

## SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA na zadanie:

**Objęcie opieką serwisową oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica, AMMS  
w placówkach podległych Samodzielnemu Publicznemu Zespołowi Opieki Zdrowotnej  
w Myszkowie, ul. Aleja Wolności 29.**

| <i>l.p.</i> | <i>Warunki do spełnienia</i> | <i>Nazwa dokumentu, materiałów<br/>i warunki, które musi spełniać</i>   | <i>Uwagi<br/>ilość<br/>egzemplarzy</i> |
|-------------|------------------------------|---|--|
| <b>1.</b>   | Certyfikaty,<br>oświadczenia | Dla potwierdzenia umiejętności w zakresie czynności serwisowych nad oprogramowaniem aplikacyjnym InfoMedica, AMMS: produkcji Asseco S.A. Wykonawca przedstawi odpowiednie certyfikaty wystawione przez producenta oprogramowania potwierdzające umiejętności Wykonawcy w zakresie przedmiotu zamówienia, oraz wykaz osób, które będą wykonywać zamówienie wraz z informacją na temat ich kwalifikacji niezbędnych do wykonania zamówienia oraz wyznaczy osobę odpowiedzialną za realizację przedmiotu zamówienia. | po 1                                   |

Czynności w ramach opieki serwisowej oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica, AMMS;

- 1) instalacja nowych wersji oprogramowania udostępnionych przez producenta, wykonywane w godzinach mniejszego obciążenia systemu (wieczornych) ustalonych z informatykiem.
- 2) wykonywanie modyfikacji baz danych,
- 3) szkolenia pracowników z zakresu funkcji oprogramowania objętego opieką serwisową,
- 4) bieżące usuwanie awarii oprogramowania objętego opieką serwisową, tzn usterek w zbiorach oraz usterek w zbiorach zgromadzonych danych z winy Zamawiającego lub niezależnie od Zamawiającego,
  - a) awarie lub usterki będą usuwane nie później niż w terminie dwóch kolejnych dni roboczych od momentu otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia. Awarie krytyczne uniemożliwiające pracę systemu będą usuwane 24h na dobę. Dni robocze to dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-15.00.
  - b) zgłoszenia przyjmowane będą:
    - telefonicznie – w ofercie należy podać numery telefonów,
    - pocztą elektroniczną przez 24 godz. na dobę – w ofercie należy podać adresy poczty elektronicznej,
    - faksem przez 24 godz. na dobę – w ofercie należy podać numer faksu,
- 5) możliwość korzystania z bezpłatnych konsultacji telefonicznych, poprzez pocztę elektroniczną i osobistych w siedzibie Zamawiającego,
- 6) bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego i systemowego oraz sprzętu komputerowego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego,
- 7) kontrola prawidłowości składowanych danych gromadzonych za pomocą oprogramowania objętego opieką serwisową,
- 8) awaryjne odtwarzanie, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego,
- 9) pomoc przy tworzeniu raportów, sprawozdań, definiowaniu wzorów dokumentów,
- 10) kontakty z producentem oprogramowania objętego opieką serwisową w zakresie zgłaszania błędów aplikacji, modyfikacji i rozwoju oprogramowania,
- 11) pomoc przy administrowaniu oprogramowaniem objętym opieką serwisową,
- 12) okresowa kontrola pracy oprogramowania aplikacyjnego, zebranie problemów od użytkowników,

- 13) doradztwo w zakresie rozbudowy systemów informatycznych, wykonywanie ponownych lub dodatkowych instalacji oprogramowania objętego opieką serwisową,
- 14) doradztwo i udzielanie konsultacji w zakresie podejmowania przez Zamawiającego kolejnych przedsięwzięć informatycznych.

**Termin realizacji przedmiotu zamówienia 12 miesięcy od daty obowiązywania umowy.**

Akceptujemy treść niniejszej specyfikacji

..... dnia .....

.....  
(podpis/pieczęć upoważnionej osoby  
Wykonawcy)