

Załącznik nr 1 – Opis przedmiotu zamówienia

OPIS CZYNNOŚCI SERWISOWYCH		WYPEŁNIA WYKONAWCA
Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów. Aktualizacje wykonywane są w godzinach 8-16.	TAK	
Modyfikacje Systemu uwzględniające zmieniające się przepisy prawa powszechnie obowiązującego lub zarządzenia jednostek nadrzędnych takich jak Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia w zakresie modułów Systemu posiadanych przez Zamawiającego w dacie zawarcia umowy serwisowej *.	TAK	
Instalacja nowych wersji Systemu	TAK	
Ilość osób upoważnionych do obsługi zgłoszeń	Ustalana indywidualnie	
Dostęp do internetowego Systemu Obsługi Zgłoszeń	24/7	
Możliwość zgłaszania błędów i usterek poprzez internetowy System Obsługi Zgłoszeń	TAK	
Możliwość zgłaszania błędów za pośrednictwem Centrali Telefonicznej (CT)	TAK	
Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 8/5 (dni robocze, pn-pt, 8:00-16:00)	TAK	
Dedykowana linia telefoniczna dla błędów blokujących	TAK	
Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 24/7	TAK	
Rejestracja błędów w Systemie Obsługi Zgłoszeń przez konsultanta Biura Obsługi Klienta	TAK	
Czas reakcji na Błędy blokujące (Status VERY HIGH)	2h	
Czas reakcji na Błędy krytyczne (Status HIGH)	4h	
Czas reakcji na usterki	8h	
Czas naprawy Błędów blokujących (Status VERY HIGH)	8h	
Czas naprawy Błędów krytycznych (Status HIGH)	72h	
Czas naprawy Usterki (pozostałe)	480h	
Usługi związane z zakresem rozliczeń, raportowania i sprawozdawczości		
Asysta konsultanta przy rozliczeniach z NFZ	TAK	
Konsultacje w zakresie rozliczeń i sprawozdawczości	TAK	
Konsultacje w zakresie tworzenia nowych raportów	TAK	
Przygotowanie dedykowanych raportów	TAK	
Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego urzędu, banków)	TAK	
Usługi związane z infrastrukturą IT		
Aktualizacja motoru bazy danych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)	TAK	

Aktualizacja systemów operacyjnych i wirtualizacyjnych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)	TAK	
Aktualizacja dostarczonych narzędzi administratora (np. narzędzie do monitoringu, wykonywania kopii zapasowych)	TAK	
Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych)	TAK	
Konsultacje w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi	TAK	
Konsultacje w zakresie administrowania motorem bazy danych	TAK	
Konsultacje w zakresie administrowania siecią i urządzeniami sieciowymi	TAK	
Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMware	TAK	
Instalacja i konfiguracja dodatkowego systemu wykonywania kopii zapasowych pomiędzy serwerami.	TAK	
Wsparcie w usuwaniu awarii Systemu powstałej z winy Klienta lub wskutek wypadków losowych	Opcja TAK/NIE	
Wsparcie w diagnozie problemów infrastruktury sieciowej i sprzętowej niezwiązanej z Systemem.	Opcja TAK/NIE	
Optymalizacja Systemu uwzględniająca potrzeby Klienta (baza danych, system operacyjny)	Opcja TAK/NIE	
Aktualizacja systemu VMware (pod warunkiem aktualnego wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)	Opcja TAK/NIE	
Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na żądanie	Opcja TAK/NIE	
Audyt sieci teleinformatycznej	Opcja TAK/NIE	
Konsultacje		
Doradztwo w zakresie rozbudowy Systemu o kolejne moduły	TAK	
Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Systemu za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń	TAK	
Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi Systemu	TAK	
Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemu	TAK	
Szkolenia		
Szkolenia w siedzibie klienta i dodatkowe konsultacje z zakresu oprogramowania	Opcja TAK/NIE	
Szkolenia w siedzibie klienta i dodatkowe konsultacje z zakresu infrastruktury IT	Opcja TAK/NIE	
Pakiet godzin miesięcznie na usługi serwisowe, bez możliwości przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące w zakresie opisanym poniżej	15	
Cena katalogowa netto osobogodziny dodatkowych usług serwisowych	Podać	
Cena katalogowa netto osobogodziny modyfikacji kodu źródłowego aplikacji	Podać	

Zamawiający informuje, iż nie posiada majątkowych praw autorskich do kodów źródłowych systemów objętych zamówieniem. Tym samym nie posiada praw do przystosowania, zmian układu lub jakichkolwiek modyfikacji w oprogramowaniu CliniNet i NetRaad