

Opis przedmiotu zamówienia

W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązuje się do:

1. Udzielania konsultacji telefonicznych lub bezpośrednich w każdy dzień roboczy od poniedziałku do piątku, w godzinach 8.00-16.00, z wyłączeniem dni wolnych od pracy,
2. Usuwania błędów w oprogramowaniu z pominięciem tych które są wynikiem eksploataowania oprogramowania przez Zamawiającego w sposób sprzeczny z dokumentacją lub które powstały w wyniku zmian i modyfikacji dokonanych przez Zamawiającego,
3. Nieodpłatnego przekazywania i wdrożenia nowych wydań oprogramowania podlegającego serwisowi na podstawie niniejszej umowy uwzględniających:
 - a) usprawnienie poprzez usunięcie ewentualnych usterek i błędów stanowiących poprawkę uprzednio przekazanej wersji,
 - b) usprawnienie technologiczne w przetwarzaniu danych,
 - c) poprawę funkcjonalności oprogramowania,
4. Modyfikacji oprogramowania wynikającej ze zmian przepisów prawa, nie wymagających przebudowy całego systemu informatycznego, w tym dodania dodatkowych funkcji,
5. Wizyt w siedzibie Zamawiającego, niezbędnych w celu konsultacji, nadzoru merytorycznego, oraz kontroli funkcjonalności oprogramowania komputerowego podlegającego serwisowi na podstawie niniejszej umowy
6. Przeprowadzania w trakcie trwania niniejszej umowy serwisowej, instruktażu z zasad obsługi oprogramowania komputerowego podlegającego serwisowi, po każdej istotnej zmianie w oprogramowaniu
7. Odtwarzania bazy danych SELWIN i RWWIN w przypadku awarii sprzętu komputerowego lub oprogramowania narzędziowego
8. W przypadku awarii bazy danych uniemożliwiającej pracę systemu SELWIN lub RWWIN, Wykonawca zobowiązuje się do interwencji w formie teletransmisji bądź bezpośrednio u użytkownika z uwzględnieniem czasu dojazdu.
9. W celu zabezpieczenia zbiorów SELWIN i RWWIN Zamawiający wykonuje backup (kopię) baz danych z częstotliwością uwzględniającą dynamikę zmian danych.
10. Zamawiający w przypadku przez siebie uzasadnionym ma prawo zamówić dodatkowe odpłatne usługi poza określonymi w pkt 1-9 na podstawie przesłanego do siedziby Wykonawcy, zamówienia usługi wyjazdowej.