

Warunki obsługi serwisowej

§ 1 Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy w zakresie określonym niniejszym załącznikiem jest objęcie obsługą serwisową oprogramowania komputerowego Infomedica o następującej liczbie modułów i licencji posiadanych przez Zamawiającego

Lp.	Nazwa modułu	ilość licencji
1.	Finansowo-Księgowy	8
2.	Obsługa kasy gotówkowej	1
3.	Koszty	2
4.	Rejestr Sprzedaży	6
5.	Rejestr Zakupów	3
6.	Grafik	OPEN
7.	Kadry	7
8.	Płace	6
9.	Laboratorium	25
10.	Środki Trwałe	2

2. Świadczenie obsługi serwisowej wspomaga Zamawiającego w zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania oprogramowania objętego obsługą serwisową, także w przypadku zmian przepisów prawnych, zmian struktury organizacyjnej, infrastruktury informatycznej Zamawiającego oraz w rozwiązywaniu sytuacji awaryjnych.

§ 2

Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, iż posiada autoryzację do świadczenia usług serwisowych udzieloną przez producenta oprogramowania objętego niniejszą umową serwisową.
2. W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zapewnia:
 - a) gotowość usunięcia awarii oprogramowania, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu oprogramowania (tzn. błędu powtarzalnego, pojawiającego się za każdym razem w tym samym miejscu działania programu i prowadzącego w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników działania oprogramowania). Zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie na uzgodnionym przez Strony formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1.3 do umowy lub poprzez odpowiedni formularz dostępny na stronach internetowych Wykonawcy;
 - b) czas dokonania instalacji nowych wersji oprogramowania Infomedica: 3 dni robocze od chwili dokonania zgłoszenia – w przypadku tzw. „poważnego problemu”, który uniemożliwia prawidłowe użycie oprogramowania oraz 30 dni roboczych od chwili dokonania zgłoszenia tzw. „mniej poważnego problemu”. W wyjątkowych wypadkach za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony niezależnie od powyższych terminów pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym. Koszt usługi związanej z instalacją poprawionej wersji oprogramowania ponosi Wykonawca;
 - c) bieżące optymalizowanie, modyfikacja konfiguracji oprogramowania uwzględniające doraźne potrzeby Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty zgłoszenia;

- d) nieograniczone korzystanie z konsultacji telefonicznych i doradztwa w dni robocze w godzinach 8:00 – 15:00;
 - e) ograniczonych do 48 wizyt w siedzibie Zamawiającego i zdalnych dostępów (czas trwania wizyty nie krótszy niż 6 godz.); wizyta Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego ma nastąpić w terminie 7 dni od daty zgłoszenia.
 - f) Instalowanie i wdrażanie rozszerzonych wersji oprogramowania objętego niniejszą umową (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników);
 - g) usuwanie awarii oprogramowania objętego niniejszą umową, powstałej z winy Zamawiającego, osób trzecich lub wskutek wypadków losowych, w czasie gwarantującym Zamawiającemu możliwość wykonania terminowych prac; zgłoszenie awarii przyjmowane jest na formularzu uzgodnionym przez Strony stanowiącym załącznik nr 1.3 do umowy;
 - h) awaryjne odtwarzanie, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych na odpowiednich nośnikach danych;
 - i) pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) jak również na potrzeby Zamawiającego w formie elektronicznej;
 - j) doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
 - k) prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
3. Wykonawca dokładać będzie starań, aby usunięcie awarii nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Zamawiającego jak najmniej dokuczliwa z uwzględnieniem terminów określonych § 2.
4. Zgłoszenia Zamawiającego będą obsługiwane zgodnie z procedurą obsługi zgłoszeń zespołu Hot-Line Wykonawcy, według następujących zasad:
- a. w celu zgłoszenia błędu oprogramowania, żądania modyfikacji aplikacji, propozycji modyfikacji aplikacji, awarii systemowej, Zamawiający wypełnia formularz uzgodniony przez Strony, którego wzór stanowi załącznik nr 1.3 do umowy, i przesyła go w formie:
 - faksu
 - lub elektronicznej (doręczenie pocztą elektroniczną na adres)
 - lub poprzez formularz dostępny na stronie internetowej Wykonawcy.
 - b. Pracownik zespołu Hot-Line Wykonawcy rejestruje termin przyjęcia zgłoszenia, i określa wymagane terminy reakcji w zależności od typu zgłoszenia zgodnie z terminami wskazanymi w § 2, i przekazuje informację o sposobie załatwienia zgłoszenia niezwłocznie zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu;

§ 4

Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający jest zobowiązany do:
- a) wykonywania czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie;
 - b) niedokonywania samodzielnie żadnych zmian w konfiguracji oprogramowania produkcji Wykonawcy objętego niniejszą umową. W przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji oprogramowania, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być zostać uzgodnione z Wykonawcą;
 - c) zapewnienia Wykonawcy możliwości zdalnego dostępu do systemu informatycznego w okresie obowiązywania umowy, w ramach struktury łącz serwisowych Zamawiającego przy czym serwis oprogramowania może być prowadzony zdalnie wyłącznie po uzyskaniu przez Wykonawcę pisemnej zgody Zamawiającego;
 - d) dołożenia wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania naprawy zgłoszonych awarii oraz innych nieprawidłowości oprogramowania, a w szczególności:
 - a. zapewnienia przedstawicielom Wykonawcy dostępu do systemu informatycznego,
 - b. umożliwienia wejścia przedstawicielom Wykonawcy do pomieszczeń w miejscach instalacji i eksploatacji systemu informatycznego,
 - c. zapewnienia przedstawicielom Wykonawcy odpowiednich warunków dla wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej umowy.

2. Zamawiający zobowiązany jest zapoznać Wykonawcę z obowiązującymi u Zamawiającego procedurami ochrony danych osobowych, a w szczególności wykonywać kopie zapasowe danych zgromadzonych i przetwarzanych przez oprogramowanie objęte niniejszą umową.

W imieniu Wykonawcy potwierdzam,
iż oferta obejmuje wykonanie usługi
zgodnej z treścią powyższego załącznika

.....
(podpisy i pieczęcie osób upoważnionych
do reprezentowania wykonawcy)