**Załącznik nr 1 do SIWZ**

**ZASADY REALIZACJI NADZORU AUTORSKIEGO – MODYFIKACJA**

1. W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:
   1. udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):
      1. w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (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 Oprogramowania Aplikacyjnego:
         1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego **(usługa serwisowa)** (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 1 dzień roboczy;
         2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia **usług** serwisowych; w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić   
            tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego;  
            w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;
         3. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego.
      2. w pozostałych przypadkach:
         1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 15 dni roboczych;
         2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia usług serwisowych
      3. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
      4. Ewentualne przekwalifikowanie błędu zgłoszonego przez Zamawiającego jako zwykły, na "błąd krytyczny", wymagać będzie osobnego zgłoszenia i oznaczać będzie uruchomienie procedury opisanej pod lit "i" powyżej.
      5. zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Wykonawcy w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres opcjonalnie faksem poprzez wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju problemu występującego w konkretnym module;
         1. w przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
            1. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
            2. w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
            3. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
   2. wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym objętym niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
      1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, ukazujących się średnio cztery (4) razy w roku, odbywać się będzie poprzez wysłanie pocztą elektroniczną na adres e-mail Zamawiającego;
      2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) poprzez serwer przy czym na pisemne życzenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się przygotować i wysłać na adres Zamawiającego nośnik CD-ROM zawierający nową wersję Oprogramowanie Aplikacyjnego.
   3. możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, na formularzu, którego wzór będzie stanowił załącznik do Umowy; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego;
   4. gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju), przy czym realizacja powyższych żądań nie będzie wchodziła w zakres Umowy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać na formularzu z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.

**OPROGRAMOWANIE INFOMEDICA OBJĘTE NADZOREMAUTORSKIM**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Jednostka miary** | **Ilość** | **Nazwa produktu** | **Wytwórca produktu** |
| 1 | Apteczka Oddziałowa | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 2 | Apteka | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 3 | Finansowo-Księgowy | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 4 | Obsługa kasy gotówkowej | nazwany użytkownik | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 5 | Koszty | nazwany użytkownik | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 6 | Rejestr Sprzedaży | nazwany użytkownik | 2 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 7 | Gruper JGP | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 8 | Optymalizator (symulator) JGP | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 9 | Grafik | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 10 | Kadry | nazwany użytkownik | 4 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 11 | Płace | nazwany użytkownik | 4 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 12 | Obsługa Kontraktowania | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 13 | Ruch Chorych | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 14 | Środki Trwałe | nazwany użytkownik | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 15 | Wyposażenie | nazwany użytkownik | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 16 | Zlecenia | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 17 | AMMS Blok Operacyjny | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 18 | Integracja HIS InfoMedica/AMMS – LIS Marcel analityka | 1 system | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 19 | Integracja HIS InfoMedica/AMMS – LIS Marcel mikrobiologia | 1 system | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 20 | AMMS Przychodnia (Rejestracja, Gabinet, Statystyka NFZ) | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |