

## Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 1

AT.R.334.17.2.2021

### Przedmiot zamówienia:

#### **Świadczenie usługi serwisowania systemów informatycznych AMMS i InfoMedica w Samodzielnym Publicznym Szpitalu Wojewódzkim im. Papieża Jana Pawła II w Zamościu**

W ramach usługi serwisowej Wykonawca zobowiązany jest do wykonywania następujących czynności:

- a) zainstalowanie i wdrożenie wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników) objętego niniejszą umową;
- b) podjęcie starań w celu usunięcia awarii Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych. W przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie wynosi 12 godzin roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia.
- c) bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
- d) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
- e) 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. dyskietki, łącza telekomunikacyjne itp.);
- f) doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
- g) korzystanie z konsultacji telefonicznych u Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej umowy, określonego w niniejszym paragrafie;
- h) prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.

Umowa obowiązuje od dnia podpisania umowy do dnia 31 grudnia 2021 r. W tym okresie ustala się następujące limity czasu świadczenia usług serwisowania:

- 360 godzin dla części medycznej.
- 360 godzin dla części administracyjnej.

Usługi będą świadczone w dni robocze w godz. 8-16.

Sporządzili :

Krzysztof Zdeb, Tomasz Jaworski

