

**DOTYCZY: USŁUGA DOSTĘPU DO DANYCH ZAMAWIAJĄCEGO POPRZECZ CHMURĘ PRYWATNĄ****Opis Przedmiotu Zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest Usługa dostępu do danych Zamawiającego poprzez chmurę prywatną, spełniający minimalne wymagania opisane w dalszej części dokumentu .

| <b>USŁUGA DOSTĘPU DO DANYCH POPRZECZ CHMURĘ PRYWATNĄ</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Zamawiający wymaga dostarczenia usługi zapewniającej dostęp pracowników Zamawiającego do danych wskazanych poniżej poprzez chmurę prywatną zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami:</p> <p><b>Przez chmurę prywatną Zamawiający rozumie środowisko obliczeniowe dostarczane przez dostawcę usług w chmurze z uwzględnieniem wymagań RODO oraz zgodnych z przepisami prawa dotyczących ochrony wrażliwych danych medycznych i finansowych, w którym zasoby obliczeniowe są przydzielane i zarządzane tylko i wyłącznie przez jedną organizację.</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>I.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <b>WYMAGANIA OGÓLNE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 1)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Usługa dostępu do danych poprzez chmurę prywatną musi obejmować następujące obszary:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dostęp do Zdalnego Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej dla pracowników medycznych Zamawiającego</li> <li>dostęp do oprogramowania umożliwiającego przechowywanie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (EDM) w lokalizacji zdalnej (repozytorium Wykonawcy) wraz z możliwością jej indeksowania i wymiany pomiędzy placówkami ochrony zdrowia przy wykorzystaniu infrastruktury P1 oraz platformy eCareMed</li> </ul>                          |
| 2)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Wykonawca dokona wdrożenia, instalacji oraz konfiguracji wszystkich elementów (w tym stacje robocze o ile wymaga tego zaproponowane rozwiązanie) składających się na całość dostarczanej usługi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 3)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Usługa musi być kompatybilna i w sposób niezakłócony współdziałać z oprogramowaniem ZSI funkcjonującym u Zamawiającego. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potwierdzenia u producenta oprogramowania firmy Asseco Poland zgodności zaoferowanej usługi z posiadanym systemem ZSI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Wszystkie niezbędne licencje do prawidłowego działania usługi oraz licencje integracyjne do prawidłowego współdziałania oferowanej usługi z oprogramowaniem ZSI Zamawiającego dostarczy Wykonawca.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Dostarczona usługa musi zapewnić dostęp do danych na dowolnej liczbie urządzeń                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 6)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | W przypadku, gdy zaoferowana przez Wykonawcę usługa nie będzie właściwie współdziałać z oprogramowaniem ZSI Zamawiającego i/lub spowoduje zakłócenia w funkcjonowaniu pracy środowiska produkcyjnego Zamawiającego, Wykonawca pokryje wszystkie koszty związane z przywróceniem i sprawnym działaniem infrastruktury sprzętowo-programowej Zamawiającego. Dokona na własny koszt niezbędnych modyfikacji przywracających właściwe działanie środowiska produkcyjnego Zamawiającego również po odinstalowaniu oprogramowania.                                                                     |
| 7)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Wykonawca wraz z usługą dostarczy pełną dokumentację powdrożeniową zastosowanej/wdrożonej konfiguracji zawierającą:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>opis konfiguracji usługi,</li> <li>opis sposobu przeprowadzenia integracji oraz przepływu danych (z podziałem na szczegółowy opis wszystkich możliwych do przesłania danych ) pomiędzy systemem ZSI a dostarczoną usługą</li> <li>instrukcje stanowiskowe dla użytkowników końcowych</li> <li>instrukcje administrowania nowym środowiskiem wraz z instrukcją postępowania w przypadku awarii dostarczonej usługi .</li> </ul> |
| 8)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p>Łańcuch dostaw</p> <p>Łańcuch dostaw stanowi sieć dostawców i usługodawców, którzy prowadzą współpracę od pozyskiwania przedmiotu umowy.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Wykonawca dołączy do umowy opis łańcucha dostaw dla przedmiotu umowy,</li> <li>Wykonawca zapewni propagację odpowiednich praktyk w zakresie bezpieczeństwa w całym łańcuchu dostaw, jeżeli jakiegokolwiek komponent przedmiotu umowy został zakupiony lub nabyte od</li> </ul>                                                                                                                            |

|            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|            | innych dostawców lub innych podmiotów (np. podwykonawców zajmujących się tworzeniem oprogramowania i dostawców komponentów sprzętowych);                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 9)         | Usługa powinna zostać dostarczona w modelu <b>SaaS</b> (Software as a Service).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 10)        | Dostawca skonfiguruje i uruchomi usługę do komunikacji z użytkowanym przez Zamawiającego Zintegrowanym Systemem Informatycznym HIS                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11)        | Wykonawca udostępni <b>infrastrukturę sprzętową</b> w chmurze w trybie 24h/7 dni spełniającą wszystkie obowiązujące przepisy prawa w zakresie przechowywania i przetwarzania danych osobowych oraz danych medycznych pacjenta.                                                                                                                                                                  |
| 12)        | Dostawca zobowiązany jest wskazać <b>lokalizację Centrów</b> Przetwarzania Danych wykorzystywanych na potrzeby usługi.                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 13)        | Wykonawca w zakresie udostępnionej w chmurze infrastruktury sprzętowej prześle Zamawiającemu pełną informację o wszystkich <b>fizycznych lokalizacjach serwerów</b> , na których przetwarzane będą dane zawarte z zastrzeżeniem, że żadne z tych miejsc nie może być zlokalizowane poza granicami Unii Europejskiej.                                                                            |
| 14)        | Wykonawca w zakresie udostępnionej w chmurze infrastruktury sprzętowej będzie zobowiązany do każdorazowego przekazania Zamawiającemu informacji o planowanej <b>zmianie lokalizacji</b> udostępnionej w chmurze infrastruktury sprzętowej w terminie umożliwiającym podjęcie decyzji o ewentualnym rozwiązaniu umowy, tj. nie później niż 2 miesiące przed dniem planowanej zmiany lokalizacji. |
| 15)        | Wykonawca w zakresie udostępnionej w chmurze infrastruktury sprzętowej umożliwi Zamawiającemu <b>pełny dostęp do dokumentacji dotyczącej zasad bezpieczeństwa</b> oraz środków technicznych przyjmowanych w poszczególnych centrach przetwarzania danych.                                                                                                                                       |
| 16)        | Okres świadczenia usługi <b>24 / 36</b> miesięcy od daty zawarcia umowy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 17)        | Oferowana usługa w środowisku chmurowym musi zapewniać uwierzytelnianie dwuskładnikowe (2FA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 18)        | Wykonawca zapewni wysoki poziom bezpieczeństwa dla komunikacji pomiędzy usługą a infrastrukturą Zamawiającego. W przypadku wykorzystania komunikacji SSL w ramach usługi Wykonawca dostarczy niezbędne certyfikaty WSS, TLS. na okres zgodny z okresem udostępniania usługi Zamawiającemu                                                                                                       |
| 19)        | W celu zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa Dostawca zapewni objęcie usługi monitoringiem prowadzonym przez Security Operation Center (SOC) działającym w trybie 24/7/365 i bieżące informowanie Zamawiającego o wszystkich zauważonych incydentach.                                                                                                                                    |
| 20)        | W ramach usługi Wykonawca zapewni kopie zapasowe danych z minimum <b>3 dni wstecz</b> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 21)        | Dostawca dostarczy komplet dokumentów opisujących szczegółowo <b>zasady korzystania z usługi</b> z uwzględnieniem wymagań RODO (w tym Regulamin, Opis usługi).                                                                                                                                                                                                                                  |
| 22)        | Wykonawca podpisze <b>umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 23)        | Przerwy techniczne w ciągu miesiąca kalendarzowego nie mogą trwać dłużej niż 48 godzin i nie powinny rozpoczynać się przed godziną 19:00.<br>O planowanych przerwach technicznych Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego z minimum 2 dniowym wyprzedzeniem.                                                                                                                        |
| 24)        | W przypadku rezygnacji przez Zamawiającego z usługi Dostawca prześle całość zdeponowanej w usłudze dokumentacji w formacie umożliwiającym zaimportowanie dokumentów i odtworzenie w innym systemie teleinformatycznym.                                                                                                                                                                          |
| <b>II.</b> | <b>MINIMALNE WYMAGANIA FUNKcjONALNE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>1)</b>  | <b>Minimalne wymagania funkcjonalne w zakresie dostępu do Zdalnego Repozytorium EDM dla pracowników medycznych Zamawiającego</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| a)         | Usługa musi zapewniać zdalny dostęp do wybranych dokumentów EDM wytwarzanych w ramach podmiotu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| b)         | Usługa musi udostępniać przeglądarkę dokumentów EDM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| c)         | Zdalny dostęp do dokumentacji EDM musi być zapewniony także w przypadku zatrzymania działania całego systemu łącznie z bazą danych – w związku z tym należy zapewnić stałą dostępność kont zdefiniowanych w środowisku chmurowym niezależnie od działania systemu ZSI.                                                                                                                          |
| d)         | Dostęp do repozytorium EDM w środowisku chmurowym musi być ograniczony tylko z wskazanych przez Zamawiającego publicznych adresów IP.<br>Dostęp do repozytorium EDM musi być ograniczony tylko dla wybranych przez Zamawiającego użytkowników identyfikowanych adresem e-mail, za pomocą kont zdefiniowanych w usłudze zdalnego repozytorium.                                                   |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| e)        | Usługa musi być zintegrowana z wykorzystywanym systemem ZSI w taki sposób, aby Elektroniczna Dokumentacja Medyczna generowana przez ten system mogła być udostępniana zdalnie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| f)        | Zapewnienie konfiguracji systemu ZSI w taki sposób, aby system mógł <b>automatycznie</b> , w określonych przez Zamawiającego <b>interwałach czasowych generował raport zbiorczy</b> na temat <b>każdego pacjenta przebywającego na oddziale</b> (np. dokument „Tymczasowa Historia Choroby”), który byłby <b>składowany w zdalnym repozytorium EDM</b> . Intencją przechowywania wybranych danych w ramach usługi jest wykorzystanie tych danych w celu kontynuacji leczenia pacjenta <b>na wypadek czasowej niedostępności systemu HIS</b> . Tymczasowa Historia Choroby <b>po zakończeniu pobytu musi zostać automatycznie usunięta i zastąpiona ostateczną wersją Historii Choroby</b> . |
| <b>2)</b> | <b>Minimalne wymagania funkcjonalne – w zakresie usługi dostępu do oprogramowania umożliwiającego przechowywanie Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (EDM) w lokalizacji zdalnej wraz z możliwością jej indeksowania i wymiany pomiędzy placówkami ochrony zdrowia przy wykorzystaniu infrastruktury P1 oraz platformy eCareMed</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| a)        | Usługa musi umożliwiać składowanie wybranej lub pełnej Elektronicznej Dokumentacji Medycznej w prywatnej chmurze EDM poza infrastrukturą Zamawiającego, dając możliwość indeksowania dokumentacji medycznej i jej wymiany z innymi świadczeniodawcami za pomocą systemu P1 oraz platformy eCareMed.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| b)        | Zapewnienie konfiguracji posiadanego przez Zamawiającego systemu ZSI w taki sposób aby zapewnić indeksację dokumentów <b>na platformę P1 oraz platformę eCareMed</b> poprzez repozytorium w usłudze chmurowej i tym samym aby dokumenty, o które będą wnioskować świadczeniodawcy i pacjenci, były pobierane z repozytorium dostępnego w chmurze prywatnej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| c)        | Możliwość składowania i udostępniania dokumentów wytworzonych w oparciu o standard HL7 CDA, w tym Polską Implementację Krajową (PIK) HL7 CDA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| d)        | Usługa musi umożliwiać przechowywanie całości dokumentacji EDM wytwarzanej w jednostce ze szczególnym uwzględnieniem tej, która jest wymagana prawem do indeksowania w ramach P1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| e)        | Dostarczona usługa do komunikacji z systemem ZSI musi wykorzystywać standard IHE (zgodnie z wytycznymi przygotowanymi do komunikacji z systemem P1).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| f)        | Usługa będzie zapewniać minimum 1 TB <b>przestrzeni</b> na składowane dokumenty ( ok 450 000 dokumentów miesięcznie) oraz będzie zapewniać możliwość jej rozbudowy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| g)        | Każdy odpowiednio zdefiniowany, nowoutworzony w systemie HIS Zamawiającego dokument EDM zostanie automatycznie przesłany do przedmiotu usługi oraz zostanie utworzony na platformie P1 indeks dla tego dokumentu wskazujący jego lokalizację (dotyczy dokumentów, których indeksowanie na Platformie P1 jest wymagane prawnie)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| h)        | Każdy odpowiednio zdefiniowany, nowoutworzony w systemie HIS Zamawiającego dokument EDM zostanie automatycznie przesłany do przedmiotu usługi oraz zostanie utworzony na platformie eCareMed indeks dla tego dokumentu wskazujący jego lokalizację (dotyczy dokumentów zdefiniowanych do indeksacji na platformę eCareMed)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| i)        | Wykonawca dokona migracji do przedmiotu usługi wskazanych dokumentów EDM dotychczas przechowywanych w lokalnym repozytorium EDM Szpitala oraz ustawi na platformie P1/eCareMed indeksy wskazujące na repozytorium Wykonawcy jako aktualne położenie dla tych dokumentów.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| j)        | Dokumentacja, o której mowa w ppkt. g i h pozwoli na dostęp do dokumentów EDM pacjentów Szpitala za pośrednictwem platformy P1/ eCareMed z pominięciem lokalnego repozytorium Zamawiającego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| k)        | Wykonawca udostępni Zamawiającemu nieodpłatnie i w formacie umożliwiającym import dokumentów do lokalnego repozytorium EDM Zamawiającego kopie wszystkich dokumentów Elektronicznej Dokumentacji Medycznej Zamawiającego przechowywanych w repozytorium Wykonawcy, w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty zakończenia umowy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## WARUNKI REALIZACJI USŁUGI DOSTĘPU DO DANYCH POPRZEC CHMURĘ PRYWATNĄ

Zamawiający wymaga zapewnienia usługi dostępu do danych poprzez chmurę prywatną zgodnie z następującymi minimalnymi wymaganiami:

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1)</b> | Wykonawca zapewni dostęp do usługi przez okres minimum <b>24/36 miesięcy</b> , który rozpoczyna się w dniu podpisania protokołu końcowego udostępnienia usługi                                                                                                                                                                                       |
| <b>2)</b> | Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne dla udostępnionej usługi w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.                                                                                                                                                               |
| <b>3)</b> | Wymagany zakres wsparcia technicznego dla dostarczonej usługi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuwanie wszelkich błędów udostępnionej usługi</li> <li>• Usuwanie wszelkich błędów udostępnionego w ramach usługi oprogramowania</li> <li>• Instalowanie i wdrożenia nowych wersji udostępnionego w ramach usługi oprogramowania</li> </ul> |

|                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuwanie wszelkich awarii udostępnionego w ramach usługi oprogramowania</li> <li>• Zapewnienie prawidłowego współdziałania udostępnionego w ramach usługi oprogramowania z ZSI</li> <li>• Bieżące optymalizowanie konfiguracji udostępnionego w ramach usługi programowania z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|-----------------------------|------------------|
| 4)                             | Wykonawca gwarantuje funkcjonowanie usługi w trybie 24/7/365 oraz jej dostępność na poziomie 99,5% w skali miesiąca kalendarzowego.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| 5)                             | <p>Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego błędów dotyczących funkcjonowania udostępnionej usługi oraz udostępnionego w ramach usługi oprogramowania, przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy błędów:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>BŁĄD/AWARIA KRYTYCZNA</b> – taka, która uniemożliwia użytkowanie udostępnionej usługi lub udostępnionego w ramach usługi oprogramowania (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania eksploatacji, zatrzymania możliwości indeksowania dokumentów, utraty danych lub naruszenia ich spójności.</li> </ul> <p>W przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana, jako błąd zwykły</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>BŁĄD ZWYKŁY</b> – taki, który nie wpływa na funkcjonowanie udostępnionej usługi lub udostępnionego w ramach usługi oprogramowania</li> </ul> |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| 6)                             | <p>Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego zgłoszeń serwisowych dotyczących funkcjonowania udostępnionej usługi oraz udostępnionego w ramach usługi oprogramowania, przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy zgłoszeń :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ZGŁOSZENIE SERWISOWE KRYTYCZNE</b> – w zakresie pierwszej linii wsparcia przy wystąpieniu awarii krytycznej, uniemożliwiającej bieżącą eksploatację usługi lub udostępnionego w ramach usługi oprogramowania (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności.</li> <li>• <b>ZGŁOSZENIE ZWYKŁE</b> – w zakresie wsparcia przy bieżącej eksploatacji usługi oraz udostępnionego w ramach usługi oprogramowania, w tym także konfiguracja ewentualnych nowych dokumentów przeznaczonych do indeksowania w udostępnionej usłudze</li> </ul>                                                                                                                                                           |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| 7)                             | <p>Zgłaszanie awarii/błędów oraz zgłoszeń serwisowych przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• witrynę internetową Wykonawcy oraz telefonicznie</li> <li>• za pomocą poczty elektronicznej na adres oraz telefonicznie</li> </ul> <p>W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przyjęte przez Wykonawcę:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego dnia roboczego,</li> <li>• w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego,</li> <li>• w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| 8)                             | <p>Czasy usunięcia błędów/awarii (krytycznych, zwykłych) wykrytych w udostępnionego w ramach usługi oprogramowaniu określono w tabeli poniżej:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Status zgłoszenia</th><th>Maksymalny czas naprawy</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Błąd /Awaria krytyczna</td><td>3 dni robocze od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu</td></tr> <tr> <td>Błąd zwykły</td><td>60 dni roboczych od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu.</td></tr> <tr> <td>Inne</td><td>dostarczanie i instalacja uaktualnień, poprawek i nowych wersji dostarczonych systemów w terminach uzgodnionych z Zamawiającym</td></tr> <tr> <td>Zgłoszenie serwisowe krytyczne</td><td>1 dzień roboczy</td></tr> <tr> <td>Zgłoszenie serwisowe zwykłe</td><td>10 dni roboczych</td></tr> </tbody> </table>                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Status zgłoszenia | Maksymalny czas naprawy | Błąd /Awaria krytyczna | 3 dni robocze od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu | Błąd zwykły | 60 dni roboczych od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu. | Inne | dostarczanie i instalacja uaktualnień, poprawek i nowych wersji dostarczonych systemów w terminach uzgodnionych z Zamawiającym | Zgłoszenie serwisowe krytyczne | 1 dzień roboczy | Zgłoszenie serwisowe zwykłe | 10 dni roboczych |
| Status zgłoszenia              | Maksymalny czas naprawy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| Błąd /Awaria krytyczna         | 3 dni robocze od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| Błąd zwykły                    | 60 dni roboczych od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| Inne                           | dostarczanie i instalacja uaktualnień, poprawek i nowych wersji dostarczonych systemów w terminach uzgodnionych z Zamawiającym                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| Zgłoszenie serwisowe krytyczne | 1 dzień roboczy                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |
| Zgłoszenie serwisowe zwykłe    | 10 dni roboczych                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                   |                         |                        |                                                           |             |                                                               |      |                                                                                                                                |                                |                 |                             |                  |