

## **Załącznik nr 1 do SWZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (SOPZ)**

### **Usługa serwisowa oprogramowania AMMS i Infomedica firmy Asseco Poland S.A.**

**Kod CPV – 72267000-4**

#### **1. Serwis obejmuje w szczególności:**

- 1) Oprogramowanie części administracyjnej wraz ze wszystkimi modułami oraz integracjami posiadanymi przez Zamawiającego.
  - 2) Oprogramowanie części medycznej wraz ze wszystkimi modułami oraz integracjami posiadanymi przez Zamawiającego.
- Zgłoszenia serwisowe będą przyjmowane za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłoszeniowego udostępnionego Zamawiającemu przez Wykonawcę. W przypadku braku dostępu do systemu zgłoszeniowego, uprawnieni pracownicy Zamawiającego prześlą Wykonawcy zgłoszenie serwisowe za pomocą poczty elektronicznej za potwierdzeniem odbioru lub faksu za telefonicznym potwierdzeniem transmisji danych oraz w wyjątkowych przypadkach drogą telefoniczną. Wykonawca udostępni Zamawiającemu numery telefonów serwisowych, faksu, adresy poczty elektronicznej oraz dostęp do elektronicznego systemu zgłoszeniowego.
  - Wykonawca jest obowiązany przystąpić do realizacji zlecenia bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż w terminie 2 dni roboczych od momentu otrzymania zlecenia. Czas naprawy błędu w godzinach pracy serwisu - 2 dni robocze.
  - W przypadku błędów krytycznych Wykonawca przystąpi do usunięcia problemu niezwłocznie lecz nie później niż do 2 godzin od zgłoszenia problemu. Czas naprawy błędu krytycznego w godzinach pracy serwisu - 8h, czas naprawy błędu krytycznego poza godzinami pracy serwisu - 12h.
  - Usługi serwisu świadczone będą przez Wykonawcę w ilości **80 osobogodzin prac w miesiącu**.
  - Obsługę serwisową Oprogramowania ze strony Wykonawcy będzie realizowała osoba będąca APP, dysponująca certyfikatem potwierdzającym kompetencje.

#### **2. Zakres świadczenia usługi serwisowej:**

- instalowanie nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych (udostępnianych na portalu CHD Asseco, do których wersji mają dostęp Wykonawca i Zamawiający) w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników) objętego Umową;
- podjęcie starań w celu usunięcia awarii Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych;
- bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
- pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
- pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej (np. nośniki USB, łącza telekomunikacyjne itp.);

- konsultacje w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
- korzystanie z konsultacji telefonicznych u Autoryzowanego Przedstawiciela Producenta, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu zamówienia, określonego w Umowie;
- prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania;
- udzielanie pomocy technicznej w zakresie obsługi i administracji Oprogramowaniem;
- szkolenie pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi Oprogramowania w siedzibie Zamawiającego;
- gotowość do świadczenia usług serwisowych w ramach zamawianej puli osobogodzin serwisowych.