**Załącznik nr 2**

DO UMOWY NR

Na dostawę i wdrożenie systemu służącego do archiwizacji i zasilania bazy danych elektronicznej dokumentacji medycznej cyfrową wersją dokumentacji wytworzonej w postaci papierowej dla ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

**Szczegółowe zasady realizacji usług wdrożeniowych oraz gwarancyjnego nadzoru autorskiego.**

1. W ramach wykonywania usług wdrożeniowych wykonywane są następujące czynności:
2. wykonanie instalacji i konfiguracji Przedmiotu Umowy na sprzęcie komputerowym Zamawiającego,
3. dostarczenie oraz konfiguracja urządzeń wielofunkcyjnych do skanowania i drukowania,
4. konsultacje telefoniczne dotyczące realizacji Przedmiotu Umowy.
5. start Przedmiotu Umowy i asystę (nadzór nad wdrożeniem),
6. szkolenie pracowników Zamawiającego w zakresie użytkowania Przedmiotu Umowy.
7. Gwarancyjny nadzór autorski:

W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:

* 1. Udostępnienie poprawek do Przedmiotu Umowy, 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 Przedmiotu Umowy:
* 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;
* czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Przedmiotu Umowy wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
* 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;
  + 1. w pozostałych przypadkach, określanych jako „błędy zwykłe”- błędy Przedmiotu Umowy inne niż błędy krytyczne:
* 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 3 dni roboczych;
* czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Przedmiotu Umowy wyniesie do 21 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

1. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla pracowników Wykonawcy wykonujących prace na rzecz realizacji niniejszej Umowy na zasadach stosowanych u Zamawiającego.
2. W przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego Wykonawcy zdalnego dostępu.
3. Czas reakcji i czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Przedmiotu Umowy ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z mailowym zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez system CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w systemie CHD lub droga mailową.
4. W wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
5. Zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku Wykonawcy na stronie …………………………..…………….…..; w razie trudności  
   z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku, e-mail lub faks) pod numerem telefonu:

…………………………………………………..… dla połączeń z telefonów stacjonarnych,

…………………………………………………….. dla połączeń z telefonów komórkowych

lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres: ………………………………….……………….., opcjonalnie faksem na numer: …………..………………………………

Wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju błędu występującego w konkretnym module.

1. W przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:

* w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
* w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
* w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
* w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.

Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż przez dzień roboczy rozumieją każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

* 1. Wprowadzanie zmian w Przedmiocie Umowy, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności objętego niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
* przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Przedmiotu Umowy, odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie Centralnego Help- Desku;
* udostępniania uaktualnień Przedmiotu Umowy (nowych wersji ) poprzez serwer ftp: ……………….
  1. Napraw dostarczonych urządzeń wielofunkcyjnych w zakresie gwarancji producenta.
* Wykonanie napraw lub wymiany może być realizowane przez autoryzowane serwisy producentów urządzeń.
* Zgłaszanie awarii zgodnie z opisem w ustępie 2.1..