

DOTYCZY: Usługi nadzoru autorskiego dla posiadanej licencji na interfejs komunikacyjny dla posiadanego Zintegrowanego Systemu Informatycznego InfoMedica / AMMS z systemem Centralnej E-Rejestracji Ministerstwa Zdrowia

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zapytania jest:

1. Zapewnienie usługi nadzoru autorskiego od dnia 01.01.2026 do dnia 25.07.2028

I. Wymagania ogólne

1. Wykonawca oświadczy, że jest podmiotem uprawnionym do świadczenia usługi nadzoru autorskiego dla licencji.
2. Wykonawca zapewni usługę nadzoru autorskiego do dnia 25.07.2028 od dnia podpisania zamówienia zgodnie z warunkami opisanymi w pkt **IV Warunki nadzoru autorskiego**.

II. Warunki nadzoru autorskiego

1. Okres realizacji usługi nadzoru autorskiego: od 01.01.2026 do dnia 25.07.2028
2. Usługa nadzoru autorskiego będzie świadczona na rzecz jednostek organizacyjnych Zamawiającego.
3. Warunki, jakie muszą spełnić wykonawcy uczestniczący w przetargu:
 - a. Wykonawca musi być upoważniony do realizacji usługi nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem stanowiącym przedmiot zamówienia
 - 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.
4. Świadczenie usługi nadzoru autorskiego w godzinach od 8.00 do 16.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. 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.
6. Zgłoszenie błędu/konsultacji przez Zamawiającego odbywać się będzie:
 - poprzez witrynę internetową oraz telefonicznie
 - za pomocą poczty elektronicznej oraz telefonicznie
7. W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
 - a. w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
 - b. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego dnia roboczego,
 - c. w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego,
 - d. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.
8. Udostępnianie nowych wersji dostarczonego oprogramowania oraz poprawek w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu oprogramowania – powtarzalnego działania oprogramowania w tym samym miejscu programu prowadzącego za każdym razem do otrzymania błędnych wyników jego działania.
9. Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego błędów dotyczących dostarczonego oprogramowania, przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy błędów:
 - BŁĄD KRYTYCZNY – taki, który uniemożliwia użytkowanie dostarczonego oprogramowania (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 dostarczonego oprogramowania.
 - BŁĄD ZWYKŁY – taki, który nie wpływa na pracę dostarczonego oprogramowania
10. Czasy usunięcia błędów - czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia na udostępnionej przez Wykonawcę witrynie internetowej lub inny sposób określony w pkt. 6 do chwili naprawy oraz udostępnienia przez Wykonawcę odpowiednich poprawek zgłoszonego błędu do oprogramowania:
 - Czas usunięcia przez Wykonawcę błędu krytycznego wynosi maksymalnie **4 dni robocze** od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu (zgodnie z terminem zaoferowanym w formularzu ofertowym).
 - Czas usunięcia przez Wykonawcę błędu zwykłego wynosi maksymalnie **65 dni roboczych** od

- momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu (zgodnie z terminem zaoferowanym w formularzu ofertowym.
- 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 terminie **do 10 dni roboczych** jako wersja aktualizacyjna wydanej wersji
11. Wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym w zakresie dotyczącym istniejących funkcjonalności, objętych niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących wydanych na podstawie delegacji ustawowej. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach oraz udostępnienia uaktualnień (nowych wersji) systemu. Przy czym Wykonawca do każdej aktualizacji dołączy wykaz zmian wprowadzonych do oprogramowania, który będzie dostępny na serwerze ftp.
 12. Zgłoszenie błędu/konsultacji przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową dostępną pod adresem w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej. Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie pod numerem telefonu: lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres..... ;
w przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
(a) w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
(b) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
(c) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
(d) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
 13. Zapewnienie prawidłowego współdziałania ZSI dla aktualnych oraz nowych wersji oprogramowania z następującymi systemem Centralnej e-Rejestracji