WARUNKI GWARANCJI I SERWISU

**ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH**

1. Gotowość Wykonawcy do usuwania błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. Konsultacje:
Gotowość do świadczenia Zamawiającemu usługi pomocy technicznej i eksploatacyjnej w odniesieniu do wszystkich systemów informatycznych będących przedmiotem umowy.
3. Serwis baz danych:
* gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych
* gotowość do aktualizowania Motoru Bazy Danych do wersji udostępnianych i zalecanych przez producenta dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych,
* gotowość do aktualizowania Motoru Bazy Danych do wersji zalecanych Wykonawcę dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych. Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych,
* gotowość do usuwania awarii Motoru Bazy Danych. Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych,
* gotowość do usuwania awarii Motoru Bazy Danych.
1. Warunki realizacji usług serwisowych:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Nazwa** | **Wymagane minimalne warunki serwisu** | **Uwagi** |
| Godziny pracy Serwisu  | 800-1600 | Okres godzin w ciągu dnia roboczego od poniedziałku do piątku. |
| Czas reakcji Serwisu |  do 8h  | Czas w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania w serwisie lub wysłania emaila Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „przyjęte/zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu. |
| Czas usunięcia Awarii | do 48h | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas usunięcia Wady Aplikacji  | do 7 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas usunięcia Usterki Programistycznej | do 30 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Aktualizacje oprogramowania | do 14 dni | Czas liczony w dniach roboczych do wykonania aktualizacji wymaganych z przepisów prawa |
| Czas obsługi Konsultacji  | do 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.  |

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy elektronicznego systemu zgłoszeń – „Help Desk”.Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę. Wraz z danymi identyfikacyjnymi użytkownikom zostają przyznane w systemie HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
3. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej wraz z ilością roboczogodzin były ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy
4. W zależności od zakresu uprawnień użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
	* błąd Aplikacji,
	* awaria,
	* zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
	* zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
	* zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
	* zapotrzebowanie zaczytania umowy z NFZ,
	* zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
	* zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
5. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „nowe”.
6. Każde zgłoszenie serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
7. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w czasie reakcji przewidzianym dla subskrybowanego przez Zamawiającego wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „podjęte”.
8. W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do systemu Help Desk użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej obsługiwane przez pracowników Wykonawcy.
9. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy, obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
	* nowe,
	* podjęte,
	* aktywne,
	* odrzucone,
	* zrealizowane,
	* zamknięte.
10. Przyjmowanie zgłoszeń następuje poprzez narzędzie Helpdesk, a w przypadku braku dostępności narzędzia HelpDesk za pomocą telefonu bądź e-maila.
11. Zamawiający wymaga aby usługi stanowiące przedmiot zamówienia były wykonywane w sposób należyty, profesjonalny i terminowy.

**ZAKRES USŁUG NADZORU AUTORSKIEGO:**

1. Dostarczenie przez Wykonawcę poprawionych i nowych wersji dostarczonego w niniejszym postępowaniu systemu

2. Nabycie przez Zamawiającego prawa do eksploatacji nowych wersji dostarczonego systemu oraz dostarczanie Zamawiającemu wszystkich nowych wersji Systemu w okresie realizacji niniejszej umowy,

3. Prace mające na celu poszerzenie funkcjonalności Systemu, jak również dostosowania go do zmian czynników zewnętrznych będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych wraz z utrzymaniem dotychczasowych funkcjonalności systemu

d) prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników błędów krytycznych i zwykłych,

4. Wykonywanie prac z zakresu nadzoru autorskiego i opieki serwisowej przez \_\_\_\_ miesięcy liczone od daty podpisania umowy.

**ZAKRES USŁUG SZKOLENIOWYCH:**

1. Szkolenia z zakresu administrowania Oprogramowaniem Aplikacyjnym – szkolenia dla 1 administratora – zarządzanie oprogramowaniem/modułami dostarczanymi w niniejszym postępowaniu
2.Szkolenia z zakresu eksploatacji dostarczanego systemu – szkolenia dla minimum 12 osób w tym 1 administratora

Wymagania ogólne dotyczące szkoleń:
a) W ramach szkoleń (podczas wdrożenia poszczególnych zadań) przekazana zostanie przez Wykonawcę użytkownikom pełna wiedza niezbędna do poprawnego użytkowania i administrowania nad dostarczanym systemem
b) Szkolenia nie mogą odbywać się w grupach większych niż 10 osób.
c) Wykonawca jest zobowiązany do przeszkolenia osób wskazanych przez Zamawiającego podczas wdrożenia.
d) Szkolenia grupowe winny się odbywać w podziale na grupy zawodowe, a tym samym w podziale na poszczególne funkcjonalności modułów dostarczanego systemu
e) Czas szkolenia z danego zadania dla danej grupy zawodowej powinien uwzględniać stopień skomplikowania realizowanego modułu.
f) Wykonawca po podpisaniu umowy dostarczy harmonogram szkoleń do akceptacji Zamawiającego.