

## УМОВИ ГАРАНТІЙНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Під гарантійною (технічною) підтримкою розуміється зобов'язання Виконавця підтримувати розроблене Програмне забезпечення в частині проведення навчання працівників Замовника з питань застосування розробленого функціоналу **реабілітаційного компонента у електронній системі охорони здоров'я України (ЕСОЗ)**, розгортання на тестових та робочому середовищі, його налаштування, а також в частині виправлення виявлених помилок, адаптації реалізованих процесів у разі виявлення їх невідповідності затвердженій документації, оновлення пакетів Програмного забезпечення, інформаційна підтримка Реципієнта.

1. В рамках гарантійної підтримки Виконавцем здійснюється технічна підтримка перші 90 (дев'яносто) календарних дні з дати підписання сторонами Акту приймання-передачі наданих Послуг, що передбачає доопрацювання, зміни, модифікацію Програмного забезпечення в обсязі, що не перевищує 100 (сто) годин.
2. В рамках гарантійної підтримки передбачається ліміт часу по проведенню навчання Реципієнту у розмірі 40 (сорок) годин в місяць, та ліміт часу на адаптацію Виконавцем реалізованих процесів у разі виявлення їх невідповідності затвердженій документації у розмірі 40 (сорок) годин в місяць.
3. Якщо протягом строку гарантійної підтримки виявляються дефекти в роботі Програмного забезпечення, Виконавець зобов'язується своїми засобами і за власні кошти усунути помилки, неполадки, збої в у роботі Програмного забезпечення, що була створена ним під час надання Послуг за цим Договором у строки встановлені Замовником.
4. Гарантійний термін становить 12 (дванадцять) місяців і починається з моменту підписання обома Сторонами останнього Акта прийому-передачі наданих послуг за цим Договором.
5. Реципієнт повідомляє Виконавця про випадок неналежного функціонування Програмного забезпечення протягом 5 (п'яти) робочих днів з дати виявлення інциденту. Всі звернення по гарантійній підтримці фіксуються у вигляді задачі у відповідному просторі Реципієнта <https://e-health-ua.atlassian.net/jira/projects>.
6. Всі інциденти/запити, класифікуються Реципієнтом, в залежності від ступеня їх критичності. Класифікація типів інцидентів/запитів:

- Критичний - Дефект, який блокує працездатність Програмного забезпечення або призводить до деградації продуктивності

- Високий – Часткова втрата працездатності функціонування Програмного забезпечення, що призводить до зупинки функціонування окремих сервісів/модулів

- Середній – Часткова втрата працездатності функціонування Програмного забезпечення, що не призводить до зупинки функціонування окремих сервісів/модулів

- Низький – Нелогічна поведінка Програмного забезпечення, яка явно не впливає на основну функціональність Програмного забезпечення.

Класифікацію інциденту/запиту виконує Реципієнт в момент його виникнення/подання. Виконавець опрацьовує їх відповідно до строків опрацювання таких інцидентів на рівні Програмного забезпечення зазначених в Табл. 1.

**Табл. 1. Строки опрацювання інцидентів/запитів з моменту повідомлення Реципієнтом**

<b>Категорія інциденту/запиту</b>	<b>Час тимчасового вирішення</b>	<b>Час вирішення</b>
Критичний	4 години	72 годин
Високий	24 годин	3 робочі дні
Середній	2 робочі дні	5 робочих днів
Низький	-х-	10 робочих днів
Консультація	-х-	3 робочі дні

При наданні інформаційних та консультаційних послуг передбачається здійснення Виконавцем комунікацій з Замовником та Реципієнтом.

<p><b>ЗАМОВНИК:</b>  <b>БЛАГОДІЙНА ОРГАНІЗАЦІЯ</b>  <b>«БЛАГОДІЙНИЙ ФОНД «ПАЦІЄНТИ</b>  <b>УКРАЇНИ»</b></p> <p><b>Виконавчий директор</b></p> <p>_____ <b>Інна ІВАНЕНКО</b></p> <p>М.П.</p>	<p><b>РЕЦИПІЄНТ:</b>  <b>НАЦІОНАЛЬНА СЛУЖБА ЗДОРОВ'Я</b>  <b>УКРАЇНИ</b></p> <p><b>Голова</b></p> <p>_____ <b>Наталія ГУСАК</b></p> <p>М.П.</p>
<p><b>ВИКОНАВЕЦЬ:</b>  <b>ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ</b>  <b>ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЕДЕН ПРО»</b></p> <p><b>Директор</b></p> <p>_____ <b>Оксана ЄМАНОВА</b></p> <p>М.П.</p>	