**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności:
2. świadczenie usług serwisowych w wymiarze pakietu godzin określonego w umowie par. 3 ust.1 Lp. I oraz możliwość skorzystania z prawa opcji, polegającego na zwiększeniu liczby godzin usług serwisowych (usług informatycznych) określonych w Umowie par.3 ust. 1 LP. II
3. nabycie przez Zamawiającego prawa do dostępu i eksploatacji nowych wersji produktu w okresie realizacji umowy,
4. konsultacje i pomoc serwisową udzielaną w siedzibie Zamawiającego, zdalnie bądź telefonicznie w zakresie funkcjonowania systemu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów programów,
5. konsultacje w zakresie nowych wersji programów,
6. konsultacje w zakresie administracji programów,
7. gotowość do przeszkolenie administratora Zamawiającego,
8. konsultacja w zakresie administracji bazami danych,

**Zakres usług serwisowych i dostępu do nowych wersji**

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa Usługi | Przedmiot Usługi |
| Serwis Aplikacji [SA] | Gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego. |
| Dostęp do nowych wersji | Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych w zakresie funkcjonalnym oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji. W ramach usługi Wykonawca zagwarantuje:   * prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji, * wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne i wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego * wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora, * wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń, * wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: * Ministerstwa Zdrowia, * NFZ, * Ministerstwa Finansów, * Ustaw i rozporządzeń   Wprowadzanie w trybie pilnym do Aplikacji zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń,  Gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji. |
| Konsultacje [KA] | Gotowość do świadczenia Zamawiającemu usługi pomocy technicznej i eksploatacyjnej w odniesieniu do systemu Simple.ERP będącego przedmiotem umowy. |
| Serwis Motoru BD  [SBD] | Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych (wykonywane w przypadku posiadania przez Zamawiającego aktualnych minimalnych wersji baz danych):   * gotowość do aktualizowania i aktualizowanie Motoru Bazy Danych do wersji udostępnianych i zalecanych przez Producenta dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych * gotowość do aktualizowania i aktualizowanie Motoru Bazy Danych do wersji zalecanych Wykonawcę dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych * zdalna diagnostyka i usuwanie awarii Motoru Bazy Danych |

**Warunki brzegowe realizacji usług serwisowych**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **minimalne**  **warunki serwisu** | **Uwagi** |
| Godziny pracy Serwisu | 7:00-15:00 | Okres godzin w ciągu dnia roboczego od poniedziałku do piątku. |
| Czas reakcji Serwisu | 24 h | Czas w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania w serwisie lub wysłania emaila Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „podjęte” w godzinach pracy serwisu. |
| Czas usunięcia Awarii  Krytycznej | 8 h | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas usunięcia Wady Aplikacji | 14 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas usunięcia Usterki Programistycznej | 30 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas obsługi Konsultacji | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. |

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy udostępnienia na czas realizacji umowy elektronicznego narzędzia zgłoszeń – **„Help Desk”**.Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę. Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w narzędziu HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego i Wykonawcę jest realizowane w narzędziu HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w narzędziu HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
3. W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w narzędziu HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
   * błąd Aplikacji,
   * awaria,
   * zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
   * zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
   * zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
   * zapotrzebowanie zaczytania umowy z NFZ,
   * zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
   * zapotrzebowanie na usługę konserwacji,

Zamawiający dopuszcza inne nazewnictwo rodzajów zgłoszeń serwisowych.

1. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do narzędziu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego narzedziu HD nadaje mu status „nowe”.
2. Każde zgłoszenie serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
3. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla subskrybowanego przez Zamawiającego wariantu warunków pracy serwisu w narzędziu HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „podjęte”.
4. w przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do narzędzia Help Desk Użytkownik może je anulować. Anulowanie zgłoszenia będzie wykonane poprzez wpisanie komentarza do zgłoszenia a pracownicy Wykonawcy odrzucą zgłoszenie a następnie zamkną je jako niezrealizowane
5. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy, obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
   * nowe,
   * przekazane do Konsultanta,
   * odrzucone,
   * zrealizowane/do weryfikacji,
   * zamknięte anulowane,
6. przyjmowanie zgłoszeń/konsultacji następuje poprzez narzędzie Helpdesk, a w przypadku braku dostępności narzędzia HelpDesk za pomocą e-maila bądź telefonu
7. Użytkownik Zamawiającego zamyka zgłoszenie po przejściu zgłoszenia w status zrealizowane lub w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiajacego zgłoszenie zostanie zamknięte automatycznie w ciągu 7 dni od momentu przejścia zgłoszenia w status zrealizowane.