



Załącznik nr 3 do umowy

Szczegółowe warunki gwarancji, serwisu gwarancyjnego oraz nadzoru autorskiego

I. Gwarancja Oprogramowania

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na cały pakiet Oprogramowania Aplikacyjnego
2. Gwarancja jest udzielana na okres 60 miesięcy od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego - bezusterkowego.
3. W okresie 60 miesięcy Wykonawca jest zobowiązany nieodpłatnie usuwać wszelkie błędy oprogramowania, udostępniać jego nowe wersje, aktualizacje, świadczyć nieodpłatne usługi polegające na bezpośredniej, telefonicznej lub e-mailowej pomocy konsultanta
4. Błędem oprogramowania jest funkcjonowanie oprogramowania w sposób niezgodny z jego przeznaczeniem, celem oraz dokumentacją dotyczącą funkcji oprogramowania jak również drobne błędy ograniczające jego funkcjonalność w jakikolwiek sposób.
5. Wszelkie naprawy gwarancyjne realizowane będą w miejscach zainstalowania tj. w siedzibie Zamawiającego, a w przypadku gdy jest to niemożliwe z przyczyn technicznych lub też charakteru błędu, w innym miejscu po uzgodnieniu z Zamawiającym.
6. Wykonawca zapewni pełną funkcjonalność oprogramowania aplikacyjnego w zakresie przewidzianym w SIWZ oraz jego przeznaczeniem.
7. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z gwarancji w sposób zapobiegający utracie danych Zamawiającego, do których to będzie miał dostęp w trakcie wykonywania naprawy.
8. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości serwisu gwarancyjnego w wypadku jakiejkolwiek formy zakończenia działalności gospodarczej w czasie na który została udzielona gwarancja.



9. W okresie gwarancyjnym o którym mowa w pkt 3 Wykonawca zobowiązuje się zapewnić stałą i nieodpłatną adaptację oprogramowania do wymogów obowiązującego prawa.

II. Serwis gwarancyjny oprogramowania

1. Serwis gwarancyjny obejmuje niezwłoczną gotowość Wykonawcy do usuwania błędów Oprogramowania Aplikacyjnego oraz gotowość do świadczenia Zamawiającemu pomocy technicznej i eksploatacyjnej w odniesieniu do wszystkich wdrożonych modułów.
2. W okresie trwania gwarancji Wykonawca będzie świadczył serwis gwarancyjny i dokonywał przeglądu i analizy systemowej oraz modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego wymaganych do utrzymania gwarancji.
3. Serwis obejmuje aktualizację oprogramowania oraz usuwanie wszelkich jego błędów.
4. Czas reakcji na zgłoszenie awarii tj. odpowiedź w sprawie zgłoszonej usterki będzie wynosiła 4 godziny. Jest to czas w godzinach roboczych liczony od chwili zaewidencjonowania w serwisie Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu "przyjęte"/"zarejestrowane" w godzinach pracy serwisu.
5. Czas usunięcia Awarii krytycznej wynosi maksymalnie 48 godzin.
6. Czas usunięcia wady Aplikacji wynosi maksymalnie 7 dni
7. Czas usunięcia Usterki Programistycznej wynosi maksymalnie 10 dni
8. Czas obsługi konsultacji wynosi 2 dni.
9. Zgłoszenia będą przyjmowane drogą pisemną, telefoniczną na wskazany numer telefonu, pocztą elektroniczną na wskazany adres elektroniczny lub przez wskazaną stronę internetową.
10. Wszystkie wykonane przez Wykonawcę interwencje serwisowe wykonane w ramach umowy będą wymagały dokumentacji w formie pisemnej na formularzach "Zgłoszenie awarii" oraz "Protokół z naprawy", których wzory dostarcza Wykonawca.



11. Zgłoszenia będą potwierdzane przez Zamawiającego na formularzu "Zgłoszenie awarii", nie później niż w pierwszym dniu roboczym po zgłoszeniu awarii, przy czym opóźnienie w tym zakresie nie wpływa na obowiązki Wykonawcy wynikające z treści umowy.
12. Przyjęcie zgłoszeń będzie potwierdzane przez Wykonawcę w formie elektronicznej (poczta elektroniczna) nie później niż w 4 godziny po zgłoszeniu awarii przy czym opóźnienie w tym zakresie nie wpływa na obowiązki Wykonawcy wynikające z treści niniejszej umowy.
13. Osoby upoważnione do podpisywania formularzy, dokonywania zgłoszeń oraz wysyłania potwierdzeń zostaną wskazane przez obie strony nie później niż w dniu podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
14. Naprawy będą wykonywane zgodnie z procedurami serwisowymi opracowanymi przez Wykonawcę i zaakceptowanymi przez Zamawiającego.
15. Wykonawca zapewni rozwój oprogramowania aplikacyjnego zgodnie ze zmieniającymi się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub przepisami prawa wewnętrznie obowiązującymi wydanymi na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że wykonawca zobowiązany jest do przekazania zamawiającemu informacji o nowych wersjach oprogramowania aplikacyjnego oraz udostępniania uaktualnień oprogramowania aplikacyjnego.

III. Nadzór autorski

1. Nadzór autorski realizowany jest przez Autora Oprogramowania Aplikacyjnego za pośrednictwem Wykonawcy.
2. W ramach usługi Wykonawca zagwarantuje:
 - prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji



- wprowadzenie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw, rozporządzeń itd.
 - wprowadzenie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:
 - Ministerstwo Zdrowia,
 - Narodowy Fundusz Zdrowia
 - Centrów Zdrowia Publicznego
 - wprowadzenie w trybie pilnym do Aplikacji zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń.
 - gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji
 - gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii.
- 3. Gotowość do świadczenia Zamawiającemu usługi pomocy technicznej i eksploatacyjnej w odniesieniu do wszystkich wdrożonych modułów.**

IV. Gwarancja i warunki serwisu infrastruktury technicznej

- 1. Gwarancja jest udzielana na okres 60 miesięcy**
- 2. Wszelkie naprawy gwarancyjne realizowane będą w miejscach zainstalowania infrastruktury technicznej tj. siedzibie Zamawiającego, a w przypadku gdy jest to niemożliwe z przyczyn technicznych w innym miejscu po uzgodnieniu z Zamawiającym**
- 3. Wykonawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych, włączając w to koszt części i transportu infrastruktury technicznej.**



4. W czasie obowiązywania gwarancji dostawca zobowiązany jest do udostępnienia zamawiającemu nowych wersji BIOS, wbudowanego oprogramowania firmowego (ang. firmware) i sterowników (na płytach CD lub adresy stron internetowych umożliwiające Zamawiającemu załadowanie tego oprogramowania)
5. W okresie gwarancji Zamawiający nie będzie zobowiązany do zapewnienia oryginalnych opakowań producenta.
6. W okresie gwarancji Zamawiający uzyska nieodpłatny dostęp do bazy wiedzy technicznej, systemu zgłoszeń oraz pomocy technicznej.
7. Sprzęt będzie objęty minimalnie 5 letnim serwisem, którego warunki świadczenia obejmą co najmniej następujące obowiązki:
 - serwis obejmuje podmiannę sprzętu, aktualizacje oprogramowania,
 - czas reakcji na zgłoszenie awarii tj. przybycie serwisu do odbiorcy będzie wynosił maksymalnie 48 godziny w dni robocze,
 - zgłoszenia będą przyjmowane drogą pisemną, telefoniczną na wskazany nr telefonu, pocztą elektroniczną na wskazany adres lub przez wskazaną stronę internetową,
 - czas naprawy wynosi maksymalnie 5 dni lub inny uzgodniony z Zamawiającym w przypadkach, gdy dotrzymanie tego terminu jest niemożliwe ze względów logistycznych bądź technicznych,
 - podmiana sprzętu następuje po uprzedniej weryfikacji i akceptacji konieczności wymiany sprzętu przez inżyniera wsparcia technicznego Wykonawcy,
 - w przypadku nie dokonania naprawy w terminach określonych wyżej, Wykonawca wymieni wadliwy sprzęt lub podzespół na nowy o parametrach nie gorszych niż uszkodzony, bez dodatkowych opłat,
 - Wykonawca wymieni sprzęt lub podzespół na nowy w okresie gwarancji w przypadku 3 istotnych awarii sprzętu lub podzespołu. Za uszkodzenie istotne przyjmuje się każde uszkodzenie ograniczające funkcję sprzętu,



- w przypadku wymiany uszkodzonego sprzętu na nowy lub wymiany podzespołu będą obowiązywać warunki gwarancji i serwisu wynikające z umowy, a bieg terminu gwarancji sprzętu nowego wymienionego rozpoczyna się od nowa z chwilą jego dostarczenia i uruchomienia,

- czas reakcji w przypadkach wymagających podmiany sprzętu:

- jeżeli zgłoszenie takie zostanie zaakceptowane do godz. 15:00 dnia roboczego sprzęt na podmiannę zostanie wysłany tego samego dnia,
- zgłoszenia będą przyjmowane w dni robocze od godz. 8:00 - 15:30.