Załącznik nr 2 do Opisu Przedmiotu Zamówienia

WARUNKI GWARANCJI I SERWISU (SLA)

Warunki i zakres świadczenia usług nadzoru autorskiego i serwisu w okresie od dnia uruchomienia produkcyjnego do dnia 31 grudnia 2027 r.

Zakres usług obejmuje Oprogramowanie w rozumieniu rozdziału II pkt 2 OPZ, w tym licencje dostarczone w ramach prawa opcji, oraz wykonane w ramach zamówienia ,,**Dostawa licencji Modułu Medycyny Pracy wraz z wdrożeniem w WOMP-ZCLiP w Szczecinie**".

Pojęcia użyte w niniejszym załączniku mają znaczenie nadane im w rozdziale II OPZ. Ilekroć w niniejszym załączniku jest mowa o „Oprogramowaniu Aplikacyjnym" lub „Produkcie", należy przez to rozumieć Oprogramowanie.

Błędy w Systemie KS-SOMED lub w innym oprogramowaniu Zamawiającego spowodowane działaniem Oprogramowania lub integracji Wykonawca usuwa na własny koszt, w czasach przewidzianych w niniejszym załączniku dla danej kategorii zgłoszenia (§ 7 ust. 3 umowy).

Zasady świadczenia usług nadzoru i serwisu:

1. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające wyznaczonym Użytkownikom Zamawiającego autentykację w systemie „Wsparcia technicznego" zwanym dalej „WT" udostępnionym przez Wykonawcę (aplikacja webowa do przyjmowania zgłoszeń serwisowych, konsultacji oraz zgłaszania awarii, o której mowa w rozdziale VI pkt 3 OPZ) pod adresem:

   ……..

   Numer telefonu do zgłaszania Stanów Krytycznych: …… ; adres e-mail do zgłoszeń serwisowych: …… .

2. Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie WT odpowiednie uprawnienia umożliwiające korzystanie z pełnego zakresu usług określonych w niniejszym załączniku, w tym z Pakietu godzin, o którym mowa w rozdziale VI pkt 1 OPZ.

3. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich, przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie WT są rejestrowane.

4. Zamawiający ewidencjonuje i zarządza zgłoszeniami serwisowymi za pośrednictwem systemu WT oraz poczty elektronicznej. Zgłoszenia dotyczące Stanów Krytycznych można w pierwszej kolejności przekazywać telefonicznie, jednak w każdym przypadku wymagają one potwierdzenia w systemie WT lub e-mailowo. Obsługa zgłoszenia odbywa się tym samym kanałem, którym zostało ono przesłane, a w uzasadnionych sytuacjach – poprzez wizytę osobistą. Zgłoszenia przekazane pocztą elektroniczną lub telefonicznie Wykonawca niezwłocznie ewidencjonuje w systemie WT. Za chwilę dokonania zgłoszenia uważa się chwilę jego wpływu do Wykonawcy którymkolwiek z tych kanałów. W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie WT następujące Zgłoszenia Serwisowe:

1. Awarie i błędy: Stan Krytyczny, Stan Awaryjny, Usterka, Dysfunkcja
2. Wsparcie i rozwój: Konsultacje, Nowa funkcjonalność (pomysł), Inne

5. Wstępnej kwalifikacji zgłoszenia dokonuje Wykonawca, zgodnie z definicjami zawartymi w niniejszym załączniku. Jeżeli Zamawiający nie zgadza się z tą kwalifikacją, zgłasza to w systemie WT; w takim przypadku wiążąca jest kwalifikacja dokonana przez Zamawiającego (§ 7 ust. 2 umowy).

6. Ewidencja zgłoszenia serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu WT wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika zgłoszenia serwisowego system WT nadaje mu status „oczekujące".

7. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy zgłoszenia serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w czasie reakcji określonym w niniejszym załączniku dla danej kategorii zgłoszenia, w systemie WT zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane".

8. Dalsza obsługa zgłoszenia serwisowego przebiega na zasadach określonych w niniejszym załączniku.

Zakres usług nadzoru autorskiego świadczonych przez Wykonawcę obejmuje:

- Udostępnianie oficjalnie wydawanych aktualizacji, poprawek i nowych wersji Oprogramowania (w tym licencji dostarczonych w ramach prawa opcji) w okresie świadczenia usług.
- Zapewnienie stałej poprawy jakości oraz rozwoju funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego.
- Dostosowywanie Oprogramowania do zmian organizacyjnych po stronie Zamawiającego oraz do aktualizowanych przepisów prawa, przede wszystkim w obszarze ochrony zdrowia oraz Medycyny Pracy, a także do zmian wymagań i dokumentacji integracyjnej Centrum e-Zdrowia (Platforma P1), w tym w zakresie orzeczeń lekarskich w postaci elektronicznej, zaleceń oraz indeksowania i przechowywania dokumentów (rozdział IV pkt 3 OPZ).
- Utrzymanie prawidłowego działania integracji Oprogramowania z Systemem KS-SOMED, Platformą P1 i systemami zewnętrznymi przez cały okres świadczenia usług, w tym po aktualizacjach tych systemów.

W ramach usługi Wykonawca gwarantuje:

Lp.	Usługa	Opis
1.	**Usuwanie stanów krytycznych**	Gwarancja i obsługa Stanu Krytycznego: Definicja: Sytuacja uniemożliwiająca eksploatację Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie jego podstawowych funkcji, wywołująca zatrzymanie pracy, utratę lub naruszenie spójności danych i uniemożliwiająca prowadzenie bieżącej działalności.

		Czas reakcji: Do 2 godzin od chwili dokonania zgłoszenia do momentu podjęcia czynności naprawczych. Czas naprawy: Do 24 godzin od chwili dokonania zgłoszenia do udostępnienia gotowej korekty oprogramowania. Obejście problemu: Dopuszcza się zastosowanie rozwiązania tymczasowego; po jego wdrożeniu zgłoszenie jest procesowane jako stan awaryjny, a czas jego usunięcia liczy się od chwili wdrożenia rozwiązania tymczasowego. Tryb interwencji: Zamawiający zapewnia zdalny dostęp do oprogramowania i baz danych. W przypadku braku możliwości usunięcia problemu zdalnie, Wykonawca realizuje naprawę w siedzibie Zamawiającego.
2.	**Usuwanie stanów awaryjnych**	W przypadku stanu awaryjnego, tj. takiego, który powoduje uzyskiwanie z Produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów lub nieprawidłowe działanie funkcji Oprogramowania albo integracji, które nie stanowi Stanu Krytycznego, lecz istotnie utrudnia pracę Użytkowników: a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od dokonania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego stanu awaryjnego) wynosi **12 godzin**; b. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do **48 godzin**, od chwili ~~dokonania~~ przyjęcia zgłoszenia; 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 jest realizowana w czasie przewidzianym dla usuwania usterek, liczonym od chwili wdrożenia rozwiązania tymczasowego; d. w przypadku wystąpienia Stanu Awaryjnego, na wniosek Wykonawcy, Zamawiający udostępni zdalny dostęp do baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego.
3.	**Usuwanie Usterek**	W przypadku Usterki, tj. problemu, który polega na niejasności metody interpretacji danych uzyskiwanych z Produktu, spowodowanego np. nieadekwatną do sytuacji lub potrzeb

		Użytkownika nazwą opisującą dane liczbowe na ekranie monitora lub na wydruku: a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od dokonania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej Usterki) wynosi do **12 godzin**; b. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do **7 dni roboczych**, od chwili ~~dokonania~~ 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: a. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od dokonania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej Dysfunkcji) wynosi do **12 godzin**; b. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do **10 dni roboczych**, od chwili ~~dokonania~~ 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 i usprawnień oraz dostosowywanie Oprogramowania do zmian prawnych i sprawozdawczych: Usługa obejmuje wdrażanie nowych funkcjonalności i modyfikacji, a także bieżące dostosowywanie Oprogramowania do obowiązujących oraz nowo wprowadzanych przepisów prawa, w tym wymogów sprawozdawczych nakładanych na Zamawiającego przez**	W dniu wydania nowej wersji, poprawki lub rozszerzenia oprogramowania, Wykonawca zamieszcza w systemie WT bądź przesyła mailowo informację umożliwiającą administratorowi Zamawiającego ich pobranie i instalację. Niezależnie od tego Wykonawca przekazuje na adres e-mail Zamawiającego wskazany w umowie powiadomienie o publikacji nowej wersji wraz z opisem wprowadzonych zmian. Modyfikacje Oprogramowania będą realizowane w sposób umożliwiający udostępnienie w systemie WT nowej wersji, poprawki lub rozszerzenia w terminie zapewniającym zgodność z obowiązującymi przepisami prawa oraz wymaganiami opublikowanymi przez Centrum e-Zdrowia, najpóźniej w dniu ich wejścia w życie. Jeżeli przepisy prawa lub ustawy zostaną opublikowane w terminie krótszym niż 7 dni przed dniem ich wejścia w życie bądź ustalony czas nie pozwoli na dotrzymanie powyższego standardu, Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego o nowym terminie dostarczenia i wdrożenia aktualizacji.

	organy i instytucje zewnętrzne.	

Czas realizacji usług nadzoru i serwisu:

Lp.	Nazwa Parametru	Uwagi	Wartość
1.	**Godziny pracy Serwisu**	Od poniedziałku do piątku w dni robocze.	7:00–14:30
2.	**Czas reakcji Serwisu**	w przypadku Usterki, Dysfunkcji w przypadku Stanu Awaryjnego w przypadku Stanu Krytycznego Czas liczony od chwili dokonania zgłoszenia do chwili nadania mu statusu „zarejestrowane". Czas reakcji obejmuje również podjęcie czynności zmierzających do obsługi zgłoszenia.	12 h 12 h 2 h
3.	**Czas usunięcia Stanu Krytycznego**	Czas liczony od chwili dokonania zgłoszenia (godziny zegarowe).	24 h
4.	**Czas usunięcia Stanu Awaryjnego**	Czas liczony od chwili ~~dokonania~~ przyjęcia zgłoszenia (godziny zegarowe).	48 h
5.	**Czas usunięcia Usterki**	Czas liczony w dniach roboczych od chwili ~~dokonania~~ przyjęcia zgłoszenia.	7 dni roboczych
6.	**Czas usunięcia Dysfunkcji**	Czas liczony w dniach roboczych od chwili ~~dokonania~~ przyjęcia zgłoszenia.	10 dni roboczych
7.	**Czas obsługi Konsultacji**	Czas liczony w dniach roboczych od chwili ~~dokonania~~ przyjęcia zgłoszenia.	10 dni roboczych
8.	**Czas reakcji Serwisu na zgłoszone pomysły dotyczące nowych funkcjonalności**	Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie WT Zgłoszenia Serwisowego do momentu podjęcia decyzji, czy zgłoszenie będzie realizowane.	W terminie ustalonym przez strony
9.	**Termin przystąpienia serwisu do realizacji usług zleconych w**	Wykonawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia w terminie 1 dnia roboczego i realizuje usługę w	zgodnie z § 8 umowy

	ramach Pakietu godzin (rozdział VI pkt 1 OPZ)	terminie wskazanym w zgłoszeniu, chyba że Strony uzgodnią inny termin (§ 8 umowy).	

Zasady liczenia czasów:

1. Czas reakcji oznacza czas od chwili dokonania zgłoszenia do chwili nadania mu w systemie WT statusu „zarejestrowane" i podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do jego obsługi.
2. Czas usunięcia (czas naprawy) oznacza czas od chwili dokonania zgłoszenia/przyjęcia zgłoszenia-w zależności od rodzaju usługi zgodnie z tabelami powyżej- do chwili udostępnienia Zamawiającemu korekty Oprogramowania usuwającej zgłoszony problem albo – w przypadkach dopuszczonych w niniejszym załączniku – rozwiązania tymczasowego.
3. Czasy wyrażone w godzinach liczy się w godzinach pracy Serwisu
4. Zgłoszenie dokonane poza godzinami pracy Serwisu uważa się za dokonane z chwilą rozpoczęcia najbliższych godzin pracy Serwisu.
5. Przekroczenie czasów określonych w niniejszym załączniku uprawnia Zamawiającego do naliczenia kar umownych oraz do wykonania zastępczego na zasadach określonych w umowie.