

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

DEFINICJE

Strony uzgadniają, że poniższe pojęcia, pisane wielkimi literami, powołane będą w treści niniejszej OPZ oraz umowy w następującym znaczeniu:

- 1) **Zamawiający** - Szpital Powiatowy im. Alfreda Sokołowskiego w Złotowie, adres: ul. Szpitalna 28, 77-400 Złotów
- 2) **Wykonawca** - podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
- 3) **Strony** - podmioty bezpośrednio uczestniczące w umowie związanej na podstawie rozstrzygnięcia postępowania.
- 4) **Aplikacja (Moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
- 5) **Zintegrowany System Informatyczny (zwane również Oprogramowaniem, Systemem, ZSI)** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z Umowy tj.:
 - 1) ESKULAP do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Nexus Polska sp. z o.o.,
 - 2) Planowanie Pracy oraz Koszty do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Nexar,
 - 3) Simple.ERP do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Simple SA
 - 4) Pulpity Oddziałowe do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Konsultant IT Sp. z o.o.
 - 5) mediDOK® do którego autorskie prawa majątkowe posiada mediDOK® Software Entwicklungsgesellschaft mbH
- 6) **Licencja** - tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje Aplikacje wyszczególnioną w Wykaz modułów Systemu będących przedmiotem świadczenia usług serwisu i dostępu do nowych wersji.
- 7) **Producent** – podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
- 8) **Motor bazy danych (MBD)** – program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
- 9) **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.
- 10) **Infrastruktura** – elementy systemu teleinformatycznego Zamawiającego: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury niezbędnej do prawidłowego działania Systemu musi być na bieżąco publikowana w narzędziu Help Desk.
- 11) **Dostęp do nowych wersji** – usługa zapewniana zapewniająca poprawę jakości Oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych).
- 12) **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:

- a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
- b) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
- c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
- d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
- e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
- f) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych,
- g) nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania,
- h) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
- i) działanie wirusa komputerowego,
- j) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
- k) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
- l) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie,
- m) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, web service, inne),
- n) działanie Siły Wyższej,
- o) niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
- p) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
- q) niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
- r) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

- 13) **Konsultacja** – usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania.
- 14) **Awaria (Błąd Krytyczny)** – sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji.
- 15) **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych przez Producenta.

- 16) **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania.
- 17) **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania.
- 18) **Obejście** – udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Podrozdziale: *Zasady realizacji usług serwisowych* warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50%.
- 19) **Help Desk (HD)** – narzędzie udostępnione przez Wykonawcę, dedykowane do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania, Infrastruktury oraz MBD.
- 20) **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie. Przyjmowanie zgłoszeń następuje poprzez narzędzie Helpdesk, zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie Wykonawcy, a w przypadku braku dostępności narzędzia HelpDesk za pomocą telefonu bądź e-maila.
- 21) **Czas Naprawy** - czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.
- 22) **Użytkownik** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
- 23) **Zdalny dostęp** - analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne.
- 24) **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w Help Desk.
- 25) **Godziny Robocze** – godziny od 08:00 do 16:00 w każdym Dniu Roboczym.
- 26) **Dzień Roboczy** - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.

DOSTĘP DO NOWYCH WERSJI

Specyfikacja usługi dostępu do nowych wersji oraz szczegółowe zasady jej realizacji

1. Dostęp do aktualizacji
 - a) dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem użytkownika
 - b) czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta,
 - c) każdy zestaw/paczka aktualizacji musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,

- d) czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający wynosi **nie później niż 3 Dni Robocze przed wejściem w życie** przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie, w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 30 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 Dni Roboczych od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
- e) gwarancja zgodności zgromadzonych w systemie danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
- f) Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności systemów oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach
- g) gwarancja: w przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w Systemie po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów w terminie do 7 Dni Roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym ustalonym i po akceptacji obu stron,
- h) w przypadku wystąpienia Awarii uniemożliwiającej korzystanie z Systemu po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków Awarii w terminie do 24 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie,
2. Aktualizacje muszą zapewnić:
- a) utrzymanie Systemu w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu;
- b) zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;
- c) monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją Systemu, przechowując informacje o Użytkowniku obsługującym zdarzenie;
- d) stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów Systemu po przeprowadzeniu aktualizacji.
- e) Gwarancja zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi wymaganymi dla systemów medycznych.

Lp.	Rodzaj świadczonych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego
1	Dostęp do nowych wersji	Czas realizacji pojedynczej zmiany - maksymalnie 14 dni	Czas liczony w Dniach Roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Autora oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego Systemu. Czas liczony od dnia ogłoszenia znowelizowanych przepisów prawnych.
2	Gwarancja	Czas wykonania - do 7 dni od daty	Czas liczony w Dniach Roboczych od upływu Czasu Reakcji Serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia

		ukazania się nowej wersji systemu	Awarii.
3	Awaria Czas usunięcia awarii po aktualizacji	czas usunięcia do 24 godz.	Czas liczony w Godzinach Pracy Serwisu w Dniach Roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.

Dostęp do nowych wersji

1. W ramach usługi dostępu do nowych wersji świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości Oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
 - 1) prowadzenie rejestru Zgłoszeń Serwisowych Zamawiającego,
 - 2) wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji Oprogramowania przez Producenta Oprogramowania, a w szczególności:
 - dostosowanie Oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
 - wprowadzanie do Oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.
2. Warunki realizowania usługi:
 - 1) Zmiany w Oprogramowaniu Wykonawca udostępni Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.
 - 2) Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w Oprogramowaniu, powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update Oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności.
 - 3) Wykonawca gwarantuje pełną zgodność Oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

ŚWIADCZENIE USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ HELPDESK

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy elektronicznego narzędzia do rejestracji i ewidencji zgłoszeń serwisowych – „Help Desk” (HD) dla posiadanego przez Zamawiającego Systemu. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu Help Desk udostępnionym przez Wykonawcę. Wraz z danymi identyfikacyjnymi użytkownikom zostają przyznane w narzędziu HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane w narzędziu HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w narzędziu

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 ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk.
4. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez użytkownika do narzędzia HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez użytkownika Zgłoszenia Serwisowego narzędzie HD nadaje mu status „nowe”.
5. 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.
6. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego konsultanta Serwisu Wykonawcy. Jednocześnie, nie później niż w czasie reakcji przewidzianym dla subskrybowanego przez Zamawiającego wariantu warunków pracy serwisu w narzędziu HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „podjęte”.
7. W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do narzędzia Help Desk użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej obsługiwane przez pracowników Wykonawcy.
8. 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 (zamawiający dopuszcza inne nazewnictwo):
 - nowe,
 - podjęte,
 - aktywne,
 - odrzucone,
 - zrealizowane,
 - zamknięte.

Specyfikacja usług serwisowych oraz szczegółowe zasady ich realizacji

1. Serwis w narzędziu Help Desk, oznacza, że ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w narzędziu HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w narzędziu HD lub w przypadku braku dostępności narzędzia HD z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku w Dni Robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót).
3. Wymagany **czas reakcji serwisu Wykonawcy** na Zgłoszenie Serwisowe: maksymalnie do 6 godzin od momentu zaewidencjonowania w narzędziu HD Zgłoszenia Serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie do 6 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał Zgłoszeniu Serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.

4. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług lub tożsamego zakresu o innym nazewnictwie:

- 1) Awaria
- 2) Błąd Aplikacji
- 3) Konsultacje
- 4) Serwis motoru bazy danych
- 5) Usterka Programistyczna
- 6) Gwarancja

5. Zakres usług serwisu:

- 1) Konsultacje i pomoc serwisowa w zakresie modyfikacji/konfiguracji Systemu
- 2) Pomoc w eksploatacji Systemu
- 3) Działania programistyczne i wdrożeniowe.
- 4) Pomoc w administrowaniu systemem medycznym i innymi systemami powiązаныmi w sposób pośredni i bezpośredni z systemem medycznym m.in. pod kątem funkcjonujących integracji i usług wymiany danych
- 5) Świadczenie serwisu w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie za pomocą dostępnych narzędzi dostępu zdalnego- Zamawiający umożliwi Wykonawcy instalacje narzędzi pozwalających na utworzenie szyfrowanego połączenia zdalnego.
- 6) szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
- 7) instalowanie Uaktualnień,
- 8) modyfikacja Systemu, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia MZ itp.) oraz obejmuje zakres funkcjonalny Oprogramowania, do którego ma prawo Zamawiający na podstawie udzielonej licencji.

Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:

Lp.	Rodzaj świadczonych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego
1.	Błąd Aplikacji	czas usunięcia - do 7 Dni Roboczych	Czas liczony w Dniach Roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia Błędu Aplikacji.
2.	Awaria Krytyczna	czas usunięcia - ... h (zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)	Czas liczony w Godzinach Pracy Serwisu w Dniach Roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia Awarii.

3.	Konsultacja	czas wykonania do 10 Dni Roboczych	Czas liczony w Dniach Roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy.
4.	Serwis motoru bazy danych	czas wykonania do 14 Dni Roboczych	Czas liczony w Dniach Roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy.
5.	Usługi serwisowe	limit do 1000 godzin usług	Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy.
6.	Usterka Programistyczna	czas wykonania do 30 dni kalendarzowych	Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy.

Czas reakcji serwisu liczony jest w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego w narzędziu HelpDesk do momentu przyjęcia lub odebrania Zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w Godzinach Pracy Serwisu.

Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:

1. Błąd Aplikacji

- 1) Czas usunięcia Błędu Aplikacji: do 7 Dni Roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na Zgłoszenie Serwisowe do dnia usunięcia Błędu Aplikacji i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 2) Po usunięciu Błędu Aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania Oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, Zgłoszenie Serwisowe traktowane jest jako zakończone.
- 3) Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Błędu Aplikacji i przejścia Zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Błędu Aplikacji.

2. Awaria Krytyczna

- 1) Czas usunięcia Awarii - **godzin** (zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy) od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia Awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
- 2) Po usunięciu Awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania Oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, Zgłoszenie Serwisowe traktowane jest jako zakończone.
- 3) Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia Zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.

3. Konsultacja

- 1) Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:
 - wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu Zgłoszenia Serwisowego,
 - wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu Zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w narzędziu HD.

– udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot Zgłoszenia.

2) Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu udzielenia Konsultacji i przejścia Zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do otrzymanych wyjaśnień.

4. Zasady serwisu motoru bazy danych

1) Naprawa motoru bazy danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:

- kompilacja obiektów bazy danych,
- przeliczanie statystyk bazy danych,
- dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
- rekonfiguracja parametrów bazy danych,
- identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.

2) Prace Wykonawcy dotyczące w/w napraw Motoru Baz Danych oraz wgrywania poprawek, ewentualnych uaktualnień producenta, konserwacji baz danych testów przywracania z backup-u baz danych będą wykonywane w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta Systemu oraz rozliczne w ramach pakietu godzin przeznaczonych na usługi serwisowe.

3) Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 7 dni od terminu wykonania usługi i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usługi

5. Usługi serwisowe

1) Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:

- wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
- połączenia zdalne.

2) Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada pobyt Konsultanta nie krócej niż 5 godzin w siedzibie Zamawiającego.

3) Zgłoszenie wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde Zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.

4) W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin wizyty serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu.

5) Połączenia Zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.

Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy.

- 6) Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przestać Zamawiającemu w narzędziu HD do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin usług serwisowych tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu rozliczenia czasu trwania usługi.
 - 7) Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin, a protokół będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
 - 8) Usługi serwisowe wykorzystane będą przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.
 - 9) Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 3 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych
6. Usterka Programistyczna
- 1) Czas usunięcia Usterki Programistycznej: do 30 dni kalendarzowych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na Zgłoszenie Serwisowe do dnia usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
 - 2) Po usunięciu Usterki Programistycznej i wykonaniu testu poprawnego działania Oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, Zgłoszenie Serwisowe traktowane jest jako zakończone a Usterka Programistyczna uważana jest za rozwiązana.
 - 3) Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania testu Oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Usterki Programistycznej.