Załącznik Nr 2 do SWZ

(do umowy nr …/2022 z dnia ………...2022 r.)

1. W ramach Umowy świadczone są następujące usługi:
   1. Monitorowanie i dostosowywanie funkcjonalności Oprogramowania (również formularzy dokumentacji medycznej) do zmiany przepisów prawa polskiego, zarządzeń i rozporządzeń instytucji państwowych m.in. Narodowy Fundusz Zdrowia, Centrum Zdrowia Publicznego, Ministerstwo Zdrowia, Wojewoda Warmińsko - Mazurski poprzez udostępnianie kolejnych wersji Oprogramowania nie później niż termin wejścia w życie takich zmian oraz jego instalacja na każdym kolejnym serwerze
   2. Przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie Centralnego Help-Desk
   3. Udostępniania uaktualnień (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) poprzez serwer InterClinic oraz przekazanie szczegółowej instrukcji wykonywania aktualizacji
   4. Aktualizowanie definicji grup JGP dla grupera szpitalnego i ambulatoryjnego na podstawie odpowiednich zarządzeń.
   5. Telefoniczna i zdalna pomoc przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z instalacją nowego oprogramowania oraz użytkowaniem Oprogramowania (Hotline) w każdy dzień roboczy w godzinach od 08:00 do 16:00.
   6. Przyjmowanie od Zamawiającego zgłoszeń dotyczących błędów i usterek za pośrednictwem Systemu Ewidencji Zgłoszeń : ………………….
   7. Przyjmowanie zgłoszeń o błędach krytycznych pod numerem telefonu awaryjnego: ………………….
   8. Udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego lub usuwanie błędów i usterek, 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. Błąd Krytyczny:
         * Czas reakcji wynosi 2 godziny zegarowe
         * Czas naprawy wynosi 12 godzin zegarowych
      2. Błąd:
         * Czas reakcji wynosi 24 godziny
         * Czas naprawy wynosi 72 godziny
      3. Usterka:
         * Czas reakcji i naprawy będzie ustalany przez Wykonawcę indywidualnie
      4. Zmiany prawne z chwilą wejścia w życie.
         * Czas reakcji wynosi nie więcej niż 1 dzień przed wejściem w życie danego przepisu
         * Czas naprawy wynosi nie więcej niż 1 dzień przed wejściem w życie danego przepisu
   9. Realizowanie niepłatnych żądań zmiany.