

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. ZAKRES ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest dostawa i wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego, w skrócie „ZSI” albo „System”, w siedzibie Zamawiającego, obejmujące:

- dostawę ZSI wraz z wszystkimi komponentami niezbędnymi do właściwego działania ZSI, a w szczególności oprogramowaniem bazodanowym;
- wdrożenie ZSI do 8 miesięcy od daty zawarcia umowy
- świadczenie usług gwarancyjnych dla wdrożonego ZSI w okresie 12 miesięcy od zakończenia wdrożenia, tj. od odbioru końcowego wdrożenia ZSI, obejmujących:
 - dostęp do aktualizacji ZSI i naprawy błędów,
 - świadczenie usług pomocy technicznej.

Zamawiający posiada infrastrukturę informatyczną w postaci:

- Serwery wirtualne w środowisku VMWare ESXi 6.7 na serwerach fizycznych 2 x PRIMERGY RX2540 M1 2xIntel(R) Xeon(R) CPU E5-2620 v3 @ 2.40GHz, 128 GB RAM z macierzą dyskową EternusDX90S2 25 TB.
- Stacje robocze z systemem Windows 7 i wyższe.

System ZSI powinien wydajnie pracować na wskazanej infrastrukturze w przeciągu przynajmniej 3 lat.

Oferowany ZSI musi być systemem w pełni zintegrowanym, obejmującym przynajmniej następujące zakresy funkcjonalne (moduły), z możliwością rozbudowy:

1. Obsługa gabinetów lekarskich;
2. Obsługa gabinetów pielęgniarских;
3. Obsługa gabinetów zabiegowych
4. Obsługa pracowni diagnostycznych
5. Obsługa gabinetów logopedycznych i psychologicznych
6. Obsługa świadczeń z zakresu rehabilitacji ogólnoustrojowej, neurologicznej, kardiologicznej, pacjentów w śpiączce;
7. Obsługa poradni neurologicznej, kardiologicznej, rehabilitacyjnej, dla dzieci;
8. Obsługa Działu Fizjoterapii
9. Obsługa śpiączek;
10. Obsługa leczenia botuliną;
11. Rozliczenia z Narodowym Funduszem Zdrowia;
12. Planowanie zabiegów
13. Finanse i Księgowość;
14. Majątek Trwały;
15. Kadry i Płace;
16. Zakupy, Sprzedaż, Magazyny;
17. Elektroniczna ewidencja czasu pracy;

Zamawiający dopuszcza inną organizację modułów (tzn. inne nazewnictwo lub np. zawarcie funkcjonalności dwóch lub więcej modułów w jednym lub odwrotnie - funkcjonalności jednego modułu rozłożone na kilka modułów) pod warunkiem spełnienia wymagań opisu funkcjonalności stanowiącego *Załącznik nr 2 do SWZ*.

Wszystkie moduły zamawianego oprogramowania muszą tworzyć jeden system zintegrowany tzn. zapewnić jednokrotne wprowadzanie danych, dostęp do niezbędnych dla danej funkcjonalności danych bez konieczności ich replikowania, kopiowania czy też ponownego wprowadzania, a także natychmiastową widoczność wprowadzonych zmian w danych we wszystkich miejscach, w których dane są wykorzystywane. Zamawiający wyklucza konstrukcję systemu jako zbioru programów połączonych interfejsami wymagającymi przesyłania danych pomiędzy poszczególnymi programami. Całość modułów musi stanowić jeden program z wyłączeniem oferowanych do programu dodatkowych aplikacji mobilnych.

Zaoferowany przez Wykonawcę system ZSI musi spełniać wszystkie przewidziane przepisami prawa wymogi, w tym m. in.:

- a) Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 8 maja 2018 r. w sprawie rodzajów elektronicznej dokumentacji medycznej
- b) Ustawa z dnia 6 grudnia 2018 r. o zmianie niektórych ustaw w związku z e-skierowaniem oraz listami oczekujących na udzielenie świadczenia opieki zdrowotnej
- c) Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 26 czerwca 2019 r. w sprawie zakresu niezbędnych informacji przetwarzanych przez świadczeniodawców, szczegółowego sposobu rejestrowania tych informacji oraz ich przekazywania podmiotom zobowiązanym
- d) Rozporządzenie Ministra Zdrowia w sprawie zakresu niezbędnych informacji gromadzonych przez świadczeniodawców, szczegółowego sposobu rejestrowania tych informacji oraz ich przekazywania podmiotom zobowiązanym do finansowania świadczeń ze środków publicznych z dnia 20 czerwca 2008 r.
- e) Ustawa z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia oraz niektórych innych ustaw
- f) Ustawa z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta
- g) Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 23 grudnia 2011 r. w sprawie listy czynników alarmowych, rejestrów zakażeń szpitalnych i czynników alarmowych oraz raportów o bieżącej sytuacji epidemiologicznej szpitala
- h) Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania
- i) Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości
- j) Ustawa z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy
- k) Ustawa z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej
- l) Zarządzenia Prezesa NFZ

2. LICENCJE

WARUNKI LICENCYJNE

Wszystkie dostarczone licencje nie mogą nakładać ograniczeń czasowych na prawo do użytkowania oprogramowania. W przypadku licencji udzielanych na gruncie prawa polskiego, licencja musi zostać udzielona na czas nieoznaczony, a prawo wypowiedzenia musi zostać ustalone na czas nie krótszy niż 15 lat. W przypadku licencji udzielanej na gruncie prawa innego niż polskie, licencja ta musi zapewniać zamawiającemu co najmniej tak wysoki poziom ochrony, jak określony w zdaniach poprzednich.

Dla oprogramowania wymagającego licencji obcych, tj. niebędącego własnością Wykonawcy, ma on dostarczyć oryginalne nośniki jeżeli występują, dokumentację, licencje oraz wszelkie inne składniki dołączone do oprogramowania przez jego producenta. Wykonawca dopełni wszystkich formalności wymaganych prawem, licencją i innymi wymogami producenta zapewniających, że Zamawiający będzie pełnoprawnym użytkownikiem dostarczonego ZSI. Licencje powinny być wystawione na czas i warunki wypowiedzenia jak przedstawiono powyżej.

Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w ramach niniejszego postępowania oprogramowania bazodanowego, jego instalacji i konfiguracji pod oferowany ZSI. Licencjonowanie określono w SWZ.

LICENCJE ZSI

Wykonawca zobowiązany jest udzielić licencji na czas nieoznaczony na użytkowanie zaoferowanego ZSI, z zachowaniem poziomu zabezpieczenia co do trwałości licencji opisanego w punkcie 2 powyżej.

W przypadku zaoferowania rozwiązania z koniecznością instalacji oprogramowania, licencja nie może ograniczać liczby miejsc jego instalacji (tzw. „stanowiska”).

Udzielona licencja musi umożliwiać Zamawiającemu tworzenie nieograniczonej liczby kont użytkownika w systemie, nie może wprowadzać ograniczenia na tzw. „nazwanych użytkowników”.

Zamawiający nie dopuszcza jakiegokolwiek ograniczenia liczby jednocześnie pracujących osób w systemie w tym w szczególności ilości osób pracujących w określonym module.

Licencje obejmą również wszelkie poprawki i aktualizacje ZSI pojawiające się w trakcie wdrożenia i świadczenia usług gwarancyjnych.

3. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY

Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia nadzoru i koordynacji wszelkich działań związanych z realizacją przedmiotu zamówienia w celu osiągnięcia wymaganej jakości i terminowej realizacji prac.

W trakcie realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest m.in. do:

- 1) dostarczenia ZSI pod potrzeby Zamawiającego,
- 2) instalację, wdrożenie, konfigurację, uruchomienie i integrację wszystkich obszarów funkcjonalnych ZSI,
- 3) przygotowania i przeprowadzenia migracji danych do ZSI,
- 4) przeprowadzenia testów poprawności działania ZSI dla każdego z etapów projektu („Testów ZSI”),
- 5) dostarczenia wymaganej dokumentacji obsługi ZSI dla użytkowników z podziałem na grupy zawodowe/komórki organizacyjne, dokumentacji obsługi dla administratorów ZSI oraz dokumentacji struktury bazy danych ZSI wraz z opisem poszczególnych pól i relacji,
- 6) zaplanowania, przygotowania i przeprowadzenia szkoleń dla Administratorów i Użytkowników,
- 7) wydania dokumentu licencyjnego dla ZSI,
- 8) świadczenia usług gwarancyjnych w ramach wdrożonego ZSI przez okres 12 miesięcy,
- 9) przeprowadzenia migracji danych po zakończeniu realizacji umowy.

Przedmiotem zamówienia jest m. in. instalacja, konfiguracja, wdrożenie, szkolenia, uruchomienie ZSI w siedzibie Zamawiającego oraz przygotowanie dokumentacji powdrożeniowej (licencje, protokoły).

ZSI musi wydajnie usprawnić system obsługi pacjentów, rozliczeń wykonania kontraktów, ewidencjonowania zdarzeń finansowych i umożliwić rozliczanie wszelkich zdarzeń w dziedzinach objętych obszarami (modułami) ZSI i umożliwić szybkie uzyskanie informacji o sytuacji Zamawiającego, w celu usprawnienia procesu efektywnego zarządzania.

Usługi związane z wdrożeniem ZSI będą obejmowały w szczególności:

- 2) Dostawę, instalację i konfigurację bazy danych na potrzeby ZSI.
- 3) Instalację całości oprogramowania w ramach ZSI w siedzibie Zamawiającego.
- 4) Przeprowadzenie szkolenia dla użytkowników końcowych, administratorów ZSI, administratorów bazy danych w zakresie administrowania bazą systemu ZSI.
- 5) Przeniesienie do ZSI danych niezbędnych do rozpoczęcia pracy.

Zamawiający wymaga aby proces wdrożenia ZSI był prowadzony zgodnie z **harmonogramem przedstawionym Zamawiającemu określającym końcowe terminy realizacji poszczególnych etapów wdrożenia**. Wykonawca musi zatem stosować wielokrotnie sprawdzoną metodykę. Jej skuteczność potwierdzona musi być wieloletnim doświadczeniem nabytym podczas realizacji wielu udanych wdrożeń. Metodyka ta musi opierać się na ścisłej współpracy z przedstawicielami Zamawiającego, w szczególności uwzględniając czynne włączenie w proces wdrożenia przyszłych użytkowników ZSI.

Wdrożenie wymagające obecności Wykonawcy u Zamawiającego lub wymagające czynnego udziału pracowników Zamawiającego, może odbywać się jedynie w godzinach pracy Zamawiającego

Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia obecności w siedzibie Zamawiającego osób realizujących kolejne etapy wdrożenia ZSI, o ile nie da się tych prac zrealizować w trybie zdalnym.

Wykonawca oddeleguje do realizacji Wdrożenia odpowiedni **Personel Wykonawcy** (tj. w szczególności Kierownika Projektu, zespół wdrożeniowy, konsultantów). Wykonawca oświadcza, że w ramach swojego Personelu dysponuje osobami posiadającymi niezbędną wiedzę i umiejętności konieczne do świadczenia właściwego wykonania Umowy, zwłaszcza te opisane w SWZ, a w szczególności, że dysponuje konsultantami o wszystkich wymaganych profilach kompetencji zawodowych.

Kierownik projektu po stronie Wykonawcy winien posiadać kwalifikacje i doświadczenie w prowadzeniu projektów informatycznych, zgodne z wymaganiami określonymi w SWZ. Zaleca się by projekt był prowadzony przez tego samego kierownika przez cały okres realizacji niniejszego zamówienia. Skład zespołu wdrożeniowego musi być przedstawiony Zamawiającemu, Kierownik projektu w szczególności

zarządza i kieruje pracami zespołu wdrożeniowego, konsultantów i innego Personelu Wykonawcy.

4. ETAPY PROJEKTU I TERMIN REALIZACJI

Etap	Zakres prac	Termin
1	Dostawę i instalację niezbędnej bazy danych na potrzeby ZSI, a także dostawę i instalację licencji na oprogramowanie ZSI oraz wszelkich innych licencji na oprogramowanie w zakresie niezbędnym do działania ZSI	Do 30 dni od dnia zawarcia umowy
2	Wdrożenie ZSI Zasilenie danymi niezbędnymi do rozpoczęcia pracy. Przeprowadzenie szkoleń umożliwiających korzystanie z wdrożonych modułów.	240 dni od dnia zawarcia umowy /180 dni przy skróconym okresie wdrożenia
3	Świadczenie usług gwarancyjnych dla wdrożonego ZSI w okresie 12 miesięcy od dnia odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie całości wdrożenia ZSI, z tym zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązuje się także do świadczenia usług gwarancyjnych w okresie przed zakończeniem całości wdrożenia, dla modułów, które zostaną wdrożone wcześniej – począwszy od momentu wdrożenia danego modułu – w takim przypadku okres świadczenia usług gwarancyjnych dla tych modułów upłynie także w terminie 12 miesięcy od dnia odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie całości wdrożenia ZSI	

Poszczególne Etapy mogą być realizowane równolegle w celu optymalizacji procesu wdrożenia.

Podstawą wystawienia faktury na etapie wdrożenia będzie raport wykonanych prac. Raport będzie przekazany Zamawiającemu w drodze korespondencji roboczej na adres e-mail Zamawiającego. – Dla okresu gwarancyjnego - wymaganym załącznikiem do każdej faktury wystawianej przez Wykonawcę w związku ze świadczeniem usług gwarancyjnych jest szczegółowe zestawienie wszystkich wykonanych prac, których dotyczy faktura.

Z uwagi na wielkość projektu, harmonogram oraz budżet, odbiorom winny podlegać poszczególne etapy wdrożenia, zgodnie z harmonogramem. Każda z wykonanych części prac musi kończyć się ich odbiorem na podstawie protokołu. Przy okazji odbioru poszczególnych etapów wdrożenia, Zamawiający ma prawo zgłosić swoje uwagi co do poprawnego wykonania prac, które Wykonawca powinien zrealizować. Strony mają 10-dniowy termin (dni robocze) na przyjęcie i zatwierdzenie protokołu odbioru poszczególnego etapu wdrożenia. Brak informacji na temat akceptacji protokołu w ciągu tego terminu oznacza przyjęcie i zatwierdzenie etapu. Podpisany przez obie strony protokół, którego wzór stanowi załącznik do umowy, stanowi potwierdzenie prawidłowego wykonania prac i zamknięcie danego etapu wdrożenia.

5. SZKOLENIA UŻYTKOWNIKÓW

Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkowania ZSI w obrębie poszczególnych modułów w zakresie funkcjonowania, obsługi, administrowania i utrzymania ZSI. Użytkownicy muszą otrzymać informację o dostępie do aktualnej dokumentacji użytkownika systemu.

Zakres szkoleń musi obejmować praktyczną obsługę wszystkich funkcjonalności ZSI.

Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.

Szkolenia będą musiały być przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego, na dokumentach i sprzęcie Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach dopuszcza się szkolenia zdalne.

W okresie wdrożenia wykonawca zapewni realizację szkoleń dla użytkowników końcowych w wymiarze 1000 h oraz dla administratorów ZSI, administratorów bazy danych w zakresie administrowania bazą systemu ZSI w wymiarze 15 h.

Szkolenia będą prowadzone w grupach maksymalnie do 10 użytkowników lub do 3 administratorów oraz jako szkolenia indywidualne na stanowiskach pracy dla poszczególnych pracowników.
Szczegółowy harmonogram realizacji szkoleń zostanie uzgodniony z Zamawiającym. .

6. MIGRACJA DANYCH

Wykonawca zobowiązany jest do zasilenia bazy danych systemu ZSI danymi niezbędnymi do rozpoczęcia pracy w systemie ZSI, a w szczególności:

- a) danych pacjentów zaplanowanych na wizytę,
- b) całej bazy zabiegowej, wszystkich zabiegów wraz z ograniczeniami,
- c) bazy leków oraz stanów aptecznych,
- d) import sald dwustronnych nierozliczonych rozrachunków,
- e) import katalogu środków trwałych, nisko cennych oraz wartości niematerialnych i prawnych,
- f) import bilansu otwarcia środków trwałych, nisko cennych oraz wartości niematerialnych i prawnych,
- g) import danych pracowników,
- h) import danych kadrowych i płacowych (realizowany dla obecnie zatrudnionych pracowników) niezbędnych do wyznaczenia wymaganych prawem danych o zasiłkach, rentach, emeryturach,
- i) import kartotek oraz stanów magazynowych na dzień wdrożenia,

Wykonawca w toku realizacji umowy nie może żądać jakichkolwiek dodatkowych opłat za przeprowadzenie zasilania danymi bazy ZSI.

7. ZASADY GWARANCJI

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych przez okres 12 miesięcy (liczone od momentu pozytywnego odbioru końcowego ZSI potwierdzającego zakończenie całości wdrożenia) dla oferowanego ZSI. Wykonawca zobowiązuje się także do świadczenia usług gwarancyjnych w okresie przed zakończeniem całości wdrożenia, dla modułów, które zostaną wdrożone wcześniej – począwszy od momentu wdrożenia danego modułu.

Przez świadczenie usług gwarancyjnych rozumie się:

- dostęp do aktualizacji systemu i naprawę błędów,
- świadczenie usług pomocy technicznej.

W ramach dostępu do aktualizacji systemu i naprawy błędów Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

- 1) Dostarczanie i instalację nowych wersji oprogramowania uwzględniających:
 - a) Zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach prawa lub przepisach prawa wewnętrznego obowiązujących na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania a dniem obowiązywania okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 7 dni od dnia ich wejścia w życie. Zmiany związane z dostosowaniem systemu do przepisów prawa pracy i podatkowego wchodzące w życie z pierwszym dniem roku następnego muszą zostać udostępnione w systemie nie później niż z dniem ich wejścia w życie,
 - b) Zmiany związane z podniesieniem jakości i funkcjonalności oprogramowania lub usuwających wykryte przez Wykonawcę błędy w działaniu oprogramowania.
- 2) Udostępnianie informacji o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, bezpośrednio w programie
- 3) Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy.
- 4) Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.

Klasyfikacja zmian (aktualizacji) oprogramowania w trakcie eksploatacji (objętych usługą gwarancji):

- poprawki - zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności;
- udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności

lub bezpieczeństwa użytkowania. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,

- uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objętego realizowanym zamówieniem.

Klasyfikacja błędów (których usunięcie objęte jest usługą gwarancji):

- błąd krytyczny (awaria) – usterka powodująca zatrzymanie pracy Systemu lub zatrzymanie krytycznego procesu uniemożliwiającego terminową realizację obligatoryjnych zobowiązań. Nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego
- błąd ważny – usterka pozwalająca użytkownikowi na korzystanie z Systemu, ale w ograniczonym zakresie. Nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego
- błąd normalny – pozostałe usterki Systemu.

Wykonawca w ramach trwania gwarancji zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.

Wszelkie wady będą zgłaszane przez Zamawiającego drogą elektroniczną lub telefonicznie lub poprzez dedykowany portal do zgłaszania usterek.

Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia drogą telefoniczną, elektronicznie (mail) lub za pomocą portalu do zgłaszania usterek

W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe błędy na swój koszt przy zachowaniu procedury i terminów określonych przez Zamawiającego w niniejszym Opisie przedmiotu zamówienia.

Naprawy gwarancyjne i asysta techniczna w ramach usług gwarancyjnych odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:

- 1) Dostępność usług gwarancyjnych w przypadku błędów krytycznych konieczna jest 24 godz. na dobę 7 dni w tygodniu. W przypadku błędów niekrytycznych usługi gwarancyjne dostępne są od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00.
- 2) Obsługę zleceń rozwojowych ZSI, dotyczących w szczególności:
 - a) zmiany konfiguracji Systemu oraz wykonanie prac programistycznych dotyczących Systemu;
 - b) przygotowania specyfikacji dla osób wykonujących określone prace programistyczne.
 - c) przeprowadzania szkoleń dla osób wskazanych przez Zamawiającego. Szkolenia mają obejmować również nowych użytkowników systemu zgodnie z zapisami dotyczącymi asysty technicznej.
- 3) Tworzenia nowych funkcjonalności we współpracy z osobami wskazanymi przez Zamawiającego.
- 4) Usuwanie błędów w oprogramowaniu.

Poniższe pojęcia mają określone niniejszym znaczenie:

„Czas reakcji”: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do chwili podjęcia działań naprawczych przez Wykonawcę;

„Czas naprawy”: liczba godzin roboczych lub dni roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do momentu całkowitego usunięcia zgłoszonego błędu, przy czym do czasu naprawy nie jest wliczany czas, w którym Wykonawca oczekuje na dostarczenie informacji zażądanych od Zamawiającego niezbędnych do wykonania naprawy, przy założeniu, że Wykonawca przedstawi kompletną listę informacji, które są niezbędne do wykonania naprawy niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia;

a) błąd krytyczny (awaria)

Błąd krytyczny(awaria)	ZSI
Czas reakcji	6 h
Czas naprawy	24 h / skrócony 12 h

b) błąd ważny

Błąd ważny	ZSI
Czas reakcji	12 h

Czas naprawy	72 h/ skrócony 48 h
--------------	---------------------

c) błąd normlany

Błąd normalny	ZSI
Czas reakcji	24 h
Czas naprawy	10 dni / skrócony 7 dni

- 5) W przypadku wykazania błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego, Wykonawca może wypełnić swoje zobowiązanie poprzez dostarczenie Zamawiającemu, aktualizacji oprogramowania (Update'u) lub nowszej wersji oprogramowania (Upgrade'u) lub też poprzez usunięcie błędu w ramach oprogramowania działającego u Zamawiającego. Usunięciem błędu może być, między innymi, wykonanie stosownych działań (w tym prac programistycznych) na oprogramowaniu działającym u Zamawiającego, albo – w przypadku, gdy działania nie wymagają wiedzy specjalnej - wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków błędu, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem błędu. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników oraz możliwie najdokładniejszego opisu błędu, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, o ile zapewnia co najmniej te same funkcjonalności co dotychczasowa, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.
- 6) Zgłaszanie błędów przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
- telefonicznie,
 - poczta elektroniczną,
 - portal do zgłaszania usterek
- Zgłoszenia błędów Zamawiający może wykonywać całodobowo.
- 7) Po usunięciu przez Wykonawcę błędu, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania informacji o usunięciu błędu:
- poczta elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres pocztylektronicznej,
 - protokołem usunięcia błędu utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,
- 8) Potwierdzenie Zamawiającego dotyczące zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę. Informacje od Wykonawcy i Zamawiającego potwierdzające usunięcie błędu łącznie stanowią protokół usunięcia błędu.
- 9) Na dzień sporządzenia protokołu usunięcia błędu, Wykonawca zapewni, że system działa poprawnie i jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiającemu **rękojmi** na okres 12 miesięcy od dnia odbioru końcowego systemu.

Gwarancja na oprogramowanie osób trzecich (oprogramowanie zewnętrzne) dostarczone przez Wykonawcę będzie świadczona zgodnie z warunkami zapewnianymi przez producenta tego oprogramowania od daty instalacji do upływu 12 miesięcy od dnia odbioru końcowego ZSI, z zastrzeżeniem warunków opisanych w *Załączniku nr 2 do SWZ* opis funkcjonalności.

Wykonawca zapewni dostępność do aktualizacji producentów dostarczonego oprogramowania narzędziowego i motorów baz danych w okresie trwania gwarancji. Aktualizacje muszą obejmować co najmniej poprawki i udoskonalenia (w rozumieniu określonym powyżej w niniejszym punkcie 8), w szczególności poprawki bezpieczeństwa. 12-miesięczny okres wsparcia dla tego oprogramowania będzie liczony od dnia odbioru końcowego ZSI i trwa do dnia wygaśnięcia gwarancji na dostarczony ZSI. Okres wsparcia powinien obejmować również okres od dnia instalacji danego oprogramowania do dnia odbioru końcowego ZSI.

Warunki gwarancji niewymienione powyżej będą realizowane zgodnie z zapisami gwarancji udzielanej przez producenta.

Asysta techniczna —UPRAWNIENIE ZAMAWIAJĄCEGO

Usługa asysty technicznej obejmuje wsparcie Zamawiającego w użytkowaniu Systemu, w sytuacjach nie

wynikających z błędów Systemu. Usługa ta może być realizowana w szczególności w ramach pomocy technicznej hot-line, jak również – w przypadkach, w których jest to niezbędne dla usunięcia problemu – poprzez wsparcia zdalne lub wizytę konsultanta. W przypadku, gdy realizacja usługi wymaga wsparcia zdalnego czas reakcji wynosi 2 dni, a czas usunięcia problemu objętego usługą techniczną – 3 dni, w przypadkach gdy niezbędna jest wizyta konsultanta czas reakcji wynosi 3 dni, a czas usunięcia problemu 7 dni. Usługa asysty technicznej świadczonej zdalnie nie może mieć ograniczonej ilości godzin i powinna obejmować wszystkie przypadki kiedy skorzystanie z takiej pomocy jest konieczne. W ramach usługi pomocy technicznej Zamawiający ma mieć prawo do skorzystania z dodatkowych szkoleń (dla nowych pracowników jak i dla obecnych pracowników) i wizyt konsultanta w siedzibie Zamawiającego w wymiarze 2 wizyt w miesiącu trwających minimum dwa dni robocze (7:35 godz./dzień), w całym okresie obowiązywania umowy.