

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO WZORU UMOWY

Specyfikacja warunków opieki serwisowej oprogramowania ZSI

SPECYFIKACJA WARUNKÓW OPIEKI SERWISOWEJ		
A. Specyfikacja – Założenia Ogólne		
1.	Oprogramowanie	objęte zamówieniem
2.	Modyfikacje	objęte zamówieniem
3.	Normalne Godziny Pracy Wykonawcy	8:00 – 16:00
4.	Sposób serwisowania	Zdalny, fizyczny u klienta
B. Abonament na nowe wersje		
1.	Prawo do nowych standardowych wersji	objęte zamówieniem
2.	Projekt upgrade tj. instalacja nowych wersji wraz z aktualizacją Modyfikacji	objęte zamówieniem
3.	Liczba wersji objętych serwisem	2 wersje wstecz
C. Prawo do aktualizacji		
1.	Prawo do pakietów serwisowych	objęte zamówieniem
2.	Instalacja pakietów serwisowych	w limicie godzin: 200
D. Dostosowanie do zmian przepisów prawa		
1.	Prawo do pakietów aktualizacyjnych zawierających zmiany systemowe wynikające ze zmian prawa	objęte zamówieniem
2.	Instalacja pakietów aktualizacyjnych	objęte zamówieniem
3.	Dostosowanie wersji poprzez Parametryzację	objęte zamówieniem
E. Usuwanie usterek		
1.	Metoda zgłaszania usterek	Telefonicznie, e-mali, portal zgłoszeniowy
2.	Czas reakcji przy zgłoszeniu Błędu Krytycznego	do 2 godzin
3.	Czas naprawy przy usuwaniu Błędu Krytycznego	do 6 godzin
4.	Czas reakcji przy zgłoszeniu Błędu Ważnego	do 8 godzin
5.	Czas naprawy przy usuwaniu Błędu Ważnego	do 16 godzin
6.	Czas reakcji przy zgłoszeniu Usterki	Do 8 godzin

7.	Czas naprawy przy usuwaniu Usterki	Do 72 godzin
8.	Możliwość usuwania błędów w siedzibie Zamawiającego (za każde zgłoszenie)	do 5 zgłoszeń w okresie związania Umową
9.	Analiza problemu nie będącego zgłoszeniem serwisowym	objęte zamówieniem
10.	Naprawa problemu nie będącego zgłoszeniem serwisowym	w limicie godzin: 200
11.	Liczba przyjmowanych zgłoszeń miesięcznie	bez limitu
12.	Liczba osób uprawnionych do zgłaszania problemów	do 10 osób
F. Wsparcie telefoniczne		
1.	Dostęp do Telefonicznego Centrum Serwisowego od poniedziałku do piątku w godzinach	8:00 – 16:00
2.	Liczba dodatkowych dni w roku kalendarzowym, w których serwis nie jest dostępny	1
3.	Porady dot. funkcjonowania Oprogramowania i Modyfikacji (ilość godzin / rok)	w limicie godzin: 200
4.	Spotkania z Zamawiającym monitorujące jakość świadczonych usług serwisowych	2 razy w roku
G. Baza wiedzy		
1.	Dostęp do całotygodniowego, całodobowego internetowego centrum pomocy:	objęte zamówieniem
2.	Aktywacja dostępu do internetowego centrum pomocy:	objęte zamówieniem
3.	Szkolenie z obsługi internetowego centrum pomocy:	w ramach wartości Umowy
4.	Dostęp do bazy wiedzy o aktualizacjach i nowych wersjach	objęte zamówieniem
H. Środowisko		
1.	Audyt Oprogramowania i Modyfikacji pod względem wydajnościowym	1 raz w roku
2.	Strojenie Oprogramowania i Modyfikacji pod względem wydajnościowym	1 raz w roku
3.	Audyt infrastruktury	2 razy w roku