Załącznik nr 1 do SIWZ

ZAKRES USŁUGI SERWISU OPROGRAMOWANIA

lp.	Usługa
1.	Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę napraw, wersji i wydań systemu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa.
2.	Udostępnianie dokumentacji związanej z naprawą, wersją i wydaniem systemu.
3.	Świadczenie pomocy telefonicznej przy bieżącej eksploatacji systemu zgodnie z procedurą pomocy telefonicznej (hot-line) w godzinach od 8:00 do 18:00
4.	Bieżące usuwanie dysfunkcji ujawnionych w Systemie
5.	Usługa serwisu oprogramowania obejmuje konsultacje w zakresie: -konfiguracji Systemu, -optymalizacji Systemu, -tworzenia dokumentacji, -administrowania Systemem, -rozliczeń z NFZ.
6.	Wszelkie prace niezbędne w celu realizacji zadań statutowych związane m.in. z: - wygenerowaniem raportów, zestawień, rejestrów; - dostosowania oprogramowań do indywidualnych potrzeb Zamawiającego

TRYB ZGŁASZANIA WYSTĄPIENIA DYSFUNKCJI SYSTEMU

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie serwisowe drogą mailową na adres: …… zawierające m.in. opis problemu/lokalizacją błędu, wersję aplikacji oraz system operacyjny niezbędny do podjęcia prac serwisowych.
2. Zgłoszenie serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą wpłynięcia do Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego, na adres poczty elektronicznej podany w Zgłoszeniu Serwisowym – potwierdzenie wysyłane jest automatycznie.
3. Jeżeli potwierdzenie nie dotrze w ciągu 30 minut od zarejestrowania Zgłoszenia, należy dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numer …….., w Godzinach Roboczych w Dni Robocze.
4. Zgłoszenie Serwisowe dokonane drogą telefoniczną wymaga podania przez przedstawiciela Zamawiającego oraz przedstawiciela Wykonawcy przyjmującego zgłoszenie: imienia i nazwiska celem identyfikacji.
5. Zamawiający zobowiązany jest do przesłania Wykonawcy zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po dokonaniu zgłoszenia telefonicznego. W treści Zgłoszenia Serwisowego przesyłanego po zgłoszeniu telefonicznym Zamawiający jest obowiązany podać dodatkowo: czas zgłoszenia telefonicznego, swoje imię i nazwisko oraz imię i nazwisko przedstawiciela Wykonawcy, który przyjął zgłoszenie. Formularz ten może być przesłany faksem pod numer ……. lub mailem.
6. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej Godzinie Roboczej Dnia Roboczego, w którym dokonano Zgłoszenia Serwisowego lub najbliższego Dnia Roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.

PROCEDURA PODEJMOWANIA PRAC SERWISOWYCH

1. Wykonawca podejmuje prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego oraz dokonuje weryfikacji i kwalifikacji statusu wskazanego przez Zamawiającego.
2. Zmiana kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego wymaga pisemnego uzasadnienia oraz powiadomienia Zamawiającego (e-mail).
3. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania naprawy zgłoszonych stanów, krytycznych, awarii, błędów lub usterek Systemu, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego na warunkach wskazanych w *Załączniku nr 3*.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nie usunięcie dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w pkt 3.
5. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej

i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.

6. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
7. Wykonawca dołoży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia dysfunkcji Systemu nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Zamawiającego jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż:
   a) 4 godziny dla stanu krytycznego,
   b) 12 godzin dla awarii,
   c) 36 godzin dla błędu,
   d) 60 godzin dla usterki

   od momentu potwierdzenia Zgłoszenia Serwisowego w przypadku, gdy naprawa może być wykonana z wykorzystaniem zdalnego dostępu.
8. Czas usunięcia zostaje automatycznie wydłużony o czas przetwarzania na komputerze, np. w wynik archiwizacji lub kopiowanie baz danych. Przedłużenie powinno być każdorazowo udokumentowane.
9. Realizacja Zgłoszenia w terminach podanych w pkt. 7 obowiązuje jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego leży po stronie Wykonawcy.
10. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z dysfunkcją Systemu, czas realizacji Zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia stanu funkcjonalności.
11. W przypadku, gdy realizacja Zgłoszenia wymaga wyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
12. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
13. Wykonawca zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze update.
14. Strony zapewnią wzajemną współpracę na etapie testowania Systemu w warunkach rzeczywistych w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego, które zmierza do eliminacji dysfunkcji Systemu.
15. Realizację Zgłoszenia Serwisowego uznaje się za zakończoną z chwilą przywrócenia Stanu funkcjonalności Systemu.

POMOC TELEFONICZNA

1. Pomoc Telefoniczna polega na świadczeniu pomocy telefonicznej dotyczącej bieżącej eksploatacji Systemu.
2. Pomoc Telefoniczna dostępna jest pod numerem telefonu: …….