Nr referencyjny: TI.262.4.2023

**Załącznik nr 2 do SWZ**

**Załącznik nr 1 do umowy**

**Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest zakup systemu digitalizacji dokumentacji medycznej pacjenta. System powinien umożliwiać tworzenie dokumentacji medycznej w formie elektronicznej, wykorzystując do tego długopisy cyfrowe, tablety, ekrany dedykowane do składania podpisów. System ma umożliwiać digitalizację pisma odręcznego.

1. **Zakres prac**

**W ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:**

1. Przeprowadzenia audytu w zakresie obowiązujących w szpitalu papierowych formularzy medycznych.
2. Dostawy sprzętu umożliwiającego wykonanie funkcjonalności Systemu – długopisy cyfrowe (7 sztuk), ekrany typ 1 (12 sztuk), ekrany typ 2 (30sztuk), tablety mobilne (35 sztuk).
3. Dostarczenie licencji na system dla wszystkich dostarczonych urządzeń oraz dla 52 tabletów będących w posiadaniu Zamawiającego.
4. Instalacji i wdrożenia systemu automatycznej digitalizacji dokumentacji medycznej pacjenta wraz z integracją z posiadanym środowiskiem systemu Medycznego HIS AMMS firmy Asseco Poland S.A w jednostce Zamawiającego na dostarczonym przez Wykonawcę serwerze.
5. Przeprowadzenia odpowiednich szkoleń w zakresie administrowania i użytkowania Systemu.
6. Świadczenia usługi serwisowej wraz z nadzorem autorskim dla wszystkich przekazywanych licencji na System przez okres trwania gwarancji.
7. **Szczegółowy opis**
8. Wymagania dotyczące analizy i przygotowania dokumentacji formularzowej

W celu realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia analizy wzorów formularzy dostarczonych przez Zamawiającego w trakcie wdrożenia w pakiecie zawierającym maksymalnie 300 sztuk. Na podstawie przeprowadzonej analizy dokumentacji Wykonawca zobowiązany będzie przygotować formularze w wersji cyfrowej do zastosowania w Systemie. Analiza polegać powinna w szczególności na określeniu pól, które mają być automatycznie wypełniane danymi z HIS lub do niego przekazywane, a także ustaleniu, które pola wypełniane pismem odręcznym mają być przetwarzane na postać pisma maszynowego, a które pola takie jak podpis pacjenta pozostawione powinny być w wersji graficznej z zachowaniem informacji biometrycznych. Wykonawca, w czasie określonym w harmonogramie prac wdrożeniowych, ustalonym na etapie zawierania umowy, przygotuje formularze do zastosowania w Systemie na podstawienie obecnie wykorzystywanych przez Zamawiającego wzorów dostarczonych podczas wdrożenia.

# Minimalne wymagania dotyczące sprzętu

1. Długopis cyfrowy

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Automatyczne przetwarzanie formularza papierowego na dokument w wersji elektronicznej ma polegać na użyciu specjalnego długopisu cyfrowego, który w czasie pisania standardowym tuszem po papierowym formularzu wydrukowanym z System automatycznie przechwytuje zapisywane dane w swojej pamięci. |
| 2 | Pamięć długopisu powinna wystarczyć na co najmniej 1000 wypełnionych stron A4 zanim będzie potrzeba jego synchronizacji i przesłania danych do Systemu. |
| 3 | Wydruk formularza dopasowanego do długopisu cyfrowego musi umożliwiać standardowa drukarka laserowa o parametrach minimalnych:* Minimalna rozdzielczość wydruku: 600 x 600 DPI
 |
| 4 | Odręczny podpis wykonany długopisem cyfrowym powinien być przechowywany w Systemie jako grafika oraz informacje zawierające cechy biometryczne. |
| 5 | Długopis cyfrowy musi posiadać czułość co najmniej 250 poziomów nacisku. |
| 6 | Długopis powinien mieć wbudowany akumulator litowo-jonowy lub litowo-polimerowy i umożliwiać ładowanie przez port USB. |
| 7 | Długopis cyfrowy powinien zostać dostarczony ze stacją dokującą umożliwiającą ładowanie oraz komunikację ze stacją roboczą. |
| 8 | Przesłanie danych do Systemu powinno być możliwe za pomocą portu USB 2.0 oraz Bluetooth. |
| 9 | Maksymalny czas pełnego ładowania nie może przekraczać 2,5 godziny. |
| 10 | Minimalny czas ciągłego pisania nie może być krótszy niż 5 godzin. |
| 11 | Waga długopisu cyfrowego nie może przekroczyć 35g. |
| 12 | Długopis powinien wytrzymać upadek na dowolną powierzchnię z wysokości maksimum 1,5m. |
| 13 | Zamawiający wymaga min. 24 miesięcznej gwarancji na długopis liczonej od momentu podpisania protokołu instalacjiWykonawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych wraz z kosztami części i transportu.Serwis obejmuje wymianę sprzętu na nowy w razie zaistnienia takiej konieczności. |

1. Ekran typ 1

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Ekran dotykowy powinien wyświetlać formularz elektroniczny w takiej formie jak wersja wydrukowana. |
| 2 | Ekran powinien posiadać rozdzielczość min. Full HD (1920x1080) i przekątną co najmniej 15 cali. |
| 3 | Ekran powinien mieć funkcję powiększania, zmniejszania i przesuwania wyświetlanego formularza, gdyby ten był na tyle duży, że w całości byłby nieczytelny. |
| 4 | Rysik dołączony do ekranu powinien posiadać czułość co najmniej 2000 poziomów nacisku. |
| 5 | Ekran powinien być na stałe połączony z komputerem, aby umożliwiać digitalizację dokumentu w czasie rzeczywistym. |
| 6 | Odręczny podpis składany na ekranie powinien być przechowywany w Systemie jako grafika oraz zestaw cech biometrycznych.  |
| 7 | Ekran, poza funkcją wyświetlana dokumentów celem składania na nich podpisów, powinien mieć możliwość wyświetlania także innych treści. |
| 8 | Dedykowany rysik do ekranu powinien mieć możliwość przymocowania go na stałe, jednocześnie, w razie awarii samego rysika, umożliwiając jego wymianę. |
| 9 | Ekran dostarczyć wraz z elementami niezbędnymi do montażu – uchwyty, podstawki.  |
| 10 | Zamawiający wymaga min. 24 miesięcznej gwarancji na ekran liczonej od momentu podpisania protokołu instalacji.Wykonawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych wraz z kosztami części i transportu.Serwis obejmuje wymianę sprzętu na nowy w razie zaistnienia takiej konieczności. |

1. Ekran typ 2

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Ekran dotykowy powinien wyświetlać formularz elektroniczny w takiej formie jak wersja wydrukowana. |
| 2 | Ekran powinien posiadać rozdzielczość min. Full HD (1920x1080) i przekątną co najmniej 10 cali. |
| 3 | Ekran powinien mieć funkcję powiększania, zmniejszania i przesuwania wyświetlanego formularza, gdyby ten był na tyle duży, że w całości byłby nieczytelny. |
| 4 | Rysik dołączony do ekranu powinien posiadać czułość co najmniej 1000 poziomów nacisku. |
| 5 | Ekran powinien być na stałe połączony z komputerem, aby umożliwiać digitalizację dokumentu w czasie rzeczywistym. |
| 6 | Odręczny podpis składany na ekranie powinien być przechowywany w Systemie jako grafika oraz zestaw cech biometrycznych.  |
| 7 | Ekran, poza funkcją wyświetlana dokumentów celem składania na nich podpisów, powinien mieć możliwość wyświetlania także innych treści. |
| 8 | Dedykowany rysik do ekranu powinien mieć możliwość przymocowania go na stałe, jednocześnie, w razie awarii samego rysika, umożliwiając jego wymianę. |
| 9 | Ekran dostarczyć wraz z elementami niezbędnymi do montażu – uchwyty, podstawki. |
| 10 | Zamawiający wymaga min. 24 miesięcznej gwarancji na ekran liczonej od momentu podpisania protokołu instalacji.Wykonawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych wraz z kosztami części i transportu.Serwis obejmuje wymianę sprzętu na nowy w razie zaistnienia takiej konieczności. |

1. Tablet mobilny

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Tablet mobilny powinien wyświetlać formularz elektroniczny w takiej formie jak wersja wydrukowana. |
| 2 | Tablet mobilny powinien posiadać rozdzielczość min. Full HD (1920x1080) i przekątną co najmniej 10 cali. |
| 3 | Tablet powinien działać na systemie operacyjnym Android/IOS. |
| 4 | Tablet nie powinien przekraczać wymiarów 25cmx16cmx0,75cm i wagi 470g. |
| 5 | Tablet mobilny powinien mieć funkcję powiększania, zmniejszania i przesuwania wyświetlanego formularza, gdyby ten był na tyle duży, że w całości byłby nieczytelny. |
| 6 | Tablet mobilny powinien wyświetlać dokument na zlecenie użytkownika jednocześnie nie blokując pracy na innym stanowisku (dwa rozdzielne urządzenia) |
| 7 | Odręczny podpis składany na tablecie mobilnym powinien być przechowywany w Systemie jako grafika oraz zestaw cech biometrycznych. |
| 8 | Tablet mobilny powinien być wyposażony w dedykowany rysik, jednocześnie, w razie awarii samego rysika, umożliwiając jego wymianę. |
| 9 | Rysik powinien posiadać czułość co najmniej 2000 poziomów nacisku. |
| 10 | Ekran dostarczyć wraz z elementami niezbędnymi do montażu – uchwyty, podstawki. |
| 11 | Zamawiający wymaga min. 24 miesięcznej gwarancji na ekran liczonej od momentu podpisania protokołu instalacji.Wykonawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych wraz z kosztami części i transportu.Serwis obejmuje wymianę sprzętu na nowy w razie zaistnienia takiej konieczności. |

1. Serwer

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Serwer typu rack z odpowiednim, licencjonowanym oprogramowaniem i parametrach zapewniających prawidłowe działanie oferowanego oprogramowania |
| 2 | Procesor: 8 rdzeniowy, 16 wątkowy (8C/16T), o bazowej częstotliwości pracy 2.5GHz, dedykowany do pracy w serwerach, w architekturze x64. |
| 3 | Płyta główna posiadająca minimum: 2 gniazda rozszerzeń PCIe 3.0 x8, 4 sloty dla pamięci RAM DDR4 ECC |
| 4 | Obudowa Rack 1U, 8 kieszeni na dysk 2.5” SAS/SATA hot-swap |
| 5 | Szyny montażowe do serwera rack |
| 6 | Zasilacz typu hot swap |
| 7 | Pamięć RAM: 32GB DDR4 ECC |
| 8 | Nośnik danych: 2 x SSD 1.9 TB SATA 6Gb read-intensive |
| 9 | Porty – tył: 2 x USB 3.0, 2 x RJ-45, 1 x RJ-45 do zarządzania zdalnego,1 x D-Sub (VGA) |
| 10 | Karta sieciowa: 2 x Ethernet 10/100/1000 BaseTX RJ-45 |
| 11 | Kontroler dysków: sprzętowy, 512 MB pamięci podręcznej (cache), obsługa trybu HBA/IT, obsługa 8 dysków |
| 12 | Kontroler zdalnego zarządzania: zdalna kontrola zasilania, zdalna kontrola systemu poprzez KVM, monitorowanie czujników |
| 13 | Normy i certyfikaty: Deklaracja zgodności CE |
| 14 | Zasilanie: Urządzenie musi być przystosowane do zasilana z sieci elektrycznej zgodnej z polskimi normami, tj. napięcie 230 V ±10%, 50 Hz, prąd jednofazowy. Do zestawu dołączony przewód zasilający typ C13-C14. |
| 15 | Zamawiający wymaga min. 24 miesięcznej gwarancji na ekran liczonej od momentu podpisania protokołu instalacji.Wykonawca ponosi koszty napraw gwarancyjnych wraz z kosztami części i transportu.Serwis obejmuje wymianę sprzętu na nowy w razie zaistnienia takiej konieczności. W przypadku braku możliwości naprawy w wymaganym terminie podstawienie sprzętu zastępczego o niegorszych parametrach technicznych.  |

## Oprogramowanie systemu digitalizacji dokumentacji medycznej pacjenta

|  |
| --- |
| **Wymagania ogólne** |
| 1 | Pełna obsługa systemu w języku polskim. |
| 2 | Instrukcje obsługi do oferowanego oprogramowania w języku polskim. |
| **Wymagania dotyczące licencji** |
| 1 | Wykonawca zobowiązany będzie dostarczyć wszystkie wymagane licencje do uruchomienia Systemu, jak również niezbędne licencje wymagane do integracji z posiadanym systemem medycznym HIS. |
| 2 | Licencje na System powinny zostać zainstalowane z określeniem uprawnień do ich wykorzystywania na serwerze i stacjach roboczych. |
| 3 | Wykonawca dostarczając licencje tym samym oświadczy, że przysługują mu prawa do sprzedaży licencji lub posiada nadane mu przez jej autora prawo do udzielania sublicencji na użytkowanie Systemu. |
| 4 | Wykonawca udzieli Zamawiającemu licencji na użytkowanie Systemu, którego zakres funkcjonalny został określony poniżej. |
| 5 | Dostarczone licencje na użytkowanie Systemu będą licencjami niewyłącznymi i zostaną udzielone Zamawiającemu na czas nieokreślony. |
| 6 | Zamawiający będzie mieć prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i dokumentów utworzonych za pomocą Systemu. |
| 7 | Wykonawca dostarczając licencje tym samym zapewni, że jest autorem dostarczanego Systemu i posiada prawa autorskie i majątkowe do jego kodów źródłowych, dzięki czemu będzie mógł w dowolny sposób kształtować potencjalne nowe funkcjonalności Systemu (z wyłączeniem licencji na integrację po stronie HIS Zamawiającego). |
| **Integracja z HIS** |
| 1 | Moduł transmisji danych do Zintegrowanego Systemu HIS AMMS.* System będzie w szczególności udostępniał zestaw protokołów komunikacyjnych niskiego poziomu, które umożliwią pobieranie danych z repozytorium dokumentów do zewnętrznego Systemu w postaci dokumentów PDF oraz plików XML z metadanymi.
* System powinien udostępnić HIS AMMS sieciowy interfejs on-line umożliwiający wydruk sprofilowanych ankiet w postaci mikrodruków.
* System powinien udostępnić HIS AMMS sieciowy interfejs on-line umożliwiający błyskawiczne pozyskiwanie i przekazywanie wszystkich danych dotyczących przeanalizowanych formularzy.
* Wszystkie interfejsy sieciowe powinny zostać opracowane w technologiach zdalnego wywołania metod (WebService) i przekazane wraz z dokumentacją wykonawcom oprogramowania HIS AMMS.
* We współpracy z Zamawiającym powinna zostać opracowana określona liczba sztuk formularzy, które będzie można wypełniać za pomocą urządzenia współpracującego z Systemem (z możliwością rozszerzania o kolejne formularze), a następnie archiwizowane w systemie HIS AMMS.
 |
| 2 | Implementacja nowych formularzy do Zintegrowanego Systemu ma odbywać się poprzez import do aplikacji edytora (będącej elementem Systemu) tła dokumentu w postaci PDF (tzn. obrazu niezmiennej części dokumentu), a następnie naniesienie na tło regionów aktywnych, z których pozyskiwane mają być wprowadzane dane oraz nakładane serie danych. Każdy z tak utworzonych formularzy ma zostać powiązany z odpowiadającym mu formularzem oraz szablonem pisma w systemie AMMS.  |
| 3 | Integracja z systemem HIS AMMS ma zapewniać, że każdy dokument uzyskany z Systemu może być spersonalizowany pod kątem pacjenta - tzn. na dokumencie podpisywanym za pomocą urządzenia współpracującego z Systemem mają zostać nałożone, uzgodnione z Zamawiającym dane pochodzące z systemu HIS AMMS – w szczególności dane identyfikacyjne pacjenta. |
| 4 | Wywołanie zintegrowanego formularza do wypełnienia za pomocą urządzenia współpracującego z Systemem ma odbywać się z poziomu Dokumentacji Medycznej w systemie HIS AMMS, widoku konkretnego pacjenta. Tak wygenerowany dokument ma być jednoznacznie powiązany z pacjentem i kontekstem, w którym został utworzony. |
| 5 | Stworzone dokumenty pdf, również wielostronicowe, podpisane przy wykorzystaniu systemu, trafiają do systemu dziedzinowego HIS.  |
| **Ogólne wymagania niefunkcjonalne**  |
| 1 | Możliwość uruchomienia aplikacji Systemu (w tym zgrywania danych) na dowolnym komputerze z systemem operacyjnym Windows 10/11, wersja 64-bitowa |
| 2 | Możliwość zbierania danych na formularzach papierowych niezależnie od infrastruktury informatycznej (zbieranie danych off-line) |
| 3 | Brak możliwości odtworzenia danych z długopisu cyfrowego bez zgrania danych i zalogowania się do systemu. |
| **Wymagania funkcjonalne – długopis cyfrowy** |
| 1 | System powinien umożliwiać odwzorowanie formularza papierowego w wersji elektronicznej w wersji 1:1. |
| 2 | System umożliwia automatyczne powiązanie z rodzajem formularza, który został za jego pomocą wypełniony. |
| 3 | System umożliwia stworzenie formularza bazując na dowolnym dokumencie w formacie PDF. |
| 4 | System umożliwia wygenerowanie formularza w ten sposób, aby każdy wydrukowany formularz był unikatowy. Oznacza to, że wypełnienie papierowego formularza długopisem cyfrowym tworzy wzajemnie jednoznacznie przyporządkowaną do niego wersje elektroniczną dokumentu. |
| 5 | System umożliwia automatyczne rozpoznawanie zawartości pól tekstowych i pól numerycznych zarówno w obszarze pisma blokowego jak i pisma ciągłego (oprogramowanie typu ICR).  |
| 6 | System umożliwia edycję i walidację przetworzonych danych zwizualizowanych na formularzu z pól tekstowych i pól numerycznych przy jednoczesnym podglądzie danych pochodzących bezpośrednio z urządzeń.  |
| 7 | System umożliwia w importowanej ankiecie zaznaczenie regionów aktywnych, pól tekstowych oraz nadanie im unikalnych nazw. |
| 8 | System umożliwia eksport rozpoznanych danych (tj. pól tekstowych liczb i pól wyboru) do formatów XLS oraz plików CSV lub XML.  |
| 9 | System umożliwia nadawanie długopisom unikalnych nazw i przypisywania ich do użytkowników i stanowisk.  |
| 10 | System umożliwia odtwarzanie całej historii powstałego dokumentu z podziałem na czas w jakim dane elementy powstały oraz autorów poszczególnych wpisów.  |
| 11 | System umożliwia automatyczne umieszczenie elektronicznej wersji dokumentu w postaci PDF w systemie HIS oraz powiązanie dokumentu z pacjentem, dla którego dokument został wygenerowany. |
| 12 | Dla dokumentów tworzonych w jednostce medycznej powinien umożliwiać opatrzenie dokumentacji podpisem biometrycznym bez konieczności skanowania. System powinien gromadzić informacje takie jak siła nacisku czy znaczniki czasowe umożliwiające weryfikację autentyczności podpisu. |
| **Wymagania funkcjonalne – tablet/ekran do podpisu** |
| 1 | System umożliwia automatyczne powiązanie z rodzajem formularza, który został za jego pomocą wypełniony. |
| 2 | System umożliwia stworzenie formularza bazując na dowolnym dokumencie w formacie PDF. |
| 3 | System umożliwia wygenerowanie formularza w ten sposób, aby każdy wygenerowany formularz był unikatowy. Oznacza to, że wypełnienie formularza rysikiem tworzy wzajemnie jednoznacznie przyporządkowaną do niego wersje elektroniczną dokumentu. |
| 4 | System umożliwia automatyczne rozpoznawanie zawartości pól tekstowych i pól numerycznych zarówno w obszarze pisma blokowego jak i pisma ciągłego (oprogramowanie typu ICR).  |
| 5 | System umożliwia edycję i walidację przetworzonych danych zwizualizowanych na formularzu z pól tekstowych i pól numerycznych przy jednoczesnym podglądzie danych pochodzących bezpośrednio z urządzeń.  |
| 6 | System umożliwia w importowanej ankiecie zaznaczenie regionów aktywnych, pól tekstowych oraz nadanie im unikalnych nazw. |
| 7 | System umożliwia eksport rozpoznanych danych (tj. pól tekstowych liczb i pól wyboru) do formatów XLS oraz plików CSV lub XML.  |
| 8 | System umożliwia odtwarzanie całej historii powstałego dokumentu z podziałem na czas w jakim dane elementy powstały oraz autorów poszczególnych wpisów.  |
| 9 | System umożliwia automatyczne umieszczenie elektronicznej wersji dokumentu w postaci PDF w systemie HIS oraz powiązanie dokumentu z pacjentem, dla którego dokument został wygenerowany. |
| 10 | Dla dokumentów tworzonych w jednostce medycznej powinien umożliwiać opatrzenie dokumentacji podpisem biometrycznym. System powinien gromadzić informacje takie jak siła nacisku czy znaczniki czasowe umożliwiające weryfikację autentyczności podpisu. |
| **Wymagania dotyczące instalacji i wdrożenia** |
| 1 | Instalacja systemu na serwerze, stacjach klienckich i niezbędnych urządzeniach. |
| 2 | Konfiguracja i parametryzacja systemu. |
| 3 | Przeprowadzenie szkoleń dla użytkowników w lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego w zakresie 2 godzin dla administratorów w zakresie instalacji, uruchomienia, bieżącego utrzymania, naprawiania problemów oraz modyfikacji konfiguracji Programu oraz 2 godzin szkoleń stanowiskowych obejmujących podstawowy instruktaż z bieżącej pracy z Systemem dla personelu Zamawiającego – użytkowników końcowych. Szkolenia stanowiskowe odbywają się niezwłocznie po zakończeniu instalacji na danym stanowisku roboczym w obecności personelu pracującego na danym stanowisku. |

# Wymagania dotyczące gwarancji, serwisu i nadzoru autorskiego

|  |
| --- |
| **Zakres serwisu i nadzoru autorskiego**  |
| 1 | Objęcie przez Wykonawcę min. 24 miesięcznym bezpłatnym serwisem gwarancyjnych oraz nadzorem autorskim wszystkich elementów system tj. dostarczonych urządzeń oraz oprogramowania od daty podpisania protokołu instalacji. |
| 2 | Nieodpłatnym usuwaniu awarii i błędów programistycznych w dostarczonym Systemie. |
| 3 | Dostarczaniu nowych wersji oprogramowania, aktualizacji i poprawek oraz ich instalowanie bez ponoszenia dodatkowych kosztów. |
| 4 | Dostosowaniu Systemu do wymogów obowiązującego prawa. |
| 5 | Bezpłatnym udzielaniu konsultacji telefonicznych. |

|  |
| --- |
| **Warunki realizacji usług serwisowych** |
| **Nazwa** | **Minimalne warunki serwisu** | **Uwagi** |
| Godziny pracy Serwisu | 08:00-16:00 | Okres godzin w ciągu dnia roboczego od poniedziałku do piątku. |
| Czas reakcji Serwisu | do 4h roboczych | Czas w godzinach roboczych liczony od chwili zewidencjonowania w serwisie Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „przyjęte/ zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu. |
| Czas usunięcia Awarii \* | do 8h roboczych | Czas liczony w godzinach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. Możliwe jest zaproponowanie tymczasowego obejścia błędu w wymaganym czasie 8h, pod warunkiem kontynuowania prac nad usunięciem awarii. |
| Czas usunięcia Wady Aplikacji \*\* | 5 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas usunięcia Usterki Programistycznej \*\*\* | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas obsługi Konsultacji \*\*\*\* | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. |

\* - przez awarię rozumiany jest błąd natury technicznej uniemożliwiający korzystanie z aplikacji i realizację procesu dla niej przewidzianego w pierwotnych założeniach aplikacji, wynikający z nieprawidłowego działania Wykonawcy z zakresie tworzenia lub konfiguracji i występujący w odosobnieniu od okoliczności, na które Wykonawca nie ma wpływu.

\*\* - przez wadę rozumiana jest niezgodność z pierwotnymi założeniami aplikacji, która nie mogła zostać wykryta w trakcie procesu wdrożenia

\*\*\* - przez usterkę rozumiany jest błąd w aplikacji wynikający z nieprawidłowego stworzenia kodu programistycznego w odniesieniu do pierwotnych założeń aplikacji, ale nie powodujący przerwania pracy, a stanowiący utrudnienie korzystania z aplikacji.

\*\*\*\* - dotyczy zgłoszeń i zapytań nie związanych z wystąpieniem błędu, a dotyczących zastosowania dodatkowych lub alternatywnych możliwości wykorzystania istniejących funkcji.

**Wykonawca oferuje następujące warunki oraz zasady wykonywania usług serwisu gwarancyjnego:**

1. **okres gwarancji przedmiotu zamówienia wynosi ……\* miesięcy (min. 24 miesiące)[[1]](#footnote-1)**
2. **zgłoszenia serwisowe dokonywane będą w godzinach ……………\*,**
3. **Wykonawca jest zobowiązany przyjąć zgłoszenie awarii/usterki telefonicznie, nr telefonu …………………\* lub poprzez e-mail: ……………\* .**

\*wypełnia Wykonawca

1. W przypadku, gdy okres gwarancji nie zostanie wskazany, przyjmuje się minimalny dopuszczalny okres gwarancji, tj. 24 miesiące [↑](#footnote-ref-1)