**Załącznik nr 1 do SIWZ**

**ZASADY REALIZACJI NADZORU AUTORSKIEGO**

1. W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:
   1. udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, 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. w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku, których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego:
         1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 1 dzień roboczy;
         2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
         3. w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić   
            tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego;  
            w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;
         4. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego.
      2. w pozostałych przypadkach:
         1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 15 dni roboczych;
         2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
      3. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
      4. Ewentualne przekwalifikowanie błędu zgłoszonego przez Zamawiającego jako zwykły, na "błąd krytyczny", wymagać będzie osobnego zgłoszenia i oznaczać będzie uruchomienie procedury opisanej pod lit "i" powyżej.
      5. zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku Wykonawcy www.hd.asseco.pl; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres hdzdrowie@asseco.pl, opcjonalnie faksem poprzez wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju problemu występującego w konkretnym module;
         1. w przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
            1. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
            2. w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
            3. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
   2. wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym objętym niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
      1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, ukazujących się średnio cztery (4) razy w roku, odbywać się będzie poprzez wysłanie pocztą elektroniczną na adres e-mail Zamawiającego;
      2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) poprzez serwer ftp: dwftp.gliwice.asseco.pl, przy czym na pisemne życzenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się przygotować i wysłać na adres Zamawiającego nośnik CD-ROM zawierający nową wersję Oprogramowanie Aplikacyjnego.
   3. możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, na formularzu, którego wzór będzie stanowił załącznik do Umowy; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego;
   4. gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju), przy czym realizacja powyższych żądań nie będzie wchodziła w zakres Umowy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać na formularzu z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowouzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.

**OPROGRAMOWANIE INFOMEDICA OBJĘTE NADZOREMAUTORSKIM**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Wyszczególnienie** | **Jednostka miary** | **Ilość** | **Nazwa produktu** | **Wytwórca produktu** |
| 1 | Apteczka Oddziałowa | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 2 | Apteka | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 3 | Finansowo-Księgowy | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 4 | Obsługa kasy gotówkowej | nazwany użytkownik | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 5 | Koszty | nazwany użytkownik | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 6 | Rejestr Sprzedaży | nazwany użytkownik | 2 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 7 | Gruper JGP | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 8 | Optymalizator (symulator) JGP | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 9 | Grafik | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 10 | Kadry | nazwany użytkownik | 4 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 11 | Płace | nazwany użytkownik | 4 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 12 | Obsługa Kontraktowania | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 13 | Ruch Chorych | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 14 | Środki Trwałe | nazwany użytkownik | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 15 | Wyposażenie | nazwany użytkownik | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 16 | Zlecenia | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 17 | AMMS Blok Operacyjny | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 18 | Integracja HIS InfoMedica/AMMS – LIS Marcel analityka | 1 system | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 19 | Integracja HIS InfoMedica/AMMS – LIS Marcel mikrobiologia | 1 system | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |
| 20 | AMMS Przychodnia (Rejestracja, Gabinet, Statystyka NFZ) | bez limitu użytkowników | 1 | nadzór autorski | ASSECO POLAND S.A. |