|  |
| --- |
| **Załącznik nr 10 (Pakiet nr 2) do SWZ – zakres usług serwisowych Oprogramowania CATO** |

**I. Zakres obsługi serwisowej i bieżący nadzór nad Oprogramowania CATO:**

1. Praca serwisu: od poniedziałku do piątku 8.00-16.00

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

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

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

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

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

2. Zgłoszenia serwisowe:

a) awaria – do 8 godzin roboczych

b) błąd zwykły – do 5 dni roboczych

c) konsultacje, doradztwo – do 14 dni roboczych

2. Zakres:

a) Opieka serwisowa i nadzór autorski do obecnie posiadanych licencji zleceniowych (3X STAT)

b) Opieka serwisowa i nadzór autorski do obecnie posiadanych licencji produkcyjnych (3X KHAPO)

c) Opieka serwisowa i nadzór autorski do obecnie posiadanego interfejsu (LDAP)

d) Bezterminowa licencja zleceniowa, lekarska (STAT) wraz z opieką serwisową i nadzorem autorskim

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.

III. Przedmiot umowy obejmuje:

- pomoc oraz wsparcie w godzinach pracy (pon-pt 8.00-16.00)

- aktualizacje systemu wprowadzające nowe funkcjonalności i usuwające jego usterki, tj. zgłoszone przez Zamawiającego a wcześniej zweryfikowane wstępnie pod kątem zasadności, ograniczenia w realizacji funkcjonalności systemu występujące na każdej stacji roboczej pracującej w systemie

- usuwanie błędów systemu tj. usterek uniemożliwiających korzystanie przez Zamawiającego z funkcjonalności systemu lub powodujących nieprawidłowe przetwarzanie danych przez system na każdej stacji roboczej pracującej w systemie.

- usuwanie awarii systemu tj. zgłoszonego przez Zamawiającego (a wcześniej zweryfikowanego pod kątem zasadności), całkowitego zaniku wszystkich funkcjonalności systemu na każdej stacji roboczej pracującej w systemie.

- Odtwarzanie danych systemu po awarii z ostatniej, nieuszkodzonej kopii bezpieczeństwa posiadanej przez Zamawiającego.

- konsultacje telefoniczne

- dokumentowanie zgłoszeń od klientów

- odpowiadanie na pytania dotyczące zastosowania i funkcjonalności wdrożonych produktów BD CATO™

- rozwiązywanie zgłoszonych problemów (identyfikacja, priorytetyzacja)

- zdalny dostęp do systemu oprogramowania w celu odtworzenia wad oprogramowania, ustalenie przyczyny i ich usunięcia za pośrednictwem bezpiecznego łącza

- zbieranie inforamcji oraz zgłaszanie wszelkich reklamacji produktów związanych z BD CATO™

- zgłaszanie wszystkich próśb o ulepszenie oprogramowania

Podać\*