

nr zapytania ofertowego 6/KON/Z049/2021

Załącznik nr 3 do Warunków

### Specyfikacja nr 3

wymogi dla Opieki serwisowej zapewniające prawidłowe działania Symulatora wirtualnej rzeczywistości w okresie 3 lat, licząc od daty zawarcia Umowy;

1. Wykonawca zapewni opiekę serwisową dla dostarczonego i wdrożonego symulatora działań w miejscu katastrofy w zakresie ratownictwa medycznego TRIAGE realizowanych w wirtualnej rzeczywistości.
2. Okres realizacji opieki serwisowej rozpoczyna się w dniu podpisania umowy
3. Okres realizacji opieki serwisowej trwa minimalnie 36 miesięcy, licząc od daty podpisania umowy.
4. Opieka serwisowa będzie obejmowała zarówno wady niewykryte w momencie odbioru Przedmiotu Umowy jak też wszelkie nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania powstałe z przyczyn występujących po stronie Wykonawcy
5. Opieka serwisowa będzie obejmowała naprawianie błędów symulatora VR w celu zapewnienia jego założonej funkcjonalności.
6. Opieka serwisowa będzie obejmowała aktualizacje symulatora VR w celu zapewnienia jego funkcjonalności.
7. Naprawa ewentualnych błędów będzie następowała:
  - a) w razie wystąpienia awarii, rozumianej jako nagłe i nieprzewidziane uszkodzenie programu/ów uniemożliwiające jego użycie – czas reakcji do 4 godziny robocze, czas naprawy do 20 godzin roboczych;
  - b) w razie wystąpienia błędu w oprogramowaniu, rozumianego jako brak poprawnego prawidłowego działania programu lub jego elementu/funkcji umożliwiającego jednak pracę przez zastosowanie tzw. obejścia - czas reakcji do 16 godzin roboczych, czas naprawy do 5 dni roboczych;
  - c) w razie wystąpienia usterki, rozumianej jako „kosmetyczna” wada techniczna obniżająca jakość działania programu/ów - czas reakcji do 16 godzin roboczych, czas naprawy 7 dni roboczych;

gdzie:

**czas reakcji** - to czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia wady do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez Wykonawcę;

**czas naprawy** - to czas jaki upłynie od potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia do jego całkowitego rozwiązania, przy czym do czasu naprawy zalicza się wyłącznie czas pracy Wykonawcy.

8. Zgłoszenia ew. napraw błędów będzie odbywało się za pomocą wiadomości e-mail lub telefonicznie w godzinach od 7:30 do 15:30, w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy). Zgłoszenia dokonane po godz. 15:30 traktowane są jako zgłoszone w dniu następnym.
9. W ramach aktualizacji Wykonawca będzie udostępniał Zamawiającemu najnowszą obowiązującą wersję poszczególnych modułów aplikacji wirtualnej rzeczywistości (VR)
10. Aktualizacje będą dostarczane w terminie 7 dni od daty ukazania się na rynku.
11. Opieka serwisowa będzie świadczona w siedzibie Zamawiającego lub przez zdalny dostęp do symulatora VR.

12. W ramach opieki serwisowej Wykonawca przeprowadzi szkolenie wskazanego/wskazanych pracowników WSPiA z zakresu obsługi sprzętu niezbędnego do realizacji zajęć oraz dostarczonego oprogramowania Symulatora VR procedury TRIAGE.

**W przypadku użycia w niniejszej Specyfikacji Technicznej nazw własnych, Zamawiający dopuszcza rozwiązania równoważne.**