

Przedmiot zamówienia wraz z tabelą definicji**Definicje**

Poniżej wskazanym terminom lub zwrotom pisany z wielkiej litery w treści Opisu przedmiotu zamówienia nadano następujące znaczenie:

Termin	Definicja
Dzień roboczy	Dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.
Godzina robocza	Godziny od 8:00 do 16:00 w Dni robocze.
IT BRPP	Administratorzy Systemu po stronie BRPP.
System	System EZD PUW w wersji eksploatowanej w BRPP.
Czas reakcji	Czas pomiędzy zarejestrowaniem Zgłoszenia przez Zamawiającego, a kontaktem serwisanta Wykonawcy z Zamawiającym, mającym na celu wstępną diagnozę problemu oraz uzgodnienie harmonogramu działań mających na celu jego rozwiązanie.
Czas naprawy Zgłoszenia	Okres od przyjęcia Zgłoszenia naprawy przez Wykonawcę (klasyfikacja: Błąd krytyczny, Błąd niekrytyczny, Podatność bezpieczeństwa krytyczna) do usunięcia problemu i przywrócenia pełnej funkcjonalności systemu EZD.
Moduły dodatkowe	Posiadane przez Zamawiającego moduły zintegrowane z Systemem EZD w wersji eksploatowanej w BRPP służące np. do obsługi procesów delegacji, faktur, umów czy rejestracji wniosków, procesu onboardingu czy outboardingu.
Moduły dodatkowe funduszy kompensacyjnych	Posiadane przez Zamawiającego moduły zintegrowane z Systemem EZD w wersji eksploatowanej w BRPP służące do obsługi rejestracji wniosków, zadań oraz innych czynności dokonywanych w ramach działalności funduszy kompensacyjnych
EZD365	Usługa wsparcia technicznego i rozwoju wszystkich modułów EZD PUW oferowanych przez Wykonawcę, wraz z nieograniczonym dostępem do tych modułów dla Zamawiającego.
EZD Go	Aplikacja umożliwiająca obsługę na urządzeniach mobilnych lub komputerach modułów dostępnych w ramach EZD365.

Zgłoszenie	Zgłoszenie IT BRPP przez dostępne kanały komunikacji, potwierdzone nadaniem unikalnego identyfikatora zgłoszenia.
Błąd	Niedziałanie lub nieprawidłowe działanie Systemu powodujące funkcjonowanie Systemu niezgodne z dokumentacją Systemu.
Błąd krytyczny	Rozumiany jako błąd uniemożliwiający lub w istotny sposób utrudniający korzystanie z Systemu, Modułów dodatkowych lub EZD365; brak możliwości korzystania z kluczowych funkcjonalności przez użytkowników.
Błąd niekrytyczny	Rozumiany jako błąd uniemożliwiający dostęp do jednej lub więcej podstawowych funkcjonalności Systemu, Modułów dodatkowych lub EZD365, nie wpływający na dostęp oraz możliwość edycji dokumentów przez użytkowników. Jest to każdy błąd niezakwalifikowany jako krytyczny. Do tej kategorii przypisane będą również pytania i konsultacje.
Podatność bezpieczeństwa	Podatność bezpieczeństwa krytyczna lub niekrytyczna. Decyzja o kategorii podatności leży w gestii Zamawiającego i zostanie podana Wykonawcy każdorazowo w Zgłoszeniu.
Podatność bezpieczeństwa krytyczna	Zidentyfikowana i zdefiniowana przez Zamawiającego wada Modułów dodatkowych lub EZD365, lub brak odpowiedniego zabezpieczenia, które według Zamawiającego w sposób bezpośredni lub pośredni zagrażają bezpieczeństwu zasobów Zamawiającego. Do krytycznej podatności bezpieczeństwa zaliczamy w szczególności podatności opisane w ramach aktualnych wersji projektów OWASP TOP 10. Decyzja o kategorii podatności leży w gestii Zamawiającego i zostanie podana Wykonawcy każdorazowo w Zgłoszeniu.
Podatność bezpieczeństwa niekrytyczna	Podatność bezpieczeństwa inna niż krytyczna.
Węzeł Krajowy	Rozwiązanie organizacyjno-techniczne umożliwiające uwierzytelnianie użytkownika systemu teleinformatycznego, korzystającego z usługi online, z wykorzystaniem środka identyfikacji elektronicznej wydanego w systemie identyfikacji elektronicznej przyłączonym do tego węzła bezpośrednio albo za pośrednictwem węzła transgranicznego – zgodnie z ustawą o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (tj. Z dnia 11 marca 2024 r. (Dz.U. z 2024 r. Poz. 422))

W przypadkach gdy Zamawiający postępuje się w opisie przedmiotu zamówienia nazwami programów, produktów, urządzeń, dopuszcza się użycie przedmiotu równoważnego, który spełni minimalne standardy jakościowe, parametry techniczne, warunki docelowego przeznaczenia oraz funkcji i walorów użytkowych produktu wskazanego z nazwy. Nazwy handlowe programów,

produktów użyte w opisie przedmiotu zamówienia powinny być traktowane jedynie jako definicje standardu, jakiego wymaga Zamawiający.

Przedmiot zamówienia

1. Przedmiotem szacowanego zamówienia jest świadczenie usługi rozszerzonego wsparcia technicznego dla Systemu EZD PUW w Biurze Rzecznika Praw Pacjenta (dalej również jako: "System"), w tym Modułów dodatkowych, które obejmuje:
 - 1) wsparcie techniczne dla IT BRPP w dni robocze, związane z zapewnieniem prawidłowego funkcjonowania Systemu oraz posiadanych przez Zamawiającego Modułów dodatkowych;
 - 2) świadczenie EZD365, w ramach której zapewnione są:
 - Dostęp do wszystkich produktów EZD365 Wykonawcy,
 - Dostęp do EZD GO,
 - Dostęp do bieżących aktualizacji Systemu,
 - Dostosowanie procesów, formularzy i rejestrów do bieżących wersji Systemu,
 - Realizację zleceń prac analitycznych i programistycznych związanych z dostosowaniem Systemu oraz Modułów dodatkowych do potrzeb Zamawiającego.
2. Przedmiotem zamówienia będzie także:
 - a) świadczenie usługi wsparcia technicznego, rozwoju i aktualizacji Modułów dodatkowych funduszy kompensacyjnych dostępnych w EZD PUW w ramach Funduszu Kompensacyjnego Szczepień Ochronnych,
 - b) świadczenie usługi wsparcia technicznego, rozwoju i aktualizacji Modułów dodatkowych funduszy kompensacyjnych dostępnych w EZD PUW w ramach Funduszu Kompensacyjnego Badań Klinicznych,
 - c) świadczenie usługi wsparcia technicznego, rozwoju i aktualizacji Modułów dodatkowych funduszy kompensacyjnych dostępnych w EZD PUW w ramach Funduszu Kompensacyjnego Zdarzeń Medycznych.
3. Przedmiotem zamówienia będzie także zapewnienie przez Wykonawcę integracji świadczonych usług z rozwiązaniami powiązаныmi ze środkami identyfikacji elektronicznej, a także integracji z Węzłem Krajowym, jeżeli Zamawiający będzie wymagał tego rodzaju integracji.
4. W ramach przedmiotu Zamówienia Wykonawca będzie zobowiązany do obsługi awarii oraz błędów wpływających na działanie wszystkich modułów wdrożonych przez Zamawiającego w systemie EZD PUW.
5. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia Zamawiającego w dni robocze w godzinach roboczych.
6. Wykonawca będzie zobowiązywał się do rozwiązywania Zgłoszeń w oparciu o następujący harmonogram działań:
 - 1) przyjęcie Zgłoszenia,
 - 2) analizę problemu,
 - 3) opracowanie rozwiązania,
 - 4) usunięcie problemu (poprawka, instrukcja, skrypt).

7. Wykonawca będzie zobowiązywał się:
- 1) Świadczyć pomoc telefoniczną oraz zdalną w zakresie Zgłoszeń związanych z Systemem, Modułami dodatkowymi, konfiguracją i prawidłową eksploatacją zarówno Systemu, jak i Modułów dodatkowych,
 - 2) realizować wsparcie techniczne IT w siedzibie Zamawiającego w okresach wskazanych przez Zamawiającego, zgłaszanych z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem,
 - 3) udzielać wyjaśnień i odpowiadać na Zgłoszenia zgodnie z czasami reakcji i naprawy opisanymi w ust. 8;
 - 4) odbierać połączenia telefoniczne od IT w Godzinach roboczych i w Dni robocze, a w przypadku chwilowego braku możliwości odebrania połączenia, pracownicy Wykonawcy obsługujący linię telefoniczną powinni oddzwaniać do IT bez zbędnej zwłoki.
8. Kwalifikacja zgłoszonego Błędu i Podatności bezpieczeństwa będzie pozostawać w kompetencjach Zamawiającego i może zostać zmieniona na wniosek Wykonawcy, po uprzednim uzgodnieniu z Zamawiającym.
9. Po usunięciu Błędu, Podatności bezpieczeństwa lub problemu Wykonawca będzie zobowiązany do przekazania Zamawiającemu informacji o jego przyczynach oraz sposobie usunięcia w terminie do 5 Dni roboczych od zakończenia usuwania problemu, Podatności bezpieczeństwa lub Błędu.