

Załącznik nr 1 do SWZ - Zakres usług serwisowych

Uwagi:

1. Opcje serwisowe dostępne są tylko dla rozwiązań dostarczonych przez Wykonawcę
2. Usługi gwarancyjne i dodatkowe usługi serwisowe dostępne są pod warunkiem użytkowania Systemu (w szczególności sprzętu komputerowego) zgodnie z zaleceniami producenta.
3. Klient odpowiada za fizyczne zabezpieczenie (tworzenie i przechowywanie) kopii zapasowych (w szczególności kopii baz danych).

Kod	OPIS CZYNNOŚCI SERWISOWYCH	Wymaganie
USŁUGI GWARANCYJNE		
1	Zespoły świadczące usługi wyłącznie na potrzeby systemów medycznych	TAK
2	Gwarancja na oprogramowanie aplikacyjne	TAK
3	Aktualizacje wykonywane w dni robocze, w godzinach 8:00-16:00. We wtorki i czwartki w godzinach 08:00-21:00	TAK
4	Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów.	TAK
5	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
6	Instalacja nowych wersji Systemu	TAK
7	Ilość osób upoważnionych do obsługi zgłoszeń	Ustalana indywidualnie
8	Dostęp do portalu CGM CONNECT (m.in.. dokumentacja, forum użytkowników, lista zmian prawnych)	TAK
9	Udział w spotkaniach grupy CGM CONNECT	TAK
10	Stały monitoring pracy Systemu	TAK
11	Wysyłka biuletynu informacyjnego CGM	TAK
12	Dostęp do internetowego Systemu Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy	24/7

13	Możliwość udziału w cyklicznych webinarach szkoleniowych CGM	TAK
14	Możliwość zgłaszania błędów za pośrednictwem Centrali Telefonicznej (CT)	TAK
15	Dedykowany opiekun klienta dostępny w trybie 8/5 (dni robocze: Pon.-Pt. 8:00-16:00)	TAK
16	Możliwość realizacji tele- lub wideokonsultacji serwisowych	TAK
17	Wsparcie domenowych zespołów kompetencyjnych	TAK
18	Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 24/7	TAK
19	Dedykowana linia telefoniczna dla błędów blokujących	TAK
20	Dedykowany opiekun Biura Obsługi Klienta	TAK
21	Raportowanie stanu realizacji Umowy	TAK
22	Rejestracja błędów w Systemie Obsługi Zgłoszeń przez konsultanta Biura Obsługi Klienta	TAK
23	Czas reakcji na Błędy blokujące (Status VERY HIGH)	2h
24	Czas reakcji na Błędy krytyczne (Status HIGH)	4h
25	Czas reakcji na usterki	8h
26	Czas naprawy Błędów blokujących (Status VERY HIGH)	8h
27	Czas naprawy Błędów krytycznych (Status HIGH)	24h
28	Czas naprawy Usterki (pozostałe)	20 dni roboczych
USŁUGI SERWISOWE		
1	Dostęp do portalu CGM CONNECT	TAK
	Usługi związane z zakresem rozliczeń, raportowania i sprawozdawczości	
2	Asysta konsultanta przy rozliczeniach z NFZ	TAK
3	Konsultacje w zakresie rozliczeń i sprawozdawczości	TAK
4	Konsultacje w zakresie tworzenia nowych raportów i wydruków	TAK
5	Przygotowanie dedykowanych raportów i wydruków	TAK
6	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	
7	Aktualizacja motoru bazy danych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)	TAK
8	Aktualizacja systemów operacyjnych i wirtualizacyjnych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)	TAK
9	Aktualizacja dostarczonych narzędzi administratora (np. narzędzie do monitoringu, wykonywania kopii zapasowych)	TAK
10	Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych)	TAK
11	Konsultacje w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi	TAK
12	Konsultacje w zakresie administrowania motorem bazy danych	TAK
13	Konsultacje w zakresie administrowania siecią i urządzeniami sieciowymi	TAK
14	Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMware	TAK
15	Instalacja i konfiguracja dodatkowego systemu wykonywania kopii zapasowych pomiędzy serwerami.	TAK
16	Wsparcie w usuwaniu awarii Systemu powstałej z winy Klienta lub wskutek wypadków losowych	TAK
17	Wsparcie w diagnozie problemów infrastruktury sieciowej i sprzętowej niezwiązanej z Systemem.	TAK
18	Optymalizacja Systemu uwzględniająca potrzeby Klienta (baza danych, system operacyjny)	TAK
19	Aktualizacja systemu VMware (pod warunkiem aktualnego wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)	TAK
20	Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na żądanie	TAK
21	Audyt sieci teleinformatycznej	NIE
	Konsultacje	
22	Wsparcie w zakresie rekonfiguracji modułów i funkcjonalności Systemu	TAK
23	Doradztwo w zakresie rozbudowy Systemu o kolejne moduły	TAK
24	Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Systemu za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń	TAK
25	Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi Systemu	TAK
26	Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemu	TAK
	Szkolenia	
27	Szkolenia w siedzibie klienta i dodatkowe konsultacje z zakresu oprogramowania Wykonawcy	TAK
28	Szkolenia w siedzibie klienta i dodatkowe konsultacje z zakresu infrastruktury IT	TAK
29	Możliwość uczestnictwa w szkoleniach organizowanych w Centrum Szkoleniowym CGM	TAK
ROZLICZENIE DODATKOWYCH USŁUG		

	Pakiet godzin miesięcznie na dodatkowe usługi serwisowe, z możliwością przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące w zakresie opisanym poniżej. Z informacją w cyklach miesięcznych o ilości wykorzystanych/pozostałych godzin serwisowych.	30
1	Cena katalogowa netto osobogodziny dodatkowych usług serwisowych (ponad zakupiony pakiet opisany w punkcie powyżej)	425 zł. Uzupełnia Wykonawca
2	Cena katalogowa netto osobogodziny modyfikacji kodu źródłowego aplikacji	450 zł. Uzupełnia Wykonawca