Zał. nr 1 Opis przedmiotu zamówienia

ZP 8/2025

# **Zasady Opieki Pogwarancyjnej/Maintenance, Opieki Serwisowej, Opieki Powdrożeniowej**

**Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług Opieki Pogwarancyjnej/Maintenance, Opieki Serwisowej, Opieki Powdrożeniowej**  przez okres 7 miesięcy dla:

Zadanie nr 1 Programu Medinet MEDICOM

Zadanie nr 2 Programu SIMPLE.ERP

Zadanie nr 3 Programu XPRIMER

w okresie obowiązywania umowy.

Klasyfikacja zmian oprogramowania w trakcie eksploatacji:

1. poprawki - to zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności. Dokonywane w ramach usług pogwarancyjnych,
2. udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkowania. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,
3. uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objęte realizowanym zamówieniem,
4. Klasyfikacja błędów:
5. błąd krytyczny (awaria) – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania ZSI, wynikających z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca
6. błąd niekrytyczny (usterki) – oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI, wynikających z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca
7. Wykonawca w ramach usług pogwarancyjnych zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i niezwłocznego podejmowania czynności serwisowych poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.
8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń i utrzymywał ją w stanie gotowości. Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami.
9. Wszelkie wady będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowaną aplikację internetową, a w wyjątkowych sytuacjach drogą elektroniczną lub telefonicznie. W szczególności, w przypadku dysfunkcji (nie działania) aplikacji lub braku połączenia, Zamawiający może dokonać zgłoszenia pocztą elektroniczną bez pośrednictwa aplikacji.
10. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia drogą elektroniczną.
11. W ramach usług pogwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki (wady i błędy systemu) na swój koszt w terminie określonym w serwisie pogwarancyjnym.
12. Wykonawca świadczyć będzie usługi serwisu na zasadach określonych poniżej.
13. W ramach serwisu Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte awarie, wady lub błędy Oprogramowania a Wykonawca niezwłocznie je usuwać, zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania wad lub błędów.
14. Naprawy pogwarancyjne odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:
    1. Dostępność usług pogwarancyjnych dla zadania nr 1– 24h/365 dni
    2. Dostępność usług pogwarancyjnych dla zadania nr 2 i 3 – 8:00 – 16:00 w dni robocze, przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy
    3. Usuwanie awarii i usterek w oprogramowaniu (godziny robocze liczone w dniach pracy Zamawiającego)
15. błąd krytyczny – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania lub jego części
    * 1. dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Błąd krytyczny | dla zadania nr 1 | dla zadania nr 2 i 3 |
| Czas reakcji | 8 h | 12 h |
| Czas naprawy | 10 h | 24 h |

1. błąd niekrytyczny - oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI
   * 1. dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni roboczych, (przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy) od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę ;

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Błąd niekrytyczny | dla zadania nr 1 | dla zadania nr 2 i 3 |
| Czas reakcji | 8 h | 24 h |
| Czas naprawy | 7 dni | 10 dni |

1. obowiązek reakcji priorytetowej:

Wykonawca zapewnia szybką reakcję i pierwszeństwo obsługi, do 24 godzin roboczych, w przypadku wystąpienia awarii lub powstania błędu w niżej wymienionych:

1. sporządzania sprawozdania VAT – 7 - w dniach 23 - 25 każdego miesiąca,
2. sporządzania sprawozdań rocznych (GUS, US) – w okresie od 2 stycznia do 15 marca tego samego roku,
3. skrócenie czasu reakcji do 4h dla błędu krytycznego w części zadaniu nr 1, w dni robocze przez które rozumie się okres od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo przyjętych za wolne od pracy, w godzinach 8:00 – 16:00.
4. sporządzania raportu deklaracji do NFZ - w dniach 2 - 6 każdego miesiąca
   1. W przypadku wykazania awarii, wad i błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego w internetowym systemie rozwiązywania problemów, Wykonawca wypełni swoje zobowiązanie pogwarancyjne, w ramach struktur organizacji serwisowej Wykonawcy, albo poprzez dostarczenie Zamawiającemu, według wyboru Wykonawcy, Update’u lub Upgrade’u oprogramowania, lub też, - według wyboru Wykonawcy - poprzez usunięcie awarii, błędu, wady; usunięciem awarii, błędu lub wady może być, między innymi, wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków awarii, błędu lub wady, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem awarii, błędu lub wady. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników, zapewnienie pomieszczeń do pracy oraz możliwie najdokładniejszego opisu awarii, błędu lub wady, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.
   2. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego:
      1. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
         * pierwszorzędnie poprzez dedykowaną witrynę internetową Wykonawcy,
         * telefonicznie,
         * pocztą elektroniczną.

Zgłoszenia awarii i usterek Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 16.00.

Po usunięciu przez Wykonawcę awarii lub usterki, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania potwierdzenia o usunięciu awarii/usterki:

* + - * wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu
      * pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
      * protokołem usunięcia awarii/usterki utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,
    1. potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę;

1. W ramach usług Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:
   1. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających:
      1. wszelkie zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujące na podstawie delegacji ustawowej z zastrzeżeniem, że zmiany te zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie,
      2. zmiany związanie z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania.
   2. Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 5 dni, o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.
   3. Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy.
   4. Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.
2. Dostawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego prac o charakterze Opieki Powdrożeniowej w zakresie produktu w wymiarze:

dla zadania nr 1 - 40h

dla zadania nr 2 - 25h

dla zadania nr 3 - 5h

w ciągu (7) miesięcy - czyli w okresie obowiązywania umowy.

* 1. Opieka powdrożeniowa obejmuje:
     1. konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Zamawiającego bądź zdalnie w zakresie wykorzystania Oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania ,
     2. konsultacje i wsparcie przy Upgrade systemu,
     3. konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w nowych wersjach oprogramowania,
     4. modyfikacje,
     5. szkolenia,
     6. audyty i pisemne sprawozdania sporządzone na ich podstawie i przedłożone w ciągu 5 dni Zamawiającemu.

1. Dostawca zobowiązuje się do świadczenia konsultacji Helpdesk w wymiarze 10 godzin miesięcznie do wykorzystania wg uznania Zamawiającego w formie:
   * 1. adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Zamawiającego,
     2. analizy problemu nie będącego Usterką,

naprawy problemu nie będącego Usterką.