

Przedmiot zamówienia:

Dostęp do uaktualnień wdrożonych modułów systemu OpenCare firmy ANTREZ Medical Software. oraz sprawowanie usług serwisu technicznego przez okres 36 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Opis stanu aktualnego

Zamawiający posiada licencję bez limitów dla modułów:

- OpenCare - laboratorium
- OpenCare - rozliczenia z płatnikiem
- OpenCare - żywienie kliniczne
- OpenCare – apteka
- OpenCare – apteczka oddziałowa
- OpenCare – integracja (Simple)

Szczegółowe wymagania dotyczące dostarczanego oprogramowania

1. Wykonawca zagwarantuje, że produkty objęte umową będą stanowić najnowszą - bieżącą wersję systemu i uwzględniają wszelkie ostatnio wprowadzone ulepszenia w zakresie projektu.
2. Wykonawca zagwarantuje, że wszystkie produkty objęte umową, nie będą posiadały żadnych wad wynikających z projektu, użytych materiałów lub wykonania, ani też powstałych w wyniku jakiegokolwiek działania lub zaniechania ze strony Dostawcy, które to wady mogłyby stać się widoczne w trakcie normalnej eksploatacji dostarczonych produktów.

Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisu technicznego

1. Pomoc w administracji systemem - w szczególności serwerem bazodanowym w tym usuwanie błędnych zapisów powstałych z winy użytkowników, monitorowanie pracy serwera w zakresie wydajności i ogólnej poprawności działania,
2. Pomoc w instalacji nowych wersji systemu,
3. Konsultacje w celu wyjaśniania niejasności i problemów wynikających z bieżącej eksploatacji systemu,
4. Dokonywanie napraw stwierdzonych błędów programowych, a także innych błędów będących skutkiem awarii sprzętowych,
5. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających zmiany ustawowe i rozwojowe
6. Dokonywania bieżącej aktualizacji/parametryzacji oprogramowania zgodnie z potrzebami zamawiającego,
7. W ramach serwisu technicznego Wykonawca zapewni:

- pomoc telefoniczną dostępną w dni robocze w godz. 8.00 - 16.00;
- reakcję na zgłoszenie awarii:

POZIOM WAD I AWARII	CZAS REAKCJI
Poziom krytyczny	Maksymalnie 6 h
Poziom średni	Maksymalnie 2 DR
Poziom niski	Maksymalnie 15 DR

DR – Dzień Roboczy

h – Godziny pracy (8:00-16:00)

- Poziom krytyczny:** powoduje zatrzymanie pracy Systemu na czas powyżej 1 godziny lub kluczowe funkcje Systemu nie działają i nie ma sposobu obejścia problemu, przez co nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego;
- Poziom średni:** System może pracować, lecz kluczowa funkcjonalność jest niedostępna, istnieje jednak możliwość obejścia problemu lub niektóre funkcjonalności pomocnicze nie są dostępne i nie ma sposobu obejścia problemu, ale istnieje możliwość częściowej realizacji procesu biznesowego;
- Poziom niski:** możliwa jest realizacja większości procesu biznesowego, ale występują niedogodności lub trudności w realizacji procesu biznesowego, które wcześniej nie występowały.

- 20 rbg w miesiącu na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-6 szczegółowych wymagań dotyczących usług serwisu technicznego zamiennie na wsparcie programowe i wdrożeniowe nowych funkcjonalności;