**Описание на дейностите от софтуерната поддръжка от предмета на обществена поръчка с предмет „*Доставка на лицензи за използване на програмни модули от Интегрирана болнична информационна система и поддръжка на модулите за срок от 12 месеца*“**

(1) Консултации с цел методическа помощ по текущата работа и по проблеми, касаещи технологията на ползване на програмни продукти – предмет на поръчката.

(2) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS).

(3) Предоставяне на всички променени и допълнени версии на програмния продукт направени съобразно промените в нормативната уредба или по друга причина без допълнително заплащане.

(4) Организиране на архив на базата данни и предоставените програмни продукти на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

(5) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на неспазване на технологичния ред за експлоатация на програмните продукти

(6) Предоставяне на версии, включващи допълнения във функционалността, непроизтичащи от промени в нормативната уредба.

ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ извършва следните дейности:

(1) Консултации във връзка с проблеми, касаещи технологията на ползване на програмните продукти и/или с цел методическа помощ за работа с програмните продукти по телефона в работно време на ИЗПЪЛНИТЕЛЯ –8:30 до 17:30 часа за всеки работен ден.

(2) Отстраняване на неизправности по базите данни, възникнали в резултат на скрити програмни грешки (BUGS) - на място или чрез отдалечен достъп (RemoteDesktop или виртуална частна мрежа /VirtualPrivateNetwork/) в срокове, определящи се от приоритета на инцидента след уведомяване от представител на ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ.

Времето, през което се предоставят услуги е от 08:30 до 17:30 в официални работни дни (от понеделник до петък). Всички срокове за отговор, реакция, решаване и други на инциденти и/или се измерват в часове от посоченото работното време.

За да осъществи услугите, посочени в настоящото споразумение, ИЗПЪЛНИТЕЛЯТ на услугата ще изпълнява заявки, свързани с инциденти и/или на заявки, подадени от ВЪЗЛОЖИТЕЛЯ в следните времеви рамки:

- В рамките на 24 (двадесет и четири) часа (в работно време) за въпросите, класифицирани като такива с много висок (VeryHigh) и висок (High) приоритет;

- В рамките на 72 (седемдесет и два) часа (в работно време) за въпросите, класифицирани като среден (Medium), нисък (Low) и много с нисък (VeryLow) приоритет.

**Приложение № 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **НИВО НА ВЪЗДЕЙСТВИЕ** | **ОПРЕДЕЛЕНИЕ** |
| Ниво 1 – Много висок (VeryHigh) | Без или с много голяма деградация на бизнес операциите и/или пълна загуба на критични за бизнеса функции  Без или с много голяма продължителност на спиране на системата (повече от 8 часа)  Засягане на всички потребителите  Без или с много голямо количество на налагащите се повторни дейности  Без или с много голяма загуба на клиенти и добро име  Без или с много голяма загуба на бизнес  Без или с много големи глоби (повече от 25000 лева) |
| Ниво 2 – Висок (High) | Без или с голяма деградация на бизнес операциите или частична загуба на критични за бизнеса функции  Без или с голяма продължителност на спиране на системата (5 до 8 часа)  Засягане на > от 50% от потребителите  Без или с голямо количество на налагащите се повторни дейности  Без или с голяма загуба на клиенти и добро име  Без или с голяма загуба на бизнес  Без или с големи глоби (от 5001 до 25000 лева) |
| Ниво 3 – Среден (Medium) | Без или със средна деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции  Без или със средно продължителност на спиране на системата (3 до 5 часа)  Засягане на < от 50% от потребителите  Без или със средно количество на налагащите се повторни дейности  Без или със средна загуба на клиенти и добро име  Без или със средна загуба на бизнес  Без или със средна глоби (от 501 до 5000 лева) |
| Ниво 4 – Нисък (Low) | Без или с малка деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции  Без или с малка продължителност на спиране на системата (1 до 3 часа)  Засягане на < от 10% от потребителите  Без или с малко количество на налагащите се повторни дейности  Без или с малка загуба на клиенти и добро име  Без или с малка загуба на бизнес  Без или с малки глоби (до 51 до 500 лева) |
| Ниво 5 – Много нисък (VeryLow) | Без или с много малка деградация на бизнес операциите или засягане на некритични за бизнеса функции  Без или с много малка продължителност на спиране на система (1 час или по-малко)  Засягане на 1 потребител  Без или с много малко количество на налагащите се повторни дейности  Без или с много малка загуба на клиенти и добро име  Без или с много малка загуба на бизнес  Без или с много малки глоби (до 50 лева) |