|  |
| --- |
| **Załącznik nr 2 do SWZ – zakres usług serwisowych Systemu Laboratoryjnego** |

**I. Zakres obsługi serwisowej i bieżący nadzór nad systemem laboratoryjnym LAB3000:**

1. Pracy serwisu: 24 h/dobę/7 dni w tygodniu.

Dane adresowe serwisu (adres, numery telefonu i telefaksu, adresy www i email):

faks nr: \* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

telefon nr:\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

email:\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

www:\* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Czasu reakcji: 2 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu podjęcia reakcji przez Wykonawcę.
2. Czasu usunięcia awarii: do 8 godzin - liczony od ustalonego czasu reakcji.
3. Czas usunięcia błędu krytycznego: max. następny dzień roboczy po wystąpieniu zdarzenia.

Przy czym pod pojęciem dni roboczych strony rozumieją dni powszednie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1. Czas usunięcia usterki: do 14 dni - liczony od ustalonego czasu reakcji.

II. Wszystkie czynności serwisowe realizowane będą lokalnie w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. W przypadku świadczenia usługi serwisu zdalnego, Zamawiający zastrzega sobie prawo, w szczególnych przypadkach, do wezwania Wykonawcy do stawienia się w siedzibie Zamawiającego, celem usunięcia błędu w aplikacji czy omówienia modyfikacji.

Podać\*