

Numer sprawy : SPZOZ/ZP/123/4/2017

# SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

## 1. Zakres zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest dostawa sprzętu IT, oprogramowania narzędziowego, licencji wraz z modułami oraz usług informatycznych i technicznych w ramach realizacji projektu pt. „Wzrost jakości i dostępności usług medycznych poprzez wdrożenie Zintegrowanego Systemu Informatycznego w Samodzielnym Publicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Bolkowie”

1. Przedmiot zamówienia obejmuje:

- 1) wykonanie projektu wraz z budową sieci informatycznej w budynku Zamawiającego oraz dostawą, montażem, konfiguracją i uruchomieniem niezbędnego sprzętu serwerowego i komputerowego
- 2) dostawę i uruchomienie sprzętu komputerowego oraz systemu bazodanowego na potrzeby Systemu ZSI

System ZSI należy uruchomić (połączyć ze sobą) w 4 lokalizacjach

- SP ZOZ w Bolkowie ul. Wysokogórska 6
- Punktem Lekarskim Lipa 58
- Wiejskim Ośrodkiem Zdrowia w Kaczorowie, Plac Polaka 1
- Gabinetem Medycyny Szkolnej przy Szkole Podstawowej w Bolkowie ul. Bolka 8

Przy tym system ma korzystać z jednej bazy danych, która będzie zlokalizowana na serwerze w SP ZOZ Bolków ul. Wysokogórska 6. Przez połączenie rozumie się tunel w którym płynie ruch w ramach sieci prywatnej pomiędzy klientami końcowymi za pośrednictwem publicznej sieci (takiej jak Internet) w taki sposób, że mają być przezroczyste dla przesyłanych w ten sposób pakiety. Dane muszą być kompresowane odpowiednio do możliwości łącza posiadanego przez zamawiającego w celu zapewnienia lepszej jakości połączenie. Dodatkowo dane w trakcie przesyłania muszą być szyfrowane w celu osiągnięcia większego poziomu bezpieczeństwa.

- 3) dostawę oraz wdrożenie Systemu ZSI
- 4) Wartości niematerialne i prawne: oprogramowanie komputerowe oraz licencje stanowiskowe wraz z modułami umożliwiającymi optymalizację procesów placówki medycznej i świadczenie e-usług
- 5) Środki trwałe: sprzęt IT niezbędny do stworzenia zaplecza teleinformatycznego, umożliwiającego wdrożenie e- usług zdrowotnych przez placówkę medyczną
  1. świadczenie usług gwarancyjnych dla wdrożonego ZSI
  2. świadczenie usług gwarancyjnych dla sprzętu

Oferowany ZSI musi być systemem w pełni zintegrowanym, obejmującym następujące zakresy funkcjonalne:

1. *Zintegrowany System Informatyczny – stanowisko z elektroniczną dokumentacją medyczną*
2. *Zintegrowany System Informatyczny - Moduł Menedżer*

3. *Zintegrowany System Informatyczny - moduł wykonań zabiegów fizjoterapeutycznych*
4. *Moduł diagnostyka obrazowa*
5. *Moduł fiskalny*
6. *Zintegrowany System Informatyczny - Moduł Archiwizacja Dokumentacji Medycznej*
7. *System Operacyjny serwera bazy danych*
8. *System operacyjny kontrolera domeny*
9. *Licencje dostępu Klienta*
10. *Licencje pulpitu zdalnego*
11. *Elektroniczne Konto Pacjenta*
12. *Elektroniczne Konto Partnera*

## 2. Warunki licencyjne

**Wszystkie dostarczone licencje nie mogą nakładać ograniczeń czasowych na prawo do użytkowania oprogramowania.**

Przedmiotem zamówienia jest wdrożenie (analiza, instalacja, konfiguracja, szkolenia, uruchomienie) ZSI w siedzibie Zamawiającego.

Dla oprogramowania wymagającego licencji obcych, niebędącego własnością Wykonawcy, ma on dostarczyć oryginalne nośniki, dokumentację, licencje oraz wszelkie inne składniki dołączone do oprogramowania przez jego producenta. Licencje muszą być wystawione na Zamawiającego, a Wykonawca dopełni wszystkich formalności wymaganych prawem, licencją i innymi wymogami producenta zapewniających, że Zamawiający będzie pełnoprawnym użytkownikiem dostarczonego ZSI.

Zamawiający oczekuje dostarczenia pod potrzeby ZSI baz/y danych spełniającej wymagania określone w SIWZ oraz niniejszym opisie przedmiotu zamówienia. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia w ramach niniejszego postępowania licencji oprogramowania bazodanowego, jego instalacji i konfiguracji pod oferowany ZSI. Jednocześnie Wykonawca zapewni nadzór i asystę nad niniejszym oprogramowaniem bazodanowym na warunkach określonych w SIWZ.

## 3. Zobowiązania Wykonawcy

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

1. dostarczenia i instalacji platformy systemowo-sprzętowej pod potrzeby ZSI wg załącznika 2 i 3,
2. dostarczenia, instalacji i konfiguracji ZSI pod potrzeby Zamawiającego,
3. wydania dokumentacji ZSI przynajmniej w wersji elektronicznej,
4. dokumentacja w wersji elektronicznej musi być dostarczona w formacie umożliwiającym jej łatwe odczytanie (np. PDF) oraz wydrukowanie w całości lub części, a także musi być zgodna z dostarczoną wersją systemu na dzień rozpoczęcia wdrożenia danego modułu. Musi umożliwiać wyszukiwanie słów lub fraz, wprowadzonych w trakcie jej przeglądania przez użytkownika, jak również posiadać spis treści (rozdziałów),
5. cała dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim, posiadać jednolity wygląd, być czytelna i zrozumiała dla czytelnika. Wyjątkiem od tej reguły jest dokumentacja dla administratora w zakresie oprogramowania nie mającego odpowiednika w języku polskim.
6. dokumentacja powinna być podzielona na dokumentację użytkownika i dokumentację administratora systemu.
7. dokumentacja użytkownika musi zawierać instrukcję obsługi systemu umożliwiającą na samodzielnej nauce obsługi systemu, która będzie przekazywana etapami zgodnie z harmonogramem wdrożenia.
8. dokumentacja administratora oprócz instrukcji obsługi pod kątem zarządzania systemem musi zawierać: opisy struktur bazy danych, opisy interfejsów międzymodułowych, opisy plików i/lub parametrów

9. konfigurujących i parametryzujących system, instrukcje instalacji, deinstalacji każdego z elementów systemu tak, aby przeprowadzenie tych czynności mogło zostać wykonane samodzielnie przez administratorów systemu Zmawiającego.
10. dostarczenia dokładnej procedury wykonywania i odtwarzania kopii zapasowych poszczególnych części składowych systemu. Zamawiający wykona pod nadzorem Wykonawcy próby wykonania kopii bezpieczeństwa i odzyskania z kopii systemu zgodnie z przekazanymi przez Wykonawcę procedurami.
11. Pozytywne przeprowadzenie tego testu jest warunkiem koniecznym do otrzymania przez Wykonawcę ostatecznego odbioru.
12. w przypadku wprowadzenia zmian w systemie w trakcie trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego dostarczenia w ciągu 30 dni od dnia wprowadzenia zmian zaktualizowanej dokumentacji zarówno użytkownika jak i administratora.
13. wydania dokumentu licencyjnego dla ZSI,
14. przekazania kont i haseł dostępowych administratora (najwyższy poziom dostępu) do wszystkich elementów wchodzących w skład zamówienia dla których takie konta zostały utworzone tj. zintegrowanego systemu informatycznego, programów narzędziowych, baz danych oraz innego oprogramowania dostarczonego w ramach postępowania. Przekazanie kont i haseł musi zostać wykonane najpóźniej przed odbiorem końcowym systemu.

#### 4. Licencje ZSI

1. Wykonawca zobowiązany jest udzielić licencji na czas nieokreślony na użytkowanie zaoferowanego ZSI.
2. W przypadku zaoferowania rozwiązania z koniecznością instalacji oprogramowania klienta systemu, licencja nie może ograniczać liczby miejsc jego instalacji (tzw. „stanowiska”).
3. Udzielona licencja musi umożliwiać Zamawiającemu tworzenie nieograniczonej liczby kont użytkownika w systemie, nie może wprowadzać ograniczenia na tzw. „nazwanych użytkowników”.
4. Dla zakresów funkcjonalnych systemu, dla których zostały określone wartości liczbowe, dopuszcza się jedynie wprowadzenie ograniczenia co do liczby jednocześnie pracujących osób w systemie. Jednakże ograniczenie to musi umożliwić jednoczesną pracę wymienionej w tabeli liczbie osób.

Zakres funkcjonalny	Liczba jednocześnie uruchomionych urządzeń/ZSI
<i>Zintegrowany System Informatyczny – stanowisko z elektroniczną dokumentacją medyczną</i>	10
<i>Moduł wykonań zabiegów fizjoterapeutycznych</i>	1
<i>Moduł Menedżer</i>	1
<i>Moduł diagnostyka obrazowa</i>	1
<i>Moduł fiskalny</i>	1
<i>Moduł Archiwizacja Dokumentacji Medycznej</i>	1
<i>Licencje dostępu Klienta</i>	28 pakietów x 5 licencji
<i>Licencje pulpitu zdalnego</i>	4x5
<i>System Operacyjny serwera bazy danych</i>	1
<i>System operacyjny kontrolera domeny</i>	1

Licencje obejmą również wszelkie poprawki i aktualizacje systemu pojawiające się w trakcie obowiązywania umowy.

#### 5. Wdrożenie ZSI

ZSI musi wydajnie usprawnić system ewidencjonowania 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:

1. Wykonanie projektu wraz z budową sieci informatycznej w budynkach Zamawiającego
2. Konfiguracja sieci (połączenie z oddziałami terenowymi)
3. Dostawę i instalację serwera z serwerowym systemem operacyjnym
4. Dostawę, instalację i konfigurację baz/y danych na potrzeby ZSI,
5. Wykonawca musi dokonać instalacji całości oprogramowania w ramach ZSI w siedzibie Zamawiającego
6. Wykonanie analizy przedwdrożeniowej i dostarczenie Dokumentu Analizy Przedwdrożeniowej
7. Dostosowanie ZSI do potrzeb Zamawiającego, łącznie z przeprowadzeniem niezbędnych modyfikacji, w celu spełnienia wymagań określonych w SIWZ
8. Przeprowadzenie instruktażu dla użytkowników końcowych, administratorów ZSI, administratorów bazy danych
9. Przeprowadzenie testów poprawności działania ZSI, w warunkach rzeczywistych Zamawiającego aż do osiągnięcia zamierzonych rezultatów
10. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia obecności w siedzibie Zamawiającego osób realizujących kolejne etapy wdrożenia ZSI
11. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia kompletnej dokumentacji ZSI (w wersji papierowej oraz elektronicznej) w języku polskim, obejmującej opis czynności i zasad umożliwiających wykorzystywanie wszystkich cech funkcjonalnych ZSI przez użytkowników oraz dokumentację dla administratora ZSI zawierającą: opis czynności i zasad umożliwiających administratorom wykorzystywanie wszystkich cech funkcjonalnych ZSI w zakresie przewidzianym dla pracy administratora (opis wraz z procedurami instalacji i konfiguracji całego ZSI, instalacji baz danych ZSI, konfiguracji stacji roboczych, opis wymaganych pakietów instalacyjnych i ich wersji, archiwizacji danych, odtwarzania danych, wymagane formaty danych przy imporcie i eksporcie danych, plan odtwarzania ZSI po awarii itp.) i postępowania w
12. W sytuacjach awaryjnych, informacje na temat logicznej struktury baz danych (spis tabel, ich struktura i zawartość oraz wzajemne powiązania), sposób i zasady integracji z systemami zewnętrznymi
13. Wykonawca w toku realizacji umowy nie może żądać jakichkolwiek dodatkowych opłat za ponowne weryfikowanie zawartości plików przy migracji danych do nowego systemu z przyczyn nie leżących po stronie Zamawiającego
14. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu w dowolnym momencie do zamówionych prac projektowych, wykonawczych i wdrożeniowych opracowywanych przez Wykonawcę
15. Wykonawca przeniesie do ZSI dane z aktualnie używanych systemów. Zamawiający dostarczy pliki z danymi w formacie uzgodnionym z Wykonawcą na etapie Analizy Przedwdrożeniowej.

## 6. Etapy projektu i termin realizacji

Etap	Zakres prac	Termin zakończenia etapu
I	wykonanie projektu wraz z budową sieci informatycznej w budynkach Zamawiającego oraz dostawą, montażem, konfiguracją i uruchomieniem niezbędnego sprzętu serwerowego i komputerowego.	Do 60 dni od podpisania umowy
II	Przeprowadzenie analizy przedwdrożeniowej	Do 14 dni od podpisania umowy
III	instalacja oraz konfiguracja niezbędnych baz danych na potrzeby Systemu, a także dostawę i instalację licencji na oprogramowanie	do 14 dni od zakończenia Etapu I
IV	wdrożenie ZSI	Do 150 dni od zatwierdzenia analizy przedwdrożeniowej
V	uruchomienie portalu E-pacjent uruchomienie portalu – E- partner	do 60 dni od zakończenia Etapu IV

Etapy mogą być realizowane równolegle w celu optymalizacji procesu wdrożenia.

Szczegółowy harmonogram realizacji projektu zostanie opracowany jako element analizy przedwdrożeniowej.

## 7. Instruktaż użytkowników

1. Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkownika ZSI w obrębie poszczególnych modułów w zakresie funkcjonowania, obsługi, administrowania i utrzymania ZSI.
2. Zakres szkoleń musi obejmować praktyczną obsługę wszystkich funkcjonalności ZSI.
3. Instruktaże muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.
4. Instruktaż administratorów obejmą w szczególności:
  - Systemu na serwerze według potrzeb i sugestii zamawiającego
  - Macierzy (robienie migawek, odtwarzanie migawek, konfiguracja RAID, funkcjonalności i konfiguracji macierzy)
  - Kontrolera domeny na serwerze (GPO, profile pływające, blokowanie stron, ogólna funkcjonalność kontrolera domeny)
  - Stacje robocze – pod funkcjonalne active directory
  - Zdalnego pulpitu na serwerze
  - Konfiguracja VLAN na Switch , routing
  - Wirtualizacja serwera (konfiguracja, tworzenie maszyn wirtualnych)
  - Szkolenie niezbędne do nabycia umiejętności administrowania systemem (serwer, macierzy, bazy danych)
  - Tworzenie VPN
  - serwera wydruków pod urządzenia drukujące
5. Instruktaże będą musiały być przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego, na dokumentach i sprzęcie Zamawiającego.
6. Wykonawca zapewni realizację instruktaży użytkowników w wymiarze 50h dla części białej, 30h dla administratorów.
7. Instruktaże będą prowadzone w grupach maksymalnie do 10 użytkowników oraz do 4 administratorów.
8. Instruktaże będą prowadzone na stanowiskach pracy użytkowników w siedzibie Zamawiającego
9. Szczegółowy harmonogram realizacji instruktaży zostanie uzgodniony na etapie Analizy Przedwdrożeniowej.

## 8. Migracja danych

Wykonawca zobowiązany jest do dokonania przeniesienia do oferowanego systemu z systemów funkcjonujących u Zamawiającego danych.

## 9. Zasady gwarancji

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych przez okres min 60 miesięcy – max 84 miesiące (liczone od momentu pozytywnego odbioru końcowego potwierdzającego zakończenie wdrożenia) dla



Zamawiający wymaga aby obowiązkowy przegląd gwarancyjny ZSI odbywał się corocznie w miesiącu marcu w całym okresie obowiązywania gwarancji potwierdzony w książce przeglądów.

1. Klasyfikacja zmian oprogramowania w trakcie eksploatacji:

- a) poprawki - to zmiany oprogramowania, naprawiające wady produktu, które ujawniły się po jego sprzedaniu. Wady te powodują, że program nie posiada gwarantowanych przez Wykonawcę funkcjonalności. Dokonywane w ramach gwarancji,
- b) udoskonalenia - zmiany oprogramowania mające na celu poprawienie funkcjonalności, stabilności lub bezpieczeństwa użytkownika. Nie zmieniają cech podstawowych produktu, poprawiają jego funkcjonowanie, objęte realizowanym zamówieniem,
- c) uaktualnienia - zmiany prowadzące do uaktualnienia wersji oprogramowania objęte realizowanym zamówieniem,

2. Klasyfikacja błędów:

- a) błąd krytyczny (awaria) – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania ZSI, wynikających z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca
  - b) błąd niekrytyczny (usterki) – oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI, wynikających z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca
3. 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.
  4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń. Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami.
  5. Wszelkie wady będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowaną aplikację internetową w wyjątkowych sytuacjach drogą elektroniczną lub telefonicznie.
  6. Wykonawca będzie zobowiązany do niezwłocznego potwierdzania otrzymanego zgłoszenia drogą elektroniczną.
  7. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki (wady i błędy systemu) na swój koszt w terminie określonym w serwisie gwarancyjnym.
  8. Wykonawca świadczyć będzie usługi serwisu gwarancyjne na zasadach określonych poniżej.
  9. W ramach gwarancji Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte awarie, wady lub błędy Oprogramowania a Wykonawca usuwać zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania wad lub błędów.
  10. Naprawy gwarancyjne odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:

- 10.1. Dostępność usług gwarancyjnych dla części medycznej – 12h/365 dni
- 10.2. Dostępność usług gwarancyjnych dla części administracyjnej, części EOD – 8:00 – 16:00 w dni robocze
- 10.3. Usuwanie awarii i usterek w oprogramowaniu (godziny robocze liczone w dniach pracy Zamawiającego)
  - a) błąd krytyczny – oznacza zaprzestanie działania oprogramowania ZSI lub jego części (administracyjnej, EOD lub medycznej)
    - dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę

Błąd krytyczny	Część medyczne
Czas reakcji	4 h
Czas naprawy	6 h

- b) błąd niekrytyczny - oznacza ograniczenie działania oprogramowania ZSI

- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy, czas usunięcia błędu: liczba dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę ;

Błąd niekrytyczny	Część medyczna
Czas reakcji	6 h
Czas naprawy	4 dni

- 10.4. W przypadku wykazania awarii, wad i błędów zgłoszonych do Wykonawcy przez Zamawiającego w internetowym systemie rozwiązywania problemów, Wykonawca wypełni swoje zobowiązanie gwarancyjne, w ramach struktur organizacji serwisowej Wykonawcy, albo poprzez dostarczenie Zamawiającemu, według wyboru Wykonawcy, Update'u lub Upgrade'u oprogramowania, lub też, - według wyboru Wykonawcy - poprzez usunięcie awarii, błędu, wady; usunięciem awarii, błędu lub wady może być, między innymi, wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków awarii, błędu lub wady, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem awarii, błędu lub wady. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników, zapewnienie pomieszczeń do pracy oraz możliwie najdokładniejszego opisu awarii, błędu lub wady, dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji oprogramowania, chyba, że prace związane z jej wdrożeniem zostałyby uznane za nadmierne.

- 10.5. Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego:

- a) Zgłaszanie awarii i usterek przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
- pierwszorzędnie poprzez dedykowaną witrynę internetową Wykonawcy,
  - telefonicznie,
  - pocztą elektroniczną.

Zgłoszenia awarii i usterek Zamawiający może wykonywać całodobowo z wyłączeniem zgłoszeń telefonicznych, które mogą się odbywać w godzinach od 8.00 – 16.00.

Po usunięciu przez Wykonawcę awarii lub usterek, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego. Dopuszcza się następujące formy przekazywania potwierdzenia o usunięciu awarii/usterek:

- wpis potwierdzający poprawność wykonanych zmian, dokonany przez Zamawiającego na dedykowanym portalu
  - pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej,
  - protokołem usunięcia awarii/usterek utworzonym w trakcie wizyty serwisanta Wykonawcy,
- b) potwierdzenie zakończenia prac naprawczych przez Wykonawcę może zostać wydane wyłącznie przez upoważnioną przez Zamawiającego osobę;

11. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:

- 11.1. Dostarczanie 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

obowiązania. 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.
- 11.2. Wykonawca zobowiązany jest informować o wszystkich nowych wersjach oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.
- 11.3. Reakcję na zgłaszane przez Zamawiającego problemy.
- 11.4. Analizę zgłoszonego problemu i jego usunięcie.
12. Na dzień podpisania Protokołu odbioru przedmiotu zamówienia, Wykonawca zapewni, że ZSI działa poprawnie i jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.
13. Niezależnie od uprawnień z tytułu gwarancji, Wykonawca udziela Zamawiającemu rękojmi na okres 12 miesięcy.
14. Gwarancja na oprogramowanie osób trzecich (oprogramowanie zewnętrzne) dostarczone przez Wykonawcę będzie świadczona zgodnie z warunkami zapewnianymi przez producenta tego oprogramowania w okresie 60 miesięcy od daty instalacji z zastrzeżeniem warunków opisanych w załączniku 2 i załączniku 3.
- 14.1. Wykonawca zapewni dostępność do aktualizacji producentów dostarczonego oprogramowania narzędziowego i motorów baz danych. Okres wsparcia dla tego oprogramowania rozpoczyna się z dniem podpisania przez Strony protokołu odbioru przedmiotu Umowy i trwa do dnia wygaśnięcia gwarancji na dostarczony System ZSI.
15. Warunki gwarancyjne dla sprzętu
- a. Wykonawca gwarantuje, że dostarczony serwer jest wolny od wad prawnych oraz od wad fizycznych, produkcyjnych, bądź wynikających z jakiegokolwiek działania, lub zaniechania Wykonawcy,
- b. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji na okres 24 miesięcy od daty dostarczenia
- c. dostarczony sprzęt musi być fabrycznie nowy (rok produkcji 2016 lub nowszy),
- d. gwarancja na dostarczony przez Wykonawcę sprzęt wymieniony w pkt 1 musi umożliwiać:
- i. wykonywanie całej usługi naprawy w miejscu instalacji siedzibie Zamawiającego,
- ii. zgłaszanie uszkodzeń 5 dni w tygodniu - w dni robocze
- iii. czas naprawy nie dłuższy niż 4 dni robocze od momentu zgłoszenia awarii, w przypadku braku możliwości naprawy na miejscu, dostarczenie na koszt i ryzyko Wykonawcy urządzenia zastępczego o parametrach zgodnych z urządzeniem uszkodzonym, wraz z jego instalacją i konfiguracją do pracy w miejsce urządzenia uszkodzonego,
- iv. w przypadku, gdy czas naprawy przekroczy 30 dni roboczych - wymianę uszkodzonego urządzenia na nowe o parametrach nie gorszych niż urządzenie uszkodzone, wraz z jego instalacją i konfiguracją do pracy w miejsce urządzenia uszkodzonego,
- v. transport sprzętu do naprawy jak i naprawionego/wymienionego pomiędzy Zamawiającym a serwisem na swój koszt i ryzyko gwaranta,
- vi. automatyczne przedłużenia okresu gwarancji o czas trwania naprawy, w sytuacji gdy wady nie są istotne (dotyczy napraw wykonywanych w serwisie zewnętrznym). W przypadku gdy Wykonawca zamiast sprzętu wadliwego dostarczy sprzęt wolny od wad albo dokona istotnych napraw sprzętu



objętego gwarancją, termin gwarancji liczone na nowo od chwili dostarczenia sprzętu wolnego od wad, lub zwrócenia sprzętu naprawionego. Wykonawca wymieni część sprzętu, powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do części wymienionej;

e. ponadto w ramach gwarancji dla całego dostarczonego sprzętu:

- i. Zamawiający nie ma obowiązku przekazywania sprzętu do naprawy z oryginalnymi opakowaniami fabrycznymi,
- ii. okres gwarancji dla dostarczonego sprzętu i wszystkich podzespołów rozpoczyna się nie wcześniej niż z dniem jego odbioru przez Zamawiającego i podpisaniem przez obie Strony końcowego protokołu odbioru,
- iii. Wykonawca ma obowiązek zapewnienia nieodpłatnie sprzętu zastępczego na czas naprawy o parametrach nie gorszych wraz z konfiguracją i instalacją w miejsce sprzętu uszkodzonego;
- iv. Zamawiający może każdorazowo zrezygnować z obowiązku dostawy sprzętu zastępczego na czas naprawy,
- f. w przypadku, gdy Wykonawca nie usunie wad w terminie określonym w pkt 4 lit. c i d, Zamawiający ma prawo do usunięcia wad we własnym zakresie lub powierzenia naprawy Urzędem innemu podmiotowi na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez utraty prawa do gwarancji udzielonej przez Wykonawcę,
- g. warunki gwarancji niewymienione powyżej będą realizowane zgodnie z zapisami gwarancji udzielanej przez producenta.

.....  
/ miejscowość, data /

.....  
/ podpis Wykonawcy/ osoby upoważnionej/