

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Część nr 3 – Opieka i nadzór serwisowy nad oprogramowaniem GATEway i pakiet SMS

Serwis zainstalowanego w IMiD Systemu - Zintegrowane oprogramowanie GATEway do obsługi call center.

Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:

1. Świadczenia usług serwisowych Systemu GATEway w okresie 12 miesięcy od dnia obowiązywania Umowy.
2. Świadczenia usług w ramach usługi KWP Zdrowie (wysyłanie wiadomości tekstowych do pacjentów, przypominających i potwierdzających umówienie wizyty w okresie 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy na warunkach umowie.
3. Dostarczenia przez Wykonawcę pakietu 345 000 punktów KWP oraz zapewnienie ich wysyłania na dowolne numery komórkowe wszystkich polskich operatorów sieci komórkowych na warunkach opisanych w umowie.

Czasy reakcji

Dokonywanie Naprawy Systemu GATEway w określonych terminach z uwzględnieniem czasu pracy Call Center w placówce:

Błąd: poziom średni i niski - czas reakcji - 4 godziny od momentu zgłoszenia serwisowego, czas naprawy 3 dni robocze.

Błąd: poziom krytyczny - czas reakcji - 4 godziny Zgłoszenia serwisowego, czas naprawy 12 godzin.

Sposób dokonania i przyjęcia zgłoszenia serwisowego błędów - zgłoszenia przekazane będą za pomocą systemu zgłoszeniowego Wykonawcy.

Zgłoszenia serwisowe błędów przekazywane będą 24 godziny na dobę przez wszystkie dni roku w formie elektronicznej przez system zgłoszeniowy Wykonawcy.

Zgłoszenie serwisowe błędu krytycznego potwierdzane będą dodatkowo telefonicznie na numer telefonu Wykonawcy.

Pracownik Wykonawcy odpowiedzialny za przyjęcie zgłoszenia oraz usunięcie błędu dostępny jest pod numerem telefonu wskazanym Zamawiającemu.

Usługi serwisowe świadczone będą przez odpowiedni o przeszkolony personel Wykonawcy.

Obsługa zgłoszenia serwisowego następować będzie w siedzibie Zamawiającego bądź w siedzibie Wykonawcy poprzez połączenie serwisowe VPN.

Wykonawca każdorazowo poinformuje Zamawiającego o sposobie i realizacji i zgłoszenia serwisowego.

UWAGA:

Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia do realizacji przedmiotu umowy w pełnym zakresie, w tym w szczególności, że podmiot uprawniony z tytułu praw autorskich do oprogramowania objętego opieką serwisową i wsparciem technicznym umocował Wykonawcę do udzielania w jego imieniu licencji do korzystania z przedmiotowego oprogramowania w zakresie koniecznym do wykonania przedmiotu umowy.

Zamawiający informuje, że nie posiada żadnych licencji, kodów, praw autorskich, itp.