

Załącznik nr 3 – opis przedmiotu zamówienia

Wykonawca w ramach świadczenia usługi opieki technicznej w zakresie eksploatacji systemu INTRADOK 4.x oraz jego wersji archiwalnej w wersji 3.x wraz komunikatorem CMAX zobowiązany będzie do:

- 1) Usunięcia problemów krytycznych w terminie do 8 godzin roboczych od daty dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego (przez godziny robocze rozumie się godziny od 7.00 do 15.00 przypadające w dni robocze).
Przez problemy krytyczne należy rozumieć nieprawidłowe działanie systemu INTRADOK prowadzące do błędnego działania systemu, lub powodujące zatrzymania i przerwy w jego pracy, uniemożliwiające pracę systemu INTRADOK.
- 2) Usunięcia problemów niekrytycznych w terminie do 5 dni roboczych od daty dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego.
Przez problem niekrytyczny należy rozumieć nieprawidłowe działanie systemu INTRADOK inne niż zdefiniowane jako problem krytyczny.
- 3) Udzielania Zamawiającemu konsultacji lub porad oraz przeprowadzenie diagnostyki błędów systemu INTRADOK w terminie do maksymalnie 6 godzin roboczych, od daty dokonania zgłoszenia przez Zamawiającego.
- 4) Wykonywania zaawansowanych czynności administracyjnych oraz konfiguracja systemu.
- 5) Świadczenia wsparcia technicznego w zakresie oprogramowania systemowego i silnika bazy danych.
- 6) Świadczenia usługi Upgrade polegającej na informowaniu i udostępnianiu Zamawiającemu nowych wersji oprogramowania, które powstaną w okresie obowiązywania umowy. Po uzyskaniu zgody Zamawiającego i zapewnieniu minimalnych warunków sprzętowo-programistycznych wymaganych przez Zamawiającego nowa wersja systemu zostanie zainstalowana bez dodatkowych kosztów.
- 7) Dostosowania systemu na wniosek Zamawiającego do nowych regulacji prawnych w trakcie trwania umowy.
- 8) Wykonania na żądanie Zamawiającego w ramach godzin serwisowych wizyt serwisowych w siedzibie Zamawiającego. Termin zostanie ustalony przez strony, nie później jednak niż 3 dni robocze od daty zgłoszenia żądania przez Zamawiającego.

Wymagany czas reakcji na zgłoszenie to maksymalnie 1 godzina w dni robocze.

Wymagany miesięczny wymiar świadczenia usługi to 30 godzin, a w całym okresie trwania umowy to 360 godzin (12 miesięcy x 30 godzin). Jeżeli usługa nie zostanie w pełni wykorzystana w danym miesiącu, niewykorzystana ilość godzin przechodzi na miesiąc następny.

Wykonawca przed wykonaniem upgrade udostępni Zamawiającemu nową wersję oprogramowanie w celu jej przetestowania. W przypadku zgłoszonych przez Zamawiającego problemów/braków Wykonawca zobowiązuje się do ich usunięcia. Procedura będzie powtarzana do momentu uzyskania przez Wykonawcę akceptacji Zamawiającego co do poprawności przedstawionej wersji oprogramowania. W przypadku pojawienia się nowych funkcjonalności wymagających szkolenia Wykonawca przeprowadzi niezbędne szkolenia dla pracowników Zamawiającego.

Zamawiający wymaga w umowie zapisu o możliwości wypowiedzenia umowy z 60 dniowym okresem wypowiedzenia.

KIEROWNIK
Działu Informatyki

dr n. fiz. inż. Wojciech Osewski

Narodowy Instytut Onkologii
im. Marii Skłodowskiej-Curie -
Państwowy Instytut Badawczy
Oddział w Gliwicach

Dyrekcja
Tel.: +48 32 278 9618

Centrala
Tel.: +48 32 278 88 88
Fax: +48 32 231 35 12

ul. Wybrzeże Armii Krajowej 15
44-102 Gliwice

dyrektor@gliwice.nio.gov.pl
www.gliwice.nio.gov.pl

NIP: 5250008057
REGON: 000288366-00028