

**Warunki obsługi serwisowej**

**§ 1 Przedmiot obsługi serwisowej**

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

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa modułu</b>	<b>ilość licencji</b>
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) usunięcie awarii oprogramowania, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu oprogramowania (tzn. błędu powtarzalnego określonej funkcji oprogramowania, prowadzącego do otrzymywania błędnych wyników działania oprogramowania). Usunięcie awarii oprogramowania nie może pogorszyć działania pozostałych funkcji oprogramowania. W przypadku takiego pogorszenia awaria uznana będzie za nie-usuniętą;
  - b) czas usunięcia błędów oprogramowania: 3 dni robocze od chwili dokonania zgłoszenia – w przypadku tzw. „poważnego błędu”, który uniemożliwia użytkowanie oprogramowania lub 30 dni roboczych od chwili

- dokonania zgłoszenia tzw. „błędu innego niż poważny”, który utrudnia użytkowanie oprogramowania. W wyjątkowych wypadkach za uprzednią zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony niezależnie od powyższych terminów pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
- c) bieżące optymalizowanie pracy oraz modyfikacja konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego i bazodanowego, uwzględniające również potrzeby Zamawiającego, w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od daty zgłoszenia;
  - d) nieograniczone korzystanie z konsultacji telefonicznych i doradztwa w dni robocze w godzinach 8:00 – 15:00;
  - e) ograniczonych do 12 wizyt w siedzibie Zamawiającego (czas trwania wizyty nie krótszy niż 6 godz.); wizyta Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego ma nastąpić w terminie do 7 dni od daty zgłoszenia. Zdalne dostępy nie będą limitowane.
  - f) usuwanie awarii oprogramowania objętego niniejszą umową, powstałej z winy Zamawiającego, osób trzecich lub wskutek wypadków losowych, w czasie gwarantującym Zamawiającemu możliwość wykonania terminowych prac;
  - g) Instalowanie i wdrażanie rozszerzonych wersji oprogramowania objętego niniejszą umową (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników);
  - h) awaryjne odtwarzanie, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych, na podstawie poprawnie wykonanych kopii bezpieczeństwa skonfigurowanych przez Wykonawcę i zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych, w terminie 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia;
  - 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 i pozostałych zgłoszeń Zamawiający wypełnia formularz uzgodniony przez Strony, którego wzór stanowi załącznik nr 1.3 do umowy, i przesyła go
    - faksem.....
    - lub elektronicznie (doręczenie pocztą elektroniczną na adres .....)
    - albo poprzez formularz online 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 (najpóźniej na drugi dzień roboczy) zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu.

### **§ 3**

#### **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 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:
- zapewnienia przedstawicielom Wykonawcy dostępu do systemu informatycznego,
  - umożliwienia wejścia przedstawicielom Wykonawcy do pomieszczeń w miejscach instalacji i eksploatacji systemu informatycznego,
  - 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)