|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | **Opis wymagania** |
| 1 | Nadzór autorski oraz świadczenie opieki serwisowej nad oprogramowaniem aplikacyjnym: LSI PROFLAB autorstwa ATD SOFTWARE spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k |
| 2 | Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów oraz uwzględniającym zmiany ustawowe i rozwojowe. |
| 3 | Modyfikacje Systemu uwzględniające zmieniające się przepisy prawa powszechnie obowiązującego lub zarządzenia jednostek nadrzędnych takich jak Ministerstwo Zdrowia, Centrum e-Zdrowia w ramach zakupionych modułów i funkcjonalności |
| 4 | Aktualizacja Systemu do nowych wersji |
| 5 | Zdalny serwis oprogramowania na serwerze odbywa się zabezpieczonym połączeniem VPN |
| 6 | Zdalny serwis oprogramowania na komputerach klienckich inicjowany jest przez użytkownika i realizowany za pomocą programu lub technologii zapewniającej szyfrowanie i uniemożliwiającej nieautoryzowany dostęp. |
| 7 | Konsultacje i pomoc serwisową w zakresie funkcjonowania aplikacji oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów systemu |
| 8 | Konsultacje w zakresie nowych wersji systemu |
| 9 | Konsultacje w zakresie administracji systemem |
| 10 | Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone w laboratorium |
| 11 | Instalacje nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego |
| 12 | Poprawianie i usuwanie błędów aplikacji i ich skutków |
| 13 | Tworzenie dodatkowych raportów umożliwiających analizę danych gromadzonych w systemie. W liczbie 1 raport miesięcznie. |
| 14 | Pomoc w administracji bazą danych w tym: usunięcie błędów rekordów, sprawdzenie poprawności wykonywania backupu, sprawdzenie poprawności uruchamiania serwisów motoru bazy danych, sprawdzenie przyrostu bazy danych i wolnego miejsca w przestrzeni tabel, sprawdzenie logów instalacji bazy, sprawdzenie logów generowanych przez motor bazy danych w systemie operacyjnym, sprawdzenie wydajności bazy danych z ewentualnym strojeniem |
| 15 | Zgłoszenia serwisowe przyjmowane są w trybie 24/7 |
| 16 | Zgłoszenia serwisowe można zgłaszać przez system zgłoszeń, pocztę elektroniczną i telefonicznie |
| 17 | Czas reakcji na błąd krytyczny, awarię nie dłuższy niż 2h |
| 18 | Czas naprawy błędu krytycznego nie dłuższy niż 8h |
| 19 | Czas reakcji na błąd aplikacji, usterkę nie dłuższy niż 2h |
| 20 | Czas naprawy błędu aplikacji, usterkę nie dłuższy niż 7dni |
| 21 | Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji produktu, które będą uwzględniane w najbliższych planach rozwojowych oprogramowania. |
| 22 | Doradztwo w zakresie rozbudowy systemu o kolejne moduły. |
| 23 | Gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) oprogramowania. |
| 24 | Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na wniosek Zamawiającego. |
| 25 | Liczba godzin objęta serwisem 132 godziny na rok – wszystkie dodatkowe godziny serwisowe są dodatkowo płatne. Niewykorzystane godziny w danym roku nie przechodzą na kolejny rok. |