|  |
| --- |
| **Załącznik nr 2 do SWZ Pakiet nr 1– zakres usług serwisowych Systemu Laboratoryjnego** |

**I. Zakres obsługi serwisowej i bieżący nadzór nad systemem laboratoryjnym LAB3000:**

1. Praca serwisu: 24 h/dobę/7 dni w tygodniu.

Dane adresowe serwisu (adres, numery telefonu i telefaksu, adresy www i email):

faks nr: \* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

telefon nr:\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

email:\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

www:\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Czas reakcji: 2 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu podjęcia reakcji przez Wykonawcę.
2. Czas usunięcia awarii: do 8 godzin - liczony od ustalonego czasu reakcji.
3. Czas usunięcia błędu krytycznego: max. następny dzień roboczy po wystąpieniu zdarzenia.

Przy czym pod pojęciem dni roboczych strony rozumieją dni powszednie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1. Czas usunięcia usterki: do 14 dni - liczony od ustalonego czasu reakcji.

II. Wszystkie czynności serwisowe realizowane będą lokalnie w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. W przypadku świadczenia usługi serwisu zdalnego, Zamawiający zastrzega sobie prawo, w szczególnych przypadkach, do wezwania Wykonawcy do stawienia się w siedzibie Zamawiającego, celem usunięcia błędu w aplikacji czy omówienia modyfikacji.

Podać\*

Przedmiot umowy

1. Nadzór nad poprawną pracą serwerów bazy danych oraz raportów

2. Nadzór nad wymianą informacji za pomocą komunikatów HL7 z systemem szpitalnym (HIS) w zakresie dotyczącym oprogramowania Lab3000

3. Nadzór nad pracą bramki EDM przesyłającej dokumenty laboratoryjne do HIS

4. Usuwanie błędów w pracy oprogramowania LSI

5. Dostosowanie oprogramowania do zmieniających się powszechnie obowiązujących przepisów prawnych w zakresie dotyczących wymienionego oprogramowania

6. Prowadzenie konsultacji i doradztwa drogą telefoniczna lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej, w szczególności zaś do udzielania porad i wskazówek w zakresie: a. optymalnej konfiguracji systemu zarządzania bazą danych w zakresie wymaganym przez wyżej wymienione oprogramowania

b. organizacji procesów przetwarzania danych przez oprogramowanie Lab3000

c. właściwego wykorzystania mechanizmów w zakresie eksploatowanego oprogramowania.