**Załącznik Nr 2**

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. **Serwis systemu kadrowo-płacowego oraz finansowo-księgowego InfoMedica:**

Okres trwania usługi serwisowej: 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

|  |  |
| --- | --- |
| LOKALIZACJA | **ZAKRES WYKORZYSTYWANYCH LICENCJI** |
| InfoMedica |
| ul. Żeromskiego 113 | - Finanse-Księgowość x15  Kasa x2  Rejestr sprzedaży x5  Obsługa sprzedaży x6  Rejestr zakupów x5  - Koszty x3  - Kadry-Płace x20  - Środki Trwałe x2  - Wyposażenie x1  - Gospodarka materiałowa x6  - Ewidencja czasu pracy (Grafik) – licencja otwarta  - Elektroniczna inwentaryzacja – licencja otwarta |
| plac Hallera 1 | - Ewidencja czasu pracy (Grafik) – licencja otwarta |
| ul. Pieniny 30 | - Ewidencja czasu pracy (Grafik) – licencja otwarta |

**1.1 Szczegółowy wykaz usług serwisowych systemu kadrowo-płacowego oraz finansowo-księgowego InfoMedica:**

1. Czynności w zakresie bazy danych Oracle systemu InfoMedica firmy Asseco Poland S.A.:

* generowanie baz danych (instancji) – maksymalnie raz w roku;
* konfiguracja baz danych;
* uaktualnienia bazy danych (upgrade) jeśli jest udostępniony przez producenta;
* korekty danych w bazie w miarę możliwości, jeśli są niewykonalne z poziomu aplikacji;
* aktualizacja statystyk;
* reindeksacja bazy;
* okresowe sprawdzanie wykonania kopii bazy danych – bez odtwarzania bazy danych;

2. Czynności w zakresie modułów systemu InfoMedica firmy Asseco Poland S.A.:

* instalacja nowych wersji oprogramowania (upgrade), jeśli jest udostępniony przez producenta.;
* instalacja i konfiguracja aplikacji i oprogramowania towarzyszącego (Oracle, Centura itp.) na wskazanych przez Zamawiającego stacjach roboczych – do 5 stacji w miesiącu;
* instalacja, upgrade i konfiguracja aplikacji na serwerze;
* kontakty z firmą Asseco S.A. w zakresie zgłaszanych błędów i propozycji modyfikacji programu;
* pomoc przy administrowaniu użytkownikami aplikacji - zmiana haseł, praw i danych, dodawanie nowych użytkowników;
* identyfikacja, analiza błędów oraz przedstawienie możliwych sposobów ich likwidacji;
* okresowa kontrola pracy aplikacji - zebranie problemów od użytkowników;
* pomoc użytkownikom przy ich stanowisku pracy;
* wsparcie użytkowników w zakresie bieżącej eksploatacji systemu informatycznego w zakresie serwisowanych modułów telefonicznie lub w ramach możliwości technicznych, za pomocą bezpośredniego szyfrowanego połączenia pomiędzy wykonawcą a zamawiającym
* szkolenia użytkowników gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;
* konsultacje dotyczące wykorzystania systemu InfoMedica w zakresie serwisowanych modułów;
* monitorowanie wymagań systemu informatycznego InfoMedica dotyczące serwerów
* modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych;
* pomoc przy wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych jednostki oraz dla instytucji zewnętrznych:

1. sprawozdawczość roczna (np., Sprawozdanie bilansu, Rachunek zysków i strat);
2. sprawozdawczość okresowa (wydruki obrotów, sald, stanu kont dla kont i grup kont księgi głównej);
3. sprawozdania kosztowe (biblioteka wydruków);
4. zestawienia z modułów Gospodarki Materiałowej i Środków Trwałych;
5. definiowanie dodatkowych zestawień z wykorzystaniem narzędzi zewnętrznych – do 2 raportów miesięcznie;
6. definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z programem biurowym – do 5 szablonów pism miesięcznie;
7. definiowanie, kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów) dla modułów: Kadry, Płace;

* kontrola poprawności eksportu danych do programu Płatnik;
* pomoc przy poprawie błędów eksportowanych danych do programu Płatnik;
* zarządzanie funkcjami serwisowymi;
* pomoc przy przesyłaniu danych między modułami;

1. eksport – import kosztów bezpośrednich (FK – Koszty);
2. eksport – import dokumentów sprzedaży (Rejestr Sprzedaży – FK);
3. eksport amortyzacji i umorzeń ŚT (Środki Trwałe – FK);
4. eksport – import przychodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
5. eksport – import rozchodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
6. eksport – import przychodów (Apteka – FK);
7. eksport – import rozchodów (Apteka – FK);
8. eksport – import przesunięć międzymagazynowych (Apteka – FK);
9. eksporty przelewów (FK – Rejestr bankowy, Rejestr bankowy – homebanking);
10. import wyciągów bankowych (homebanking – Rejestr Bankowy);
11. eksport do FK z modułów Kadry, Płac.
12. **Serwis systemu HR-Portal:**

Okres trwania usługi serwisowej: 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

**2.1 Wykorzystywane moduły systemu HR-Portal:**

* Portal pracownika podstawowy powyżej 1000 pracowników;
* Elektroniczne Urlopy powyżej 1000 pracowników.

**2.2 Szczegółowy wykaz usług serwisowych portalu pracownika oraz elektronicznych urlopów HR-Portal:**

Czynności w zakresie modułu systemu HR-Portal firmy Asseco Poland S.A.:

* instalacja nowych wersji oprogramowania (upgrade), jeśli jest udostępniony przez producenta;
* instalacja i konfiguracja aplikacji i oprogramowania towarzyszącego (jeżeli wymagane do działania) na wskazanych przez Zamawiającego stacjach roboczych – do 5 stacji w miesiącu;
* instalacja, upgrade i konfiguracja aplikacji na serwerze;
* kontakty z firmą Asseco S.A. w zakresie zgłaszanych błędów i propozycji modyfikacji programu;
* identyfikacja, analiza błędów oraz przedstawienie możliwych sposobów ich likwidacji;
* wsparcie pracowników działu kadr, płac, informatyki i łączności w zakresie bieżącej eksploatacji systemu informatycznego w zakresie serwisowanych modułów telefonicznie lub w ramach możliwości technicznych, za pomocą bezpośredniego szyfrowanego połączenia pomiędzy wykonawcą a Zamawiającym
* monitorowanie wymagań systemu informatycznego HR-Portal dotyczące serwerów;
* definiowanie, kontrola poprawności działania transferu danych do i z systemu InfoMedica.

**2.3 Sposób realizacji usług serwisowych systemu kadrowo-płacowego oraz finansowo-księgowego InfoMedica oraz systemu HR-Portal:**

1. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
2. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
3. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;
4. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone protokołami przez Zamawiającego;
5. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
6. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
7. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
8. Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów telefonicznie, drogą elektroniczną (mail) lub za pomocą faxu (w sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów);
9. Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów telefonicznie w przypadku braku możliwości wykorzystania innej formy zgłoszenia. Wykonawca zarejestruje takie zgłoszenie w elektronicznym systemie zgłaszania błędów i poda numer zgłoszenia.
10. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego oprogramowania) do 8 godzin roboczych w dni robocze;
11. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego) następny dzień roboczy;
12. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii następny dzień roboczy. Jeżeli awaria powstała w skutek wady w serwisowanym oprogramowaniu i jej usunięcie jest możliwe tylko poprzez dostarczenie poprawki przez producenta systemu InfoMedica oraz HR-Portal – następny dzień roboczy po opublikowaniu poprawki przez producenta oprogramowania.
13. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki zgodnie z deklaracją Wykonawcy w formularzu ofertowym (maksymalnie 7 dni roboczych). Jeżeli usterka powstała w skutek wady w serwisowanym oprogramowaniu i jej usunięcie jest możliwe tylko poprzez dostarczenie poprawki przez producenta systemu InfoMedica oraz HR-Portal – maksymalnie 7 dni roboczych po opublikowaniu poprawki przez producenta oprogramowania
14. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
15. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
16. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
17. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
18. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy (min. 2 osoby) dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii.
19. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w siedzibie Zamawiającego w ilości do 2 razy w miesiącu w wymiarze do 3 roboczogodzin na każdorazową wizytę.
20. **Serwis medycznych systemów informatycznych CliniNET i STER.**

Okres trwania usługi serwisowej: 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy.

* 1. **Wymagania szczegółowe serwisu:**
     + 1. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych rozliczeniowych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz komunikacji z NFZ;
       2. Pomoc przy rozliczeniach kontraktów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych, konsultacje w zakresie błędnie rozliczonych pozycji);
       3. Konsultacja oraz pomoc przy tworzeniu komunikatów rozliczeniowych;
       4. Konsultacje w zakresie analizy odpowiedzi płatnika w celu umożliwienia rozliczenia;
       5. Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;
       6. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemów uwzględniająca potrzeby Zamawiającego;
       7. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
       8. Pomoc przy administrowaniu użytkownikami aplikacji – zmiana haseł, uzupełnianie danych użytkowników, w szczególnych przypadkach weryfikacja i nadawanie/zmiana praw;
       9. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
       10. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu np. karty statystyczne i inne dokumenty statystyczne prawnie wymagane, raporty statystyczne, raporty dla płatników usług medycznych lub inne raporty lub zestawienia wewnętrzne lub zewnętrzne niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego);
       11. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego. Zamawiający wprowadza ograniczenie w zakresie tworzenia NOWYCH wydruków i dokumentacji medycznej w ilości do 3 NOWYCH wydruków i dokumentacji medycznej w miesiącu, w zakresie serwisowania systemu CliniNET, STER w czasie obowiązywania umowy. Pojedynczy wydruk dokumentacji rozumiany jest jako dokument oparty na jednym formularzu;
       12. Wprowadzania modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych na potrzeby tworzenia wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego. Zamawiający wprowadza ograniczenie w zakresie tworzenia NOWYCH formularzy elektronicznych w ilości do 3 NOWYCH (zapis o pojedynczych stronach) formularzy elektronicznych w miesiącu, w zakresie serwisowania systemu CliniNET w czasie obowiązywania umowy;
       13. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów systemów, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji np. eliminacja błędów z poziomu bazy danych (podwójne wizyty, błędy w numeracji KG itp.);
       14. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta np.: formaty ksiąg, słowniki indywidualne (zasoby, materiały, urządzenia), dane opisowe, raporty itp.;
       15. Konsultacje w zakresie rozliczeń faktur lekowych przesyłanych do STER z udziałem systemu aptecznego;
       16. Współpraca w definiowaniu i modyfikowaniu wzorców eksportów kosztowych;
       17. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
       18. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
       19. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
       20. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
       21. Przyjazd do szpitala z wizytą serwisową trwającą do 3 godzin, raz w tygodniu na prośbę Zamawiającego;

**3.2 Sposób realizacji usług serwisowych systemów informatycznych: CliniNET, STER:**

1. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
2. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
3. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;
4. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami – minimalne dane, które powinien zawierać protokół określone są w załączniku do szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia;
5. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów) – minimalne dane, które powinien zawierać protokół określone są w załączniku do szczegółowego opisu przedmiotu zamówienia;
6. Wszystkie prace wymagające zmiany konfiguracji systemów będą potwierdzone co najmniej informacją w formie listu e-mail na adresy: b.calka@skwam.lodz.pl, d.powichrowski@skwam.lodz.pl zawierającą zakres wprowadzonych zmian;
7. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
8. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
9. Informacja o wszystkich zleceniach, przekazanych do konsultacji lub realizacji do firmy CGM Polska będzie również przekazana elektronicznie na adresy: b.calka@skwam.lodz.pl, d.powichrowski@skwam.lodz.pl lub w elektronicznym systemie zgłoszeniowym Wykonawcy;
10. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail), za pomocą faksu;
11. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania przez Zamawiającego lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego):
12. 3 dni robocze - dla systemów informatycznych: CliniNET, STER,
13. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania przez Zamawiającego lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego oprogramowania):
14. następny dzień roboczy - dla systemów informatycznych: CliniNET, STER,
15. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki:
16. 14 dni roboczych – dla systemów informatycznych: CliniNET, STER – pod warunkiem udostępnienia poprawki przez producenta oprogramowania,
17. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii:
18. następny dzień roboczy - dla systemów informatycznych: CliniNET, STER – pod warunkiem udostępnienia poprawki przez producenta oprogramowania,
19. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania przez Zamawiającego lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana jako zmiana definiowalnych i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu):
20. 5 dni roboczych - dla systemów informatycznych: CliniNET, STER,
21. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji:
22. 10 dni roboczych – dla systemów informatycznych: CliniNET, STER – pod warunkiem udostępnienia poprawki przez producenta oprogramowania,
23. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
24. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
25. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
26. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
27. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;
28. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii:
29. minimum 2 osoby – dla systemów informatycznych: CliniNET, STER
30. Wykonawca w ramach miesięcznej opłaty zapewnia łącznie do 40 godzin prac serwisowych w każdym kalendarzowym miesiącu obowiązywania umowy.