

## Opis przedmiotu zamówienia dla części IV

### Asysta techniczna systemu Mdok oraz udzielenie licencji na użytkowanie systemu Mdok dla 200 użytkowników

1. Świadczenie asysty technicznej wdrożonego u Zamawiającego Systemu Obsługi Spraw i Dokumentów Mdok (wraz z mIntegratorem – serwisem sieciowym umożliwiającym komunikację między systemem Mdok a dowolnym systemem dziedzinowym) przez 12 miesięcy. W ramach usługi asysty technicznej Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości funkcjonowania systemu Mdok (wraz z mIntegratorem), tj.:
  - 1) przekazania Zamawiającemu pełnego, aktualnego opisu tabel i pól bazy danych systemu - w terminie 1 miesiąca od dnia zawarcia umowy;
  - 2) dostosowywania systemu (rozumianego jako dostosowanie systemu do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa odnoszących się do funkcji realizowanych przez system - z wyłączeniem prawa miejscowego i wewnętrznych regulacji Zamawiającego - wraz z jego zainstalowaniem na serwerze Zamawiającego) - w terminie:
    - a) 7 dni przed dniem wejścia w życie przepisu, dla którego ustalono vacatio legis,
    - b) 14 dni od dnia ogłoszenia - w przypadku przepisów, dla których nie ustalono vacatio legis;
  - 3) aktualizacji systemu (rozumianej jako zainstalowanie na serwerze Zamawiającego najnowszej stabilnej wersji systemu posiadanej przez Wykonawcę) z zachowaniem funkcjonalności opracowanych wcześniej specjalnie dla Zamawiającego oraz integracji z innymi programami i systemami - z zastrzeżeniem przypadków, gdy Wykonawca zaproponuje alternatywną funkcjonalność lub integrację, której działanie da identyczny rezultat - w terminie 1 miesiąca od dnia opublikowania najnowszej stabilnej wersji systemu;
  - 4) przekazywania Zamawiającemu aneksu do dokumentacji użytkowej systemu - każdorazowo po jego dostosowaniu lub aktualizacji - w terminie 14 dni roboczych od dokonania zmian;
  - 5) przyjmowania zgłoszeń błędów systemu, przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia, za pośrednictwem systemu typu Serwis Desk Wykonawcy;
  - 6) usuwania błędów w funkcjonowaniu systemu w terminie:
    - a) dla błędów kategorii krytyczny (stan systemu rozumiany jako brak możliwości przetwarzania charakteryzujący się całkowitym brakiem możliwości uzyskania efektów pracy systemu, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów) – maksymalnie 16 godzin roboczych od przyjęcia zgłoszenia błędu,
    - b) dla błędów kategorii wysoki (stan systemu rozumiany jako ograniczona możliwość przetwarzania, w którym uzyskanie efektów pracy systemu, odpowiadających ustalonym założeniom funkcjonalnym w postaci rejestracji zdarzeń, wyszukiwania i edycji danych, dokonywania obliczeń, generowania zestawień i raportów, jest możliwe dopiero po zastosowaniu odpowiednich

- procedur wskazanych przez Wykonawcę) - 7 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu,
- c) dla błędów kategorii średni (stan systemu, w którym nie występuje ograniczenie możliwości realizacji zakładanych funkcjonalności, występuje natomiast obniżenie jakości warunków pracy) - 14 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia zgłoszenia błędu;
- 7) przekazywania Zamawiającemu pełnego i aktualnego opisu tabel i pól bazy danych systemu w ostatnim dniu każdego kwartału;
  - 8) udzielania przeszkolonym użytkownikom Zamawiającego w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00 telefonicznej pomocy konsultacyjnej i doradczej (hot-line) związanej z funkcjonowaniem systemu;
  - 9) udzielania przeszkolonym użytkownikom i administratorom systemu pomocy w wyjaśnianiu błędów i usuwaniu skutków błędów popełnionych przez pracowników Zamawiającego w trakcie eksploatacji systemu, w tym pomocy w odtwarzaniu bazy danych;
  - 10) udzielania przeszkolonym administratorom systemu wsparcia technicznego w przypadku konieczności reinstalacji oprogramowania i bazy danych;
  - 11) udzielania Zamawiającemu pomocy i wsparcia w adaptacji systemu (w ramach istniejących w systemie funkcjonalności) do zmian organizacyjnych i zmian wynikających z wewnętrznych regulacji prawnych Zamawiającego;
  - 12) udostępnienia Zamawiającemu na bieżąco informacji o dokonanych przez Wykonawcę czynnościach administracyjnych na bazie danych; informacje te będą zawierać wskazanie osoby wykonującej czynności oraz określenie czasu i zakresu wykonanych czynności;
  - 13) przekazywania Zamawiającemu bieżących informacji na temat nowych wersji systemu, nowych funkcjonalności lub rozszerzeń systemu oraz nowych rozwiązań technologicznych, w tym funkcjonalności i rozszerzeń dostępnych za dodatkową opłatą;
  - 14) przywrócenia wymiany danych między systemem a systemami, z którymi wymiana danych już funkcjonuje i w zakresie, w jakim taka wymiana danych funkcjonuje - w terminie 7 dni roboczych od zaistnienia w systemach zmian tego wymagających;
  - 15) przeprowadzenia na uzasadnione żądanie Zamawiającego w siedzibie Zamawiającego 1-dniowej wizyty konsultacyjno-szkoleniowej po aktualizacji systemu - w terminie 14 dni od dokonania aktualizacji;
  - 16) przeprowadzenia na żądanie Zamawiającego w siedzibie Wykonawcy 2-dniowego szkolenia dla administratorów systemu w terminie i zakresie uzgodnionym z Zamawiającym.
2. Udzielenie Zamawiającemu dodatkowej bezterminowej licencji na użytkowanie systemu Mdok dla 200 użytkowników – w terminie 1 miesiąca od dnia zawarcia Umowy, lecz nie wcześniej niż 20.12.2015 r.
  3. Zabezpieczenie Zamawiającego i przejście na siebie odpowiedzialność materialnej za wszelkie skutki finansowe wynikające z jakichkolwiek roszczeń właścicieli praw autorskich wynikających z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 90, poz. 631 z późn. zm.), powstałych w związku z realizacją umowy.
  4. Respektowanie obowiązków wynikających z ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2006 r. Nr 90 poz. 631 z późn. zm.).