

Opis przedmiotu zamówienia

MIEJSCE REALIZACJI USŁUGI:

ul. Francuska 20-24
40-027 Katowice

| wykonywanie obsługi serwisowej oraz bieżącego nadzoru nad Systemem w zakresie określonym według poniżej opisanych zasad | | | | | | | | | |
|---|---|--|------------|---|--------------|-------------------------|--------------|--|---------------|
| 1. | świadczenie usługi wyłącznie na potrzeby systemów medycznych | | | | | | | | |
| 2. | Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów | | | | | | | | |
| 3. | świadczenie usługi wyłącznie na potrzeby systemów medycznych | | | | | | | | |
| 4. | Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów | | | | | | | | |
| 5. | Aktualizacje wykonywane w dni robocze, w godzinach 8:00-16:00 | | | | | | | | |
| 6. | Aktualizacja Systemu do nowych wersji | | | | | | | | |
| 7. | Ilość osób upoważnionych do obsługi zgłoszeń – 2 osoby | | | | | | | | |
| 8. | Dostęp do internetowego Systemu Obsługi Zgłoszeń CGM 24/24 | | | | | | | | |
| 9. | Możliwość udziału w cyklicznych webinarach szkoleniowych CGM | | | | | | | | |
| 10. | Możliwość zgłaszania błędów za pośrednictwem Centrali Telefonicznej (CT) | | | | | | | | |
| 11. | Dedykowany opiekun klienta dostępny w trybie 8/5 (dni robocze: Pon.-Pt. 8:00-16:00) | | | | | | | | |
| 12. | Możliwość realizacji tele- lub wideokonsultacji serwisowych | | | | | | | | |
| 13. | Wsparcie domenowych zespołów kompetencyjnych | | | | | | | | |
| 14. | Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 8/5 (dni robocze: Pon.-Pt. 8:00-16:00) | | | | | | | | |
| 15. | Dedykowana linia telefoniczna dla błędów blokujących | | | | | | | | |
| 16. | Dedykowany opiekun Biura Obsługi Klienta | | | | | | | | |
| 17. | Raportowanie stanu realizacji Umowy | | | | | | | | |
| 18. | <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 70%;">Czas reakcji na Błędy blokujące (Status VERY HIGH)</td> <td>2h robocze</td> </tr> <tr> <td>Czas reakcji na Błędy krytyczne (Status HIGH)</td> <td>4h roboczych</td> </tr> <tr> <td>Czas reakcji na usterki</td> <td>8h roboczych</td> </tr> <tr> <td>Czas naprawy Błędów blokujących (Status VERY HIGH)</td> <td>16h roboczych</td> </tr> </table> | Czas reakcji na Błędy blokujące (Status VERY HIGH) | 2h robocze | Czas reakcji na Błędy krytyczne (Status HIGH) | 4h roboczych | Czas reakcji na usterki | 8h roboczych | Czas naprawy Błędów blokujących (Status VERY HIGH) | 16h roboczych |
| Czas reakcji na Błędy blokujące (Status VERY HIGH) | 2h robocze | | | | | | | | |
| Czas reakcji na Błędy krytyczne (Status HIGH) | 4h roboczych | | | | | | | | |
| Czas reakcji na usterki | 8h roboczych | | | | | | | | |
| Czas naprawy Błędów blokujących (Status VERY HIGH) | 16h roboczych | | | | | | | | |

| | | |
|-----|--|----------------|
| | Czas naprawy Błędów krytycznych (Status HIGH) | 40h roboczych |
| | Czas naprawy Usterki (pozostałe) | 240h roboczych |
| 19. | Asysta konsultanta przy rozliczeniach z NFZ | |
| 20. | Konsultacje w zakresie rozliczeń i sprawozdawczości | |
| 21. | Konsultacje w zakresie tworzenia nowych raportów i wydruków | |
| 22. | Przygotowanie dedykowanych raportów i wydruków | |
| 23. | Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego urzędu, banków) | |
| 24. | Aktualizacja silnika bazy danych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) | |
| 25. | Aktualizacja systemów operacyjnych i wirtualizacyjnych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) | |
| 26. | Aktualizacja dostarczonych narzędzi administratora (np. narzędzie do monitoringu, wykonywania kopii zapasowych) | |
| 27. | Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych) | |
| 28. | Konsultacje w zakresie administrowania silnikiem bazy danych | |
| 29. | Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMware | |
| 30. | Instalacja i konfiguracja dodatkowego systemu CGM wykonywania kopii zapasowych pomiędzy serwerami | |
| 31. | Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na żądanie | |
| 32. | Wsparcie w zakresie rekonfiguracji modułów i funkcjonalności Systemu | |
| 33. | Doradztwo w zakresie rozbudowy Systemu o kolejne moduły | |
| 34. | Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Systemu za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń | |
| 35. | Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi Systemu | |
| 36. | Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemu | |
| 37. | Możliwość uczestnictwa w szkoleniach organizowanych w Centrum Szkoleniowym CGM | |
| 38. | Szkolenia w siedzibie klienta i dodatkowe konsultacje z zakresu oprogramowania CGM | |
| 39. | Pakiet godzin miesięcznie na usługi serwisowe, bez możliwości przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące w zakresie opisanym poniżej – 10h na miesiąc | |