**Załącznik nr 1 do Umowy**

**Specyfikacja Szkoleń**

**Wykonawca: Zamawiający**

.................................... ....................................

.................................... ....................................

**Załącznik nr 2 do Umowy**

**Harmonogram Realizacji**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etap** | **Zakres prac** | **Termin zakończenia etapu** |
| **I** | Wykonanie analizy przedwdrożeniowej | Nie dłużej niż 90 dni od daty zawarcia umowy |
| **II** | Dostawa licencji  | Nie dłużej niż 210 dni od daty zawarcia umowy |
| **III** | Przygotowanie środowiska serwerowego dla systemu ERP  | Nie dłużej niż 180 dni od daty zawarcia umowy |
| **IV** | Instalacja i wdrożenie systemu ERP | Nie dłużej niż 210 dni od zawarcia umowy |
| **V** | Testy | Nie dłużej niż 30 dni od daty odbioru etapu IV |
| **VI** | Szkolenia | Nie dłużej niż 120 dni od daty odbioru etapu V |
| **VII** | Odbiór końcowy oraz rozpoczęcie świadczenia usług serwisowych | Do 90 dni od daty zakończenia etapu VI lecz nie dłużej niż do 31.03.2022r.  |

**Wykonawca: Zamawiający**

.................................... ....................................

.................................... ....................................

**Załącznik nr 3 do Umowy**

**Wykaz danych niezbędnych do realizacji Umowy**

**Wykonawca: Zamawiający**

.................................... ....................................

.................................... ....................................

**Załącznik Nr 4 do Umowy**

**Minimalne wymagania infrastruktury**

1. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera bazy danych przy założeniu 50 jednocześnie pracujących użytkowników

* 1. Wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera bazy danych

 ………………..

* 1. Wymagania wersji motoru bazy danych (MBD) w stosunku do serwera bazy danych

……………………………………………………..

1. Minimalne wymagania sprzętowe i systemowe w stosunku do serwera aplikacji webowych (WWW) i mobilnych przy założeniu 50 jednocześnie pracujących użytkowników

*………………………………………….*

1. Minimalne wymagania stacji roboczej dla Oprogramowania Aplikacyjnego

* + 1. Wymagania sprzętowe stacji roboczej

..........................

* + 1. Wymagania systemowe stacji roboczej

………………………………………..

1. Wymagania dotyczące dodatkowo zainstalowanych składników systemu operacyjnego stacji roboczej

………….

1. Minimalne wymagania w stosunku do sieci komputerowej

Szkielet sieci oraz połączenia serwerów: ……………..

Połączenia stacji roboczych: ………………………….

1. Minimalne wymagania dotyczące przepustowości łącza internetowego zapewnionego do realizacji zdalnego serwisu

* 1. ……………………………………

1. Wymagania dotyczące utrzymania oprogramowania we wspieranych wersjach

Określone w niniejszym dokumencie wymagania minimalne dla oprogramowania: systemowego, bazodanowego (MBD) oraz towarzyszącego mogą być niższe niż wersje oficjalnie wspierane przez producentów tego oprogramowania. Ponadto wsparcie producentów dla poszczególnych wersji oprogramowania może w trakcie trwania Umowy ustać w sposób niezależny od woli Stron. Mimo powyższego Zamawiający jest zobligowany do zachowania określonego w dokumencie oprogramowania w wersjach wspieranych przez jego producentów.

**Wykonawca: Zamawiający**

.................................... ....................................

.................................... ....................................

**Załącznik Nr 5 do Umowy**

*{Wykonawca załącza do oferty wzór certyfikatu licencyjnego Oprogramowania Aplikacyjnego }*

**Wykonawca: Zamawiający**

.................................... ....................................

.................................... ....................................

**Załącznik Nr 6 do Umowy**

# Zasady świadczenia usług serwisowych

 [UŻYTKOWNICY]

1. 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…………………………..
2. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
3. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
4. 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).
5. Powinnością Certyfikowanego Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej treści pozostałych Użytkowników.
6. 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. Pomimo powyższego Wykonawca ma obowiązek
7. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

1. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD, chyba że umowa stanowi inaczej. 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.
2. 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.
	* Zmiana prawna
3. 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”.
4. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy Zgłoszenie obejmuje kilka tematów WYKONAWCA może rozdzielić je na kilka Zgłoszeń. Jeżeli w trakcie realizacji Zgłoszenia Serwisowego Użytkownik wprowadzi nowy temat do rozwiązania WYKONAWCA może je przenieść do nowego Zgłoszenia
5. 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.
6. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu zgłoszenia, fazy obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
	* przyjęte do realizacji,
	* anulowane,
	* odrzucone,
	* duplikat,
	* do uzupełnienia,
	* odroczone,
	* rozwiązane,
	* zamknięte.
7. 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. Ponadto w odniesieniu do tego typu zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
8. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim typem 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.
9. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane.

# Warunki brzegowe realizacji usług

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | Nazwa | **Usługi serwisowe**  | **Uwagi** |
| **Standard** |  |
|  | Godziny pracy Serwisu | 800-1600 | W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
|  | Czas reakcji Serwisu | 4h | Czas liczony w godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”. |
|  | Czas usunięcia Błędu Aplikacji  | 10 dni | 1. Czas liczony w godzinach/dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
2. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy).
3. Jeżeli Zgłoszenie zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 15 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie może zostać uwzględnione w kolejnej aktualizacji zbiorczej.
 |
|  | Czas usunięcia Awarii | 48h |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza |
|  | Czas obsługi Konsultacji  | 7 dni |
|  | Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych | Niegwarantowany | 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.
 |

# Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

| **Lp.** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | **Procedura realizacji Usługi** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | **Serwis Aplikacji****[SA]** | Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego (usunięcia Błędu Aplikacji, usunięcia Awarii , usunięcia Usterki Programistycznej , obsługa Konsultacji) w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania.  | 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 wskazane przez wykonawcę
3. Jeżeli w terminie 7 dni od dnia, w którym Zgłoszenie Serwisowe uzyskało status „do uzupełnienia” Użytkownik skutecznie nie uzupełni jego treści, zgłoszenie zmieni swój status na „odroczone”. Status ten implikuje po stronie Użytkownika konieczność uzupełnienia zgłoszenia o brakujące informacje.
4. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji 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:
	1. Nie później, niż w **czasie realizacji zgłoszenia serwisowego** podejmuje jedno z następujących działań:
* 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,
* przekazuje Użytkownikowi Obejście,
* zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.
	1. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, nie później niż w **czasie usunięcia Awarii** usuwa ją zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Serwisowego nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO celem usunięcia Awarii lub wdrożenia Obejścia bezpośrednio na Infrastrukturze.
	2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis zmienia kwalifikację zgłoszenia na „usterka programistyczna” oraz opracowuje Uaktualnienie usuwające zidentyfikowaną Usterkę, następnie zamieszcza Uaktualnienie w HD w **czasie usunięcia Usterki Programistycznej** .
	3. Jeżeli Producentem Aplikacji, której dotyczy Zgłoszenie nie jest WYKONAWCA, Serwis zamieszcza Uaktualnienie w HD w terminie 5 dni od daty otrzymania Uaktualnienia przez Producenta nie później niż w warunkach brzegowych realizacji usług.
	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 typ Zgłoszenia Serwisowego odpowiednio.
	5. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje żadnej z usług umożlwiających obsłużenie zgłoszenia, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.
	6. Jeżeli w toku obsługi Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że Błąd Aplikacji jest spowodowany działaniami lub zaniechaniami w organizacji ZAMAWIAJĄCEGO tzn. jego przyczyna nie tkwi w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, bądź nie wynika z zaniechanych zobowiązań WYKONAWCY Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany typu zgłoszenia na Usługę odpłatną lub Nową funkcjonalność oraz zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.
	7. Jeżeli w trakcie obsługi Zgłoszenia Serwisowego po podjęciu dwóch prób Serwis zdalnie nie uzyska dostępu do przedmiotowych elementów Infrastruktury lub MBD, bądź niezbędne okaże się pozyskanie przez Serwis dodatkowych informacji od ZAMAWIAJĄCEGO, Serwis uprawniony jest do zmiany statusu zgłoszenia na „do uzupełnienia”.
	8. Po uznaniu przez Serwis, że realizacja zgłoszenia dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na „rozwiązane”.
1. Jeżeli przez 7 dni Użytkownik nie uzupełni wymaganych informacji w zgłoszeniu o statusie „odroczone” lub nie wniesie merytorycznych zastrzeżeń w zgłoszeniu o statusie „rozwiązane”, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane i otrzymuje status „zamknięte”.
 |
| 2 | **Konserwacja [KS]**  | 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 dostosowanie Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Wykonawca gwarantuje:* udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych,
* prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego. 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.
 | 1. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach automatycznie z woli WYKONAWCY lub na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO, po zaewidencjonowaniu w HD Zgłoszenia Serwisowego typu Zmiana prawna.
2. Termin udostępnienia w systemie HD odpowiedniego Rozwinięcia będzie pozwalał na zastosowanie zmodernizowanej Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze lub zarządzenia, najpóźniej w dniu ich wejścia w życie.
3. Rozwinięcia wymagające integracji z systemami teleinformatycznymi stron trzecich będą wprowadzane w Aplikacjach w terminach określonych w punkcie powyżej pod warunkiem, że wraz aktami prawnymi inicjującymi Rozwinięcia zostaną opublikowane specyfikacje integracji z rzeczonymi systemami oraz środowiska umożliwiające wykonanie testów Rozwinięć.
4. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że instalowanie Rozwinięć jest nieodzowne do prawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego w aktualnym stanie prawnym i brak ich instalacji może uniemożliwiać instalację następujących po nich Rozwinięć. Użytkownicy winni opublikowane w HD Rozwinięcia niezwłocznie pobrać i przetestować w środowiskach testowych, następnie, jeżeli nie wstąpią Błędy lub inne okoliczności podważające zasadność instalacji Rozwinięć, zainstalować je w systemie produkcyjnym.
 |

**Wykonawca: Zamawiający**

.................................... ....................................

.................................... ....................................

**Załącznik Nr 7 do Umowy**

**Obowiązek informacyjny**

**Wykonawca: Zamawiający**

.................................... ....................................

.................................... ....................................