

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

ŚWIADCZENIE USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ DLA LICENCJI INTERFEJSU INTEGRACJI ZINTEGROWANEGO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO INFOMEDICA/AMMS ZAMAWIAJĄCEGO Z MONITORAMI PACJENTA WELCH ALLYN

I. WYMAGANIA OGÓLNE:

- 1) Okres trwania umowy: od daty podpisania umowy na okres (dwa warianty:
 - Miesiące do daty podpisania umowy
 - 21 tj. do końca okresu trwania obecnej umowy nadzoru autorskiego tj. do 24.07.2025
- 2) Usługa asysty technicznej będzie świadczona na rzecz jednostek organizacyjnych Zamawiającego.
 - a) Warunki, jakie muszą spełnić wykonawcy: W przypadku świadczenia usługi asysty technicznej przez Wykonawcę niebędącego producentem oprogramowania, Wykonawca musi posiadać zaświadczenie producenta oprogramowania, że może świadczyć usługi asysty technicznej w zakresie oprogramowania interfejsu integracji z monitorami pacjenta Welch Allyn
 - b) Usługi mogą być wykonywane jedynie przez tych Wykonawców, którzy posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do należytego wykonania zamówienia.
- 3) Świadczenie usługi asysty technicznej w godzinach od 8.00 do 16.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 4) Możliwość konsultacji telefonicznych oraz poprzez witrynę internetową w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej umowy szczególnie informacje dotyczące używanych produktów w tym pomoc przy rozwiązywaniu problemów występujących w oprogramowaniu.
- 5) Zgłoszenie błędu/konsultacji przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku Wykonawcy; telefonicznie pod poniższymi numerami telefonów:, za pomocą poczty elektronicznej na adres, W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
 - a) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego dnia roboczego,
 - b) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 danego dnia roboczego,
 - c) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.
- 6) Podpisanie umowy powierzenia danych osobowych.
- 7) Wykonawca do umowy załączy listę osób uprawnionych do Zdalnego Dostępu udostępnionego przez Zamawiającego (Imię Nazwisko, adres – e-mail, nr telefonu kontaktowego).
- 8) Wykonawca zobowiązany jest także podać adres szyfrowanego łącza FTP celem przekazywania danych koniecznych do przeprowadzenia analizy zgłoszonego błędu.

II. WARUNKI ASYSTY TECHNICZNEJ - OBOWIĄZKI WYKONAWCY

1. Zapewnienie prawidłowego współdziałania aktualnej oraz przyszłych wersji Zintegrowanego Systemu Informatycznego InfoMedica/AMMS Zamawiającego z monitorami pacjenta Welch Allyn za pośrednictwem interfejsu integracji będącego przedmiotem zamówienia.
2. Udostępnianie nowych wersji oraz poprawek do interfejsu integracji, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Interfejsu Integracji (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Interfejsu Integracji, w tym samym miejscu

programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania)

3. Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego błędów dotyczących Interfejsu Integracji, przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy błędów:

- **BŁĄD KRYTYCZNY** – taki, który uniemożliwia użytkowanie Interfejsu Integracji (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 Interfejsu Integracji.
- **BŁĄD ZWYKŁY** – taki, który nie wpływa na pracę całego systemu

4. Czasy usunięcia błędów - czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia na udostępnionej poprzez witrynę Centralnego Help-Desku, lub inny sposób określony w pozycji II – Wymagania ogólne pkt. 6 do chwili naprawy oraz udostępnienia przez Wykonawcę odpowiednich poprawek do oprogramowania do zgłoszonego błędu:

- a) Czas usunięcia przez Wykonawcę **błędu krytycznego** wynosi **4 dni robocze** od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu.
- b) Czas usunięcia przez Wykonawcę **błędu zwykłego** wynosi **60 dni roboczych** od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu.
- c) w przypadku, gdy nowa wersja oprogramowania aplikacyjnego nie zawiera funkcjonalności, która działała w poprzedniej wersji lub spowodowała jej nieprawidłowe działanie Wykonawca jest zobowiązany do przywrócenia poprawnego działania funkcjonalności w trybie błędu krytycznego