OPIS WYMAGAŃ – Część G

Część G: Przedmiotem zamówienia jest objęcie oprogramowania dziedzinowego nadzorem autorskim oraz serwisem, w szczególności:

a) Objęcie nadzorem autorskim wszystkich modułów oprogramowania dziedzinowego przez okres 48 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru realizacji przedmiotu zamówienia w części B (dostawa i modernizacja modułów oprogramowania dziedzinowego),
b) Świadczenie usług serwisu obejmujących wszystkie dostarczone i/lub zmodernizowane moduły oprogramowania dziedzinowego przez okres 48 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru realizacji przedmiotu zamówienia w części B,
c) Gotowość do świadczenia dodatkowych usług, niewchodzących w zakres usług serwisu (prace programistyczne, szkolenia nowych pracowników, zmiany konfiguracji systemu, itp.), za dodatkową opłatą (każdorazowo ustalaną przed rozpoczęciem realizacji usługi dodatkowej.

Wymagania w zakresie świadczenia usług gwarancyjnych i serwisowych wobec całości dostarczonego i zrealizowanego przedmiotu zamówienia, (poza wymienionymi w załącznikach):

USŁUGI GWARANCYJNE I SERWISOWE	
LP.	**OPIS USŁUG**
USŁUGA SERWISU PRZEZ WYKONAWCĘ PRZEZ OKRES 48 MIESIĘCY OD DATY PODPISANIA PROTOKOŁU ODBIORU realizacji przedmiotu zamówienia w części B	
1.	Udostępnianie aktualizacji oprogramowania dziedzinowego (w tym, w szczególnych przypadkach, dodatkowe szkolenie administratorów) objętego niniejszą umową wprowadzanych wskutek zmian prawnych lub rozwoju systemu zaplanowanego przez Wykonawcę.
2.	Instalowanie aktualizacji systemu (w terminie najpóźniej do 2 tygodni od daty publikacji aktualizacji w przypadku aktualizacji nie mających wpływu na bieżącą działalność Zamawiającego lub w terminie najpóźniej 2 dni roboczych od daty publikacji aktualizacji w przypadku aktualizacji związanych z rozliczeniami z NFZ).
3.	Pełne wsparcie administratorów systemu w trakcie usuwania awarii systemu objętego niniejszą umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, w czasie gwarantującym użytkownikowi możliwość wykonania terminowych prac.
4.	Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu systemu i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych.
5.	Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej (np. dyskietki, łącza telekomunikacyjne, itp.).
6.	Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji systemu objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
7.	Umożliwienie korzystania z konsultacji telefonicznych u Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Producenta systemu, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej umowy.
8.	Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji systemu.
USŁUGA NADZORU AUTORSKIEGO PRZEZ OKRES 48 MIESIĘCY OD DATY PODPISANIA PROTOKOŁU ODBIORU realizacji przedmiotu zamówienia w części B	
1.	Udostępnienie poprawek do systemu, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu systemu (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego

	powtarzalnego działania systemu, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania).
2.	W przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie systemu w zakresie jego podstawowej funkcjonalności (wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności w wyniku której, niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem systemu: a) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 2 godziny, b) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt systemu wyniesie do 1 dnia roboczego, od chwili wpłynięcia zgłoszenia, c) w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły, d) Zamawiający udostępni zdalny dostęp do baz danych i systemu (zasady zdalnego dostępu zostaną określone w załączniku nr X do SIWZ).
3.	W pozostałych przypadkach: a) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 2 dni robocze, b) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt systemu wyniesie do 7 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia (w wyjątkowych wypadkach, na żądanie lub za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym).
4.	Rozwój systemu objętego niniejszą Umową zgodnie ze zmieniającymi się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa oraz przepisami wewnętrznie obowiązującymi m.in. Zamawiającego, wydanymi na podstawie upoważnienia ustawowego, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do: a) przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach systemu, ukazujących się minimum cztery (4) razy w roku, odbywać się będzie poprzez wysłanie pocztą elektroniczną na adres e-mail Zamawiającego wskazany w umowie, b) udostępniania uaktualnień systemu (nowych wersji systemu) poprzez witrynę internetową, przy czym na pisemne życzenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się przygotować i wysłać na adres Zamawiającego nośnik CD-ROM zawierający nową wersję systemu.
5.	Możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji systemu. Zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania rozwoju systemu, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju systemu.
6.	Zgłoszenia przez Zamawiającego ewentualnych błędów, będą obsługiwane zgodnie z poniższą procedurą obsługi zgłoszeń zespołu serwisowego Wykonawcy: a) Zamawiający zobowiązany jest do rejestrowania zgłoszeń poprzez witrynę internetową wskazaną przez Wykonawcę, b) W razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie pod numerem telefonu wskazanymi przez Wykonawcę, pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę, opcjonalnie faxem wskazanym przez Wykonawcę.
7.	W przypadku, gdy formularz zgłoszenia serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę: a) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego, b) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego, c) W dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.