

**Opis przedmiotu zamówienia**

**Dotyczy: usług serwisu informatycznego, wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania PatARCH (Zadanie nr 1)**

W ramach usługi serwisowej wymagane jest:

- 1 Dostarczenie nowego obrazu maszyny wirtualnej PatARCH
- 2 Aktualizacja bazy danych PatARCH do najnowszej wersji
- 3 Aktualizacja dialektu HL7 do wersji 4.1
- 4 Parametryzacja programu PatARCH w zakresie nowych funkcjonalności, weryfikacja cenników, wprowadzenie nowych szablonów dokumentów generowanych w programie
- 5 Szkolenie i asysta wdrożeniowa 5 dni w siedzibie Klienta
- 6 Konfiguracja stacji roboczych
- 7 Integracja z drukarkami Leica (szkiełka, kasetki)
- 8 Wsparcie techniczne (umowa supportowa) – 12 miesięcy
- 9 **Czas reakcji na zgłoszenie** awarii, błędu, usterki **nie dłużej niż 6 godzin.**  
od momentu potwierdzenia zgłoszenia serwisowego w przypadku, gdy naprawa może być wykonana z wykorzystaniem zdalnego dostępu.
- 10 **Czas naprawy** nie dłużej niż:
  - a) **2 dni robocze dla awarii**
  - b) **7 dni roboczych dla błędu**
  - c) **14 dni roboczych dla usterki**

Dojazd w przypadku konieczności naprawy na miejscu nastąpi w czasie **nie dłuższym niż 48 h.**