**Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług serwisowych systemu informatycznego służącego do kompleksowej obsługi procesu rekrutacji kandydatów na studia polskojęzyczne prowadzone w Uniwersytecie Medycznym im. Karola Marcinkowskiego na rok akademicki 2025/2026.**

**Program (system):** program komputerowy do kompleksowej obsługi procesu rekrutacji kandydatów na studia polskojęzyczne wytworzony przez firmę CodeLab Sebastian Żurek

1. Zakres usług serwisowych obejmuje:
	1. bieżące usuwanie usterek wykrytych w trakcie funkcjonowania systemu, tj. błędów krytycznych, zwykłych oraz informacyjnych,
	2. wsparcie merytoryczne w zakresie obsługi systemu dla wykwalifikowanych osób Zamawiającego tj.:
2. administratora,
3. pracowników Wydziałowych Komisji Rekrutacyjnych odpowiedzialnych za system,
4. pracowników Działu Informatyki.
5. W przypadku stwierdzenia Błędów Krytycznych, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych oraz do wykonania i wdrożenia niezbędnych poprawek w terminie do 1 dnia roboczego, od momentu zgłoszenia problemów.
6. W przypadku stwierdzenia Błędów Zwykłych, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych w ciągu 1 dnia roboczego oraz do wykonania i wdrożenia niezbędnych poprawek
w terminie do 3 dni roboczych, od dnia podjęcia działań naprawczych.
7. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę Błędu Informacyjnego, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań naprawczych w ciągu 1 dnia roboczego, przy pomocy i we współpracy z Zamawiającym, zmierzających do usunięcia błędu.
8. Usunięcie błędu polega na:
	1. identyfikacji źródła błędu,
	2. naprawie błędu (poprzez Prace Konfiguracyjne i/lub Prace Programistyczne),
	3. dostarczeniu i wdrożeniu zaktualizowanej wersji Programu,
	4. przywróceniu ostatniej prawidłowej bazy danych, jeśli Zamawiający taką posiada.

**DEFINICJE:**

**Kod Źródłowy Programu:** zapis programu w językach programowania wraz z danymi w innych formatach, niezbędnymi do wygenerowania programu w postaci gotowej do uruchomienia na komputerach Zamawiającego.

**Prace Konfiguracyjne:** wszelkie czynności mające na celu dostosowanie sposobu działania programu do specyfiki organizacji pracy Zamawiającego bez modyfikacji kodów źródłowych programu.

**Prace Programistyczne:** wszelkie prace mające na celu dostosowanie sposobu działania programu do specyfiki organizacji pracy Zamawiającego poprzez modyfikacje kodów źródłowych programu.

**Rekompilacja:** wszelkie czynności niezbędne do wygenerowania programu z kodu źródłowego
i innych wymaganych danych, do postaci gotowej do uruchomienia na komputerach Zamawiającego,

**Błąd Zwykły**: wszystkie przyjęte i precyzyjnie opisane błędy niespowodowane przez Zamawiającego, nie będące błędami krytycznymi.

**Błąd Krytyczny:** awaria niespowodowana przez Zamawiającego, która doprowadziła do uniemożliwienia korzystania z systemu w całości lub w istotnej jej części, tj.:

1. całkowity brak możliwości korzystania z systemu dla więcej niż dwóch jednoczesnych jednostkowych przypadków uprawnionych użytkowników,
2. utrata danych lub naruszenie spójności danych w wyniku błędnego działania programu, w wyniku którego nie jest możliwe prowadzenie działalności z użyciem programu,
3. niestabilna praca systemu powodująca konieczność jego ponownego uruchamiania (przynajmniej raz na godzinę) bez możliwości ustalenia konkretnej czynności (przyczyny) powodującej taką awarię systemu.

**Błąd informacyjny:** błąd lub niewłaściwa praca systemu związana ze złą jakością, brakiem lub błędami w dostarczanych przez Zamawiającego danych przetwarzanych przez system.