

Dotyczy: Realizacji zamówienia udzielonego zgodnie z przepisami ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2023 r.poz.1605 ze zm.), współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach instrumentu na rzecz Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności (KPO), dla przedsięwzięć w ramach inwestycji D1.1.2 „Przyspieszenie procesów transformacji cyfrowej ochrony zdrowia poprzez dalszy rozwój usług cyfrowych w ochronie zdrowia”, będącej elementem komponentu D „Efektywność, dostępność i jakość systemu ochrony zdrowia” realizowanych na podstawie Porozumienia nr UM-KPOD.07.03-IP.10-0001/24/KPO/532/2025/1, dotyczącego objęciem wsparcia z planu rozwojowego przedsięwzięcia “e-Zdrowie KPO”.

Załącznik nr 3

(244715)

USŁUGI GWARANCYJNE

I.	Zakres Usług Gwarancyjnych	2
	Ogólne warunki świadczenia Usług Gwarancyjnych	2
II.	Service Level Agreement (SLA)	3
III.	Wymagania wydajnościowe	4

I. Zakres Usług Gwarancyjnych

Ogólne warunki świadczenia Usług Gwarancyjnych

- Wykonawca musi przekazywać informacje o Usługach Gwarancyjnych w języku polskim.
- Wykonawca dostarczać będzie Zamawiającemu dokumentację w języku polskim.
- Świadczenie Usług Gwarancyjnych odbywać się będzie w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych przetwarzanych przez Modele SI.
- Wykonawca udostępni Zamawiającemu kanał komunikacji umożliwiającego dokonywanie Zgłoszeń w formule 24/7 drogą mailową w języku polskim, telefonicznie za pośrednictwem telekomunikacyjnej sieci funkcjonującej w Polsce dla Zamawiającego numer telefonu lub poprzez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) Wykonawcy.

II. Service Level Agreement (SLA)

Podstawowe zasady dostępności i obsługi Incydentów

- Oczekuje się dostępności oraz obsługi Incydentów w dniach powszednich w godzinach 7:00-20:00.
- Oczekiwane czasy usunięcia Błędu niskiej kategorii, Błędu oraz Błędu Krytycznego zostały zdefiniowane w: Tabela 2. Macierz SLA (Service Level Agreement)

Tabela 2. Macierz SLA (Service Level Agreement)

Kategoria błędu	Sposób zgłoszenia przez Zamawiającego	Czas Reakcji	Czas Naprawy	Sposób odbioru
Błąd niskiej kategorii	Drogą mailową w języku polskim, telefonicznie za pośrednictwem telekomunikacyjnej sieci funkcjonującej w Polsce na bezpłatny dla Zamawiającego numer telefonu lub poprzez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) Wykonawcy,	60 min poprzez wygenerowanie potwierdzenia zwrotnego do systemu zgłoszeniowego Zamawiającego	15 Dni Roboczych Czas 15 dni jest liczony w godzinach 7:00-20:00.	Potwierdzenie realizacji usunięcia błędu wraz z dokumentacją realizacji
Błąd	Drogą mailową w języku polskim, telefonicznie za pośrednictwem telekomunikacyjnej sieci funkcjonującej w Polsce na bezpłatny dla Zamawiającego numer telefonu lub poprzez System	30 min poprzez wygenerowanie potwierdzenia zwrotnego do systemu zgłoszeniowego Zamawiającego	72 godziny Czas 72 godzin jest liczony w godzinach 7:00-20:00.	Potwierdzenie realizacji usunięcia błędu wraz z dokumentacją realizacji.

	Obsługi Zgłoszeń (SOZ) Wykonawcy,			
Błąd Krytyczny	Drogą mailową w języku polskim, telefonicznie za pośrednictwem telekomunikacyjnej sieci funkcjonującej w Polsce na bezpłatny dla Zamawiającego numer telefonu lub poprzez System Obsługi Zgłoszeń (SOZ) Wykonawcy,	15 min poprzez wygenerowanie potwierdzenia zwrotnego do systemu zgłoszeniowego Zamawiającego	8 godziny Czas 8 godzin jest liczony w godzinach 7:00-20:00.	Potwierdzenie realizacji usunięcia błędu wraz z dokumentacją realizacji.

III. Wymagania wydajnościowe

Wymagana dostępność Modelu SI wynosi 99,5%, co przekłada się na dopuszczalną niedostępność

- o w roku wynoszącą 1d 19h 48 min,
- o w miesiącu wynoszącą: 3h 39 min

Przestoje powyżej tej wartości będą skutkować naliczeniem kar umownych

Liczba analiz zakończonych błędem Modelu nie może przekraczać 0,2% wszystkich poprawnie przyjętych zleceń w skali miesiąca. Metryka nie obejmuje zleceń odrzuconych z powodu niepoprawnych danych wejściowych.