

Minimalne warunki serwisu dla systemu Centrum firmy Marcel:

1. Dostarczenie i instalacja oprogramowania serwerów LIS: systemowe (LINUX), aparat bazy danych (serwery SQL), aplikacje LIS CENTRUM, narzędziowe, sterowniki analizatorów – w zakresie posiadanych licencji i warunków umów.
2. Szkolenie administratorów w zakresie zarządzania danymi.
3. Generowanie/przedłużenie ważności kodów aktywacyjnych.
4. Reakcja na zgłaszane przez Użytkownika awarie i usuwanie możliwych do usunięcia ich skutków.
5. Przyjmowanie i załatwianie reklamacji.
6. Usuwanie błędów oprogramowania:
  - uniemożliwiających pracę (krytyczne) – w trybie i na warunkach jak awarie z czasem reakcji maksymalnie 4 godziny i czasem naprawy maksymalnie 24 godziny,
  - pozostałych – w ramach planowych aktualizacji oprogramowania.
7. Wprowadzanie i instalacja wynikających ze zmian przepisów prawnych aktualizacji użytkowanej wersji systemu, wraz z aktualizacją dokumentacji użytkowej.
8. Rekonfiguracje nie udostępnionych Użytkownikowi, niezbędnych do prawidłowej pracy Systemu ustawień danych sterujących jego pracą.
9. Konsultacje w zakresie:
  - pomocy w przypadku trudności w wykonaniu czynności operatorskich,
  - pomocy w diagnostyce problemów związanych z oprogramowaniem,
  - doradztwa w zakresie implementacji i konfiguracji systemu u Użytkownika,
10. Diagnozowanie uszkodzeń i naprawy okablowania podłączeń analizatorów.
11. Analiza i zgłaszanie Użytkownikowi potrzeb w zakresie modernizacji czy wymiany sprzętu.
12. Przyjmowanie zgłoszeń przez Wykonawcę:
  - a. w dni robocze w godzinach 8.00 – 16.00 telefonicznie lub pocztą elektroniczną
  - b. w dni robocze po godzinie 16.00 do 8.00 dnia następnego oraz w niedziele i święta – telefoniczne konsultacje w przypadku awarii.