:

- Nexus Polska Sp. z o.o. z siedzibą Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, zwana dalej NX,

[UŻYTKOWNICY]

- 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:
- W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
- Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Użytkownicy przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
- 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).
- Powinnością Certyfikowanego Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej zakresu oraz treści pozostałych Użytkowników.
- 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.
- Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane wyłącznie w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia Serwisowego zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

- 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 wprowadzenie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego Zgłoszenia Serwisowego informacji w szczególności określenia obszaru/Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, którego Zgłoszenie Serwisowe dotyczy. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące” oraz unikalny numer.
13. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jedno zagadnienie. W przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe obejmuje kilka zagadnień WYKONAWCA może takie Zgłoszenie Serwisowe odrzucić lub wydzielić zagadnienia do odrębnych Zgłoszeń Serwisowych.
14. Jeżeli do Zgłoszenia Serwisowego pozostającego toku Użytkownik wprowadzi nowe zagadnienie WYKONAWCA może je przenieść do odrębnego Zgłoszenia Serwisowego lub odrzucić realizację. Jeżeli nowe zagadnienie zostaje przeniesione do wyodrębnionego Zgłoszenia Serwisowego **Termin realizacji usług** określony w **Warunkach brzegowych realizacji usług** wszczyna swój bieg od początku.
15. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **Czasie reakcji** określonym w **Warunkach brzegowych realizacji usług** w systemie HD zostaje Zgłoszeniu Serwisowemu nadany status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego Zgłoszenia Serwisowego, zostaje mu nadany status „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
16. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu Zgłoszenia Serwisowego, fazy obsługi Zgłoszenia Serwisowego oraz jego zawartości, Zgłoszenie Serwisowe przyjmie jeden z następujących statusów:
 - przyjęte do realizacji,
 - anulowane,
 - odrzucone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - odroczone,
 - rozwiązane,



- zamknięte.

17. 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.
18. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim typem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
19. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie Zgłoszenia Serwisowego wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na określoną w Zgłoszeniu Serwisowym kwotę.



II. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Terminy realizacji usług	Uwagi
1.	Godziny pracy Serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920). Dni robocze stosuje się także w odniesieniu do wszystkich terminów przewidzianych w Załączniku na automatyczne czynności HD oraz do terminów zastrzeżonych dla ZAMAWIAJĄCEGO.
2.	Czas reakcji Serwisu	4h	Czas liczony w Godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” lub w godzinach od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia w przypadku usługi Serwis 24h/7
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	10 dni	<ol style="list-style-type: none"> 1. Czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji w Godzinach pracy Serwisu bądź w godzinach od upłynięcia Czasu reakcji w przypadku usługi Serwis 24h/7 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 oraz Zgłoszeń Serwisowych niewłaściwie przypisanych do obszarów/Modułów (Zasady świadczenia usług serwisowych, pkt. 12) przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 4. W odniesieniu do Konsultacji, wymagających pogłębionej analizy przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 5. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 zbiorczych pakietów aktualizacji zawierających Rozwinięcia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał. 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 - zgodnie z Ofertą Wykonawcy	
5.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	Następna aktualizacja zbiorcza	
6.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	Niegwarantowany	
8.	Termin udostępnienia Rozwinięć wynikających z nowelizacji aktów prawnych	Najpóźniej w dniu wejścia aktu w życie	<ol style="list-style-type: none"> 1. W przypadkach szczególnych, jeżeli termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia będzie krótszy niż 14 dni od daty ich wejścia w życie lub wraz z regulacjami nie zostaną opublikowane niezbędne materiały towarzyszące, takie jak: wytyczne, specyfikacje, interfejsy, protokoły, środowiska testowe, słowniki lub inne dane niezbędne do implementacji zmian specyfikacji funkcjonalnej w Rozwinięciach, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Rozwinięcia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni roboczych od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ lub udostępnienia brakujących materiałów towarzyszących. 2. 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.
--	--	--	--

III. Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (zgodnie z ofertą Wykonawcy)
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania.	
2	Konserwacja [KS]	Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia dostosowanie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje: <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. 	
3	Ewaluacja [EW]	Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów ESKULAP oraz HBI. Subskrypcja usługi zapewnia poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje: <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. 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. 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.	

IV. Wykaz opcjonalnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (zgodnie z ofertą Wykonawcy)
4	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>Świadczenia w ramach usługi są realizowane w terminach dostępności personelu Serwisu wyznaczanych wg uznania WYKONAWCY w sposób umożliwiający ZAMAWIAJĄCEMU skonsumowanie nabytego wolumenu dni serwisowych.</p> <p>Przedmiotem usługi mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z zastrzeżeniem, że WYKONAWCA zawsze ma prawo do odmowy realizacji Zgłoszenia Serwisowego, jeżeli jego przedmiotem mają być prace programistyczne, w szczególności realizowane odpłatnie w ramach usługi Ewaluacja [EW] lub prace z zakresu motoru bazy danych, 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 nie objętych innymi usługami Uaktualnień, – Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, – Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, – Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu ich dostosowanie do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, – Konwersja wydruków na dokumenty przetwarzane w postaci elektronicznej, – Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych, – Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu tworzącego, Ministerstwa Zdrowia, CeZ, NFZ, PZH, GUS), – 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. 	