|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Opis wymagania** |
| 1 | Nadzór autorski oraz świadczenie opieki serwisowej nad oprogramowaniem aplikacyjnym: LSI PROFLAB autorstwa ATD SOFTWARE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Sp. k. oraz sukcesywną dostawę kodów kreskowych |
| 2 | Świadczenie usług serwisowych zdalnie (bez przyjazdu do siedziby Zamawiającego), poza przypadkami, gdy konieczny jest przyjazd do siedziby Zamawiającego,  po uzgodnieniu z Zamawiającym |
| 3 | Dostarczenie przez Wykonawcę Abonamentu uprawniającego do otrzymywania Rozwinięć  (upgrade) i Uaktualnień (update) wystawionego przez Producenta LSI „PROFLAB” w  zakresie posiadanych na dzień podpisania umowy modułów systemu  z uwzględnieniem podłączanego obecnie sortera ATM 1250 firmy Beckman |
| 4 | Zdalny serwis oprogramowania na serwerze odbywa się zabezpieczonym połączeniem VPN |
| 5 | Konsultacje i pomoc serwisową w zakresie funkcjonowania aplikacji oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów systemu |
| 6 | Konsultacje w zakresie nowych wersji systemu |
| 7 | Konsultacje w zakresie administracji systemem |
| 8 | Poprawianie i usuwanie błędów aplikacji i ich skutków |
| 9 | Tworzenie dodatkowych raportów umożliwiających analizę danych gromadzonych w systemie. W liczbie 1 raport miesięcznie. |
| 10 | Pomoc w administracji bazą danych w tym: usunięcie błędów rekordów, sprawdzenie poprawności wykonywania backupu, sprawdzenie poprawności uruchamiania serwisów motoru bazy danych, sprawdzenie przyrostu bazy danych i wolnego miejsca w przestrzeni tabel, sprawdzenie logów instalacji bazy, sprawdzenie logów generowanych przez motor bazy danych w systemie operacyjnym, sprawdzenie wydajności bazy danych z ewentualnym strojeniem |
| 11 | Zgłoszenia serwisowe przyjmowane są w trybie 24/7 |
| 12 | Zgłoszenia serwisowe można zgłaszać przez system zgłoszeń, pocztę elektroniczną i telefonicznie |
| 13 | Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu systemu zgłoszeń (dalej również: **„System Zgłoszeń”**) dostępnego przez Internet. System ten ma umożliwić rejestrację zgłoszeń oraz śledzenie na bieżąco statusu i stopnia realizacji zgłoszenia. Wykonawca zobowiązany jest najpóźniej następnego dnia roboczego potwierdzić przyjęcie zgłoszenia oraz określić możliwość realizacji, szacowany czas oraz termin realizacji zgłoszenia. Dostęp do systemu i możliwość rejestracji zgłoszeń po stronie Zamawiającego będą mieli tylko upoważnieni do tego pracownicy Zamawiającego. |
| 14 | Czas reakcji na błąd krytyczny, awarię nie dłuższy niż 24 h |
| 15 | Czas naprawy błędu krytycznego nie dłuższy niż 48 h |
| 16 | Czas reakcji na błąd aplikacji, usterkę nie dłuższy niż 48h |
| 17 | Czas naprawy błędu aplikacji nie dłuższy niż 7 dni |
| 18 | Czas reakcji na usterkę programistyczną nie dłuższy niż 72 h |
| 19 | Czas naprawy usterki programistycznej nie dłuższy niż 7dni |
| 20 | Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji produktu, które mogą zostać uwzględniane w najbliższych planach rozwojowych oprogramowania lub podlegać dodatkowej wycenie. |
| 21 | Gotowość do świadczenia usług developerskich polegających na odpłatnej realizacji zmian w oprogramowaniu zaproponowanych przez Zamawiającego |
| 22 | Doradztwo w zakresie rozbudowy systemu o kolejne moduły. |
| 23 | Liczba godzin objęta serwisem 183 godziny na rok – wszystkie dodatkowe godziny serwisowe są dodatkowo płatne. Niewykorzystane godziny w danym roku nie przechodzą na kolejny rok. |
| 24 | Sukcesywne dostawy kodów kreskowych, wg. indywidualnych zamówień Zamawiającego, przesyłanych na maila: [kody@atd-software.pl](mailto:kody@atd-software.pl), wg aktualnie obowiązującego formularza zamówień, w maksymalnej ilości podanej w postępowaniu |
| 25 | Kody kreskowe generowane będą zgodnie z zaleceniami i specyfikacją systemu LSIPROFLAB, do którego są dostarczane. |
| 26 | Kody kreskowe generowane będą z zachowaniem unikalności. |
| 27 | Koszty przesyłki za kody kreskowe zostaną każdorazowo doliczone do faktury z uwzględnieniem ceny zagwarantowanej przez Wykonawcę w ramach postępowania |
| 28 | W przypadku, gdy Zamawiający będzie potrzebował niestandardowej realizacji zamówienia na kody kreskowe, tj. wydrukowania etykiet z dodatkowym nadrukiem tj. nazwami oddziałów, do realizacji zamówienia dodatkowo zostanie doliczony koszt dodatkowy, określony w postępowaniu |