**ZAŁĄCZNIK NR 3 - ZAKRES SERWISU**

1. Zakres Serwisu technicznego zapewnianego przez Wykonawcę obejmuje:
	1. gotowość Wykonawcy do diagnozy i usuwania Błędów Oprogramowania w posiadanym przez Zamawiającego zakresie funkcjonalnym, zapewniające prawidłowe i ciągłe działanie Oprogramowania, w tym m.in. Błędów leżących po stronie Oprogramowania:
		1. błędy podczas tworzenia wydruków lub zawieszanie się procesu wydruku,
		2. błędy podczas tworzenia się wyników w PDF,
		3. błędnie generowane raporty, faktury i inne wydruki,
		4. błędy w komunikacji międzysystemowej (HL7) oraz (HL7CDA), zawieszanie się tych procesów
		 lub błędne przesyłanie danych – wszystkie błędy leżące po stronie Wykonawcy,
		5. błędy w komunikacji Oprogramowania z analizatorami oraz błędnie przesyłane dane, zawieszanie sterownika analizatora lub jego awarie,
		6. prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników błędów Oprogramowania
	2. bieżące administrowanie Oprogramowania zapewniające ciągłość działania aplikacji
	oraz monitoring dotyczący zapewnienia ciągłego i poprawnego jego działania (warunek stanowi stały dostęp VPN do Oprogramowania i bazy danych u Zamawiającego);
	3. aktualizacje Oprogramowania do nowo powstałych wersji oraz rozszerzeń obecnych wersji lub aktualizacje modułów do najnowszej wersji na wniosek Zamawiającego i za wcześniejszą zgodą Wykonawcy. Aktualizacje wykonywane również na skutek propozycji wprowadzonych zmian w funkcjonalnościach wprowadzanych przez Wykonawcę – zmiany implementowane będą jedynie do ostatniej oficjalnie opublikowanej wersji Oprogramowania, dostępnej
	u Wykonawcy. Wykonawca nie wprowadza zmian do starych wersji Oprogramowania
	lub modułów;
	4. aktualizacje Oprogramowania, w tym korekta formatki/wzoru wyników, raportów, korekta funkcjonalności. Aktualizacje te są wyłącznie wynikiem zmian przepisów prawnych obowiązujących Zamawiającego lub w przypadku zmiany zakresu sprawozdawczości (sprawozdania, raporty, statystyki), w stosunku do organów administracji publicznej,
	do których Zamawiający jest zobowiązany taką sprawozdawczość prowadzić – usługa wykonywana na wniosek złożony przez Zamawiającego, z wskazaniem źródła zmian
	w obowiązującej ustawie/rozporządzeniu;
	5. konsultacje telefoniczne polegające m.in. na udzielaniu instrukcji szkoleniowej, porad dotyczących zastosowania funkcjonalności w praktyce, przygotowaniu pisemnej instrukcji, sprawdzaniu danych w bazie na życzenie, w liczbie 5-ciu godzin miesięcznie (liczba konsultacji jest ewidencjonowana i dostępna na życzenie Zamawiającego, przekroczenie limitu o każdą rozpoczętą godzinę jest płatne zgodnie z cennikiem Wykonawcy.);
	6. diagnostyka usterek w bazie danych Oprogramowania i poprawki związane z błędami
	w definicji obiektów bazodanowych;
	7. aktualizacja (upgrade) bazy danych w ramach zakupionej u Wykonawcy wersji licencji (aktualizacja zgodna z wersją licencji uzyskaną w dniu zakupu);
	8. nadzór i kontrola nad integralnością struktury bazy danych Oprogramowania w ramach zakupionej u Wykonawcy wersji licencji, analiza spójności danych; przeliczanie
	i konfigurowanie zbierania statystyk wydajnościowych, konfiguracja backupów, testy odtwarzania, zmiana konfiguracji profili użytkowników;
	9. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie zgłoszeń nowa funkcjonalność i usługa odpłatna będą wprowadzane do Oprogramowania w terminach określanych wg możliwości technicznych i woli Wykonawcy. Obsługa zgłoszeń tego typu nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności czasowym.
2. W zakresie nadzoru autorskiego Wykonawca gwarantuje:
	1. wprowadzanie do Oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień dla już istniejących, stanowiących wynik sugestii Zamawiającego, wprowadzane za wcześniejszą zgodą Wykonawcy oraz merytoryczną analizą potrzeby wprowadzenia zmiany. Uaktualnienia będą wprowadzane w terminie do 90 dni od ich ukazania się na rynku i z zastrzeżeniem sytuacji szczególnych, uzgadnianych indywidualnie;
	2. wprowadzanie do Oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Wykonawcy;
	3. wprowadzanie do Oprogramowania zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw
	lub rozporządzeń, z zastrzeżeniem że Wykonawca:
* zmiany wprowadza do Systemu e-Lab, w wersji uniwersalnej w ramach funkcjonalności Systemu e-Lab wdrożonych w Szpitalu wszelkie indywidualne konfiguracje, dodatkowe funkcjonalności będą wykonywane przez Wykonawcę
na podstawie odrębnego zlecenia i dodatkowego wynagrodzenia Wykonawcy.
* nie odpowiada za indywidualną konfigurację Oprogramowania lub za Błąd
w indywidualnej konfiguracji Oprogramowanie wynikające z wprowadzenia zmian
do Systemu e-Lab w wyniku wejścia nowych przepisów w życie/nowelizacji obowiązujących aktów prawnych lub wprowadzenia przez Wykonawcę nowych funkcjonalności. Indywidualna konfiguracja Oprogramowania lub usuwanie Błędów
w indywidualnej konfiguracji będzie wykonywane przez Wykonawcę na podstawie odrębnego zlecenia i dodatkowego wynagrodzenia;
	1. zmiany w Oprogramowaniu będą wykonywane przez Wykonawcę tak, aby termin wgrania aktualizacji u Zamawiającego pozwalał na zastosowanie Oprogramowania zgodnie
	z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia
	w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych
	nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Wykonawca określi termin dostarczenia i wprowadzenia uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji,
	nie dłuższy jednak niż 20 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.

Data ……………… Podpis uprawnionego Wykonawcy …………………………………