SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest nadzór autorski oraz świadczenie opieki serwisowej nad szpitalnym systemem informatycznym Eskulap w modułach posiadanych przez Zamawiającego.

Przedmiot zamówienia obejmować będzie w szczególności:

1. świadczenie usług serwisowych w wymiarze pakietu 360 roboczo/godzin wraz z kosztami dojazdu w okresie obowiązywania umowy,
2. nabycie przez Zamawiającego prawa do dostępu i eksploatacji nowych wersji produktu w okresie realizacji niniejszej umowy,
3. konsultacje i pomoc serwisową udzielaną w siedzibie Zamawiającego, zdalnie bądź telefonicznie w zakresie funkcjonowania systemu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów programów,
4. konsultacje w zakresie nowych wersji programów,
5. konsultacje w zakresie administracji programów,
6. przeszkolenie administratora Zamawiającego,
7. konsultacja w zakresie administracji bazami danych,
8. konserwacja baz danych, testy przywracania z backup-u baz danych – raz na kwartał,
9. prace zlecone przez Zamawiającego w zakresie uzgodnionym z Wykonawcą.

**I Definicje**

*Na potrzeby realizacji umowy nadaje się wymienionym niżej pojęciom następujące znaczenia:*

|  |  |
| --- | --- |
| **Strony** | oznacza Zamawiającego i Wykonawcę. |
| **Zamawiający** | Oznacza Szpital w Puszczykowie im. prof. S.T. Dąbrowskiego S.A. |
| **Wykonawca** | podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego. |
| **Siła Wyższa** | zdarzenia i okoliczności nadzwyczajne, pochodzące z zewnątrz, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze STRON, których następstw nie można było przewidzieć i im zapobiec mimo dochowania należytej staranności, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienie ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, epidemia, pandemia, awaria prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe. |
| **Producent** | podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji. |
| **Oprogramowanie Aplikacyjne** | wszelkie objęte świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy utwory w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn.: Dz. U. z 2022 r., poz. 2509 ), w tym Moduły, ich Rozwinięcia i Uaktualnienia oraz Dokumentacja, jak również towarzyszące programy komputerowe. |
| **Aplikacja (Moduł)** | wyodrębnione technicznie i funkcjonalnie programy opisane kodem źródłowym charakteryzujące się spójnym zakresem funkcjonalnym i zdefiniowaną strukturą danych, oraz technologią umożliwiającą pracę z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, jako interfejsu użytkownika (o ile występuje), realizujące swoje funkcje w interakcji z innymi Modułami w oparciu o wspólny(e) serwer(y) aplikacji. |
| **Licencja** | tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje Aplikacje wyszczególnioną w punkcie IV będących przedmiotem świadczenia usług serwisu i dostępu do nowych wersji (Rozwinięć). |
| **Motor bazy danych (MBD)** | program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych. |
| **Baza danych** | utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych. |
| **Infrastruktura** | elementy systemu teleinformatycznego, z których obecnie korzysta ZAMAWIAJĄCY takie jak m.in.: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe (obejmujące także oprogramowanie wirtualizacyjne i programy towarzyszące) oraz infrastruktura serwerowa i oprogramowanie, które Zamawiający przewidział na potrzeby realizacji przedmiotu zamówienia. |
| **Użytkownik** | Osoba fizyczna posiadająca przyznane przez Zamawiającego dane identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnianie w Aplikacji/jach. |
| **Błąd Aplikacji** | * 1. powtarzalne działanie / zaniechanie, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Module na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników. Z zakresu definicji wyłącza się nieprawidłowe działanie lub brak działania Modułu powodowane przez następujące okoliczności:   2. 1) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z przeznaczeniem,   3. 2) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z Dokumentacją,   4. 3) wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,   5. 4) użytkowanie Modułu na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,   6. 5) użytkowanie Modułu, MBD lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej Minimalnych parametrów wydajnościowych bądź zaleceń Producenta Modułu, określonych dla serwerów lub wskazanej ilości stanowisk roboczych,   7. 6) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów bądź zaleceń producentów Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego, publikowanych dla wersji bazy danych lub oprogramowania systemowego, z którymi w danym momencie eksploatowany jest Moduł,   8. 7) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych lub oprogramowaniem systemowym w wersjach niewspieranych przez ich producentów.   9. 8) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych obciążonej innymi programami niż Oprogramowanie Aplikacyjne w szczególności dodatkowymi instancjami bazodanowymi lub funkcjami w bazach danych,   10. 9) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną klimatyzacją lub urządzeniami   11. 10) utrzymującymi odpowiednią wilgotność powietrza,   12. użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,   11) uszkodzenia nośników danych,   * 1. 12) działanie wirusa komputerowego,   2. m) wdrożenie Modułu wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której wdrożenie było wykonywane przez WYKONAWCĘ,   3. 13) niewłaściwa parametryzacja Modułu lub oprogramowania systemowego i Motoru Bazy Danych, z którymi Moduł współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której parametryzacja była wykonywana przez WYKONAWCĘ,   4. 14) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, ingerencji w to Oprogramowanie, z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami Umowy lub zgodne z tymi warunkami, lecz przeprowadzone z wykorzystaniem narządzi nieudostępnionych przez WYKONAWCĘ albo zapisanie danych w instancji bazy danych z którą współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne przez inne programy lub narzędzia,   15) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w programy, z którymi Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, interfejsy DICOM, web service, inne),  16) niezainstalowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie Helpdesk Uaktualnień, bądź obowiązkowych Rozwinięć Modułu,  17) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Modułu i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się informacji o błędach (dotyczy także logów),  18) niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Modułu lub jego  19) użytkowanie Modułu z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami Umowy,  u) blokowanie funkcji Modułu przez inne oprogramowanie, np. programy antywirusowe,  20) działanie Siły Wyższej,  Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne. |
| **Awaria** | krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta. |
| **Usterka Programistyczna** | Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych. |
| **Konsultacja** | usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego. |
| **Konsultacja telefoniczna** | usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego. |
| **Help Desk (HD)** | serwis internetowy udostępniony przez Wykonawcę dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD. |
| **Zgłoszenie Serwisowe** | (Zgłoszenie) – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie. |
| **Użytkownik HD** | zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do dokonywania, ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych. |
| **Administrator** | Użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie, który jest uprawniony ze Strony ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom HD. |
| **Uaktualnienie (update)** | wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego powodujące usunięcie wykrytych Błędów Aplikacji. |
| **Rozwinięcie (upgrade)** | wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego. |
| **Obejście** | udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie Obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w niniejszym załączniku w punkcie: *warunki brzegowe realizacji usług* dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 % |
| **Czas Reakcji** | okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do zmiany jego statusu na zarejestrowane. |
| **Czas Naprawy**  **Dokumentacja** | czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.  towarzyszące Oprogramowaniu Aplikacyjnemu lub - odpowiednio jego Uaktualnieniom bądź Rozwinięciom, materiały zawierające opis charakterystyki oraz sposobu działania Modułu, w tym opis cech i parametrów funkcjonalnych oraz poza funkcjonalnych niezależnie od formy ich wyrażenia oraz sposobu udostępnienia ZAMAWIAJĄCEMU. |
| **Nośnik** | fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli). |
| **Serwis** | Dział Wykonawcy/Producenta dedykowany do świadczenia Usług Serwisowych. |
| **Dni robocze** | dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy. |
| **Godziny Robocze** | godziny od 08:00 do 16:00 w każdym Dniu Roboczym. |
| **Zdalny dostęp** | analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne |

II Zakres usług serwisowych i dostępu do nowych wersji

| Nazwa Usługi | Przedmiot Usługi |
| --- | --- |
| **Serwis Aplikacji**  **[SA]** | Gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego. |
| **Konserwacja [KS]** | Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia dostosowanie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:  - udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych,  - prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć.  - prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże. |
| **Ewaluacja [EW]** | Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO w zakresie jakim Producent Oprogramowania dokonuje Ewaluacji. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:  - wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta,  - wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników.  - Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi. |
| **Dostęp do nowych wersji** | Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Wykonawca zagwarantuje:  prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji,  wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników,  wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora,  wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń,  wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej instytucje, urzędy w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:  Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Wielkopolskie Centrum Zdrowia Publicznego, Ministerstwa Finansów, Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego, GUS  wprowadzanie w trybie pilnym do Aplikacji zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń,  gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji. |
| **Konsultacje**  **[KA]** | Gotowość do świadczenia Zamawiającemu usługi pomocy technicznej i eksploatacyjnej w odniesieniu do wszystkich systemów informatycznych będących przedmiotem umowy. |
| **Serwis Motoru BD**  **[SBD]** | Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych.  gotowość do aktualizowania Motoru Bazy Danych do wersji udostępnianych i zalecanych przez PRODUCENTA dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych,.  gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych,  Gotowość do usuwania awarii Motoru Bazy Danych.. |
| **Serwis serwerów** | Usuwanie awarii na serwerach, na których zainstalowana jest Baza Danych, posiadany system HIS wraz z obsługą terminali |

III Wykaz posiadanych licencji

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Moduł** | **Ilość** | **Rodzaj** | **Okres** |
| Eskulap - Izba Przyjęć | 12 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Oddział | OPEN | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Biuro Przyjęć, Statystyka | 11 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Rejestracja Poradni | 6 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna | 10 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Rozliczenia z NFZ | 6 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna | 41 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna (Chirurgia) | 18 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna (IOM) | 1 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Blok Operacyjny | 3 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Zlecenia Medyczne (Diagnostyka Ogólna) | 41 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Pracownia Diagnostyczna | 10 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Bakteriologia | 1 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Apteka | 8 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Apteczka Oddziałowa | 28 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Rehabilitacja | 9 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Kalkulacja Kosztów Procedur | 1 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia | 1 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - eRejestracja | 1 | SRW | bezterminowa |
| Eskulap - PACS | 1 | SRW | bezterminowa |
| Eskulap - DICOM | 1 | URZ | bezterminowa |
| Eskulap - Replikator Danych | 1 | URZ | bezterminowa |
| Eskulap - HL7 | 3 | SYS/URZ | bezterminowa |
| Eskulap - Gruper | 1 | SRW | bezterminowa |
| Eskulap - Apteka (rozszerzenie UDI) | 1 |  | bezterminowa |
| Eskulap - Komis | 2 | RU | bezterminowa |
| Eskulap - Interfejs KS-BLOZ Interakcje | 1 | SRW | bezterminowa |
| Eskulap - Interfejs NFZ AP-DILO | 1 | SRW | bezterminowa |
| Eskulap - eZWM | 1 | SRW | bezterminowa |
| Eskulap NG - RZM | 1 | SRW | bezterminowa |

IV Warunki brzegowe realizacji usług serwisowych

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **minimalne**  **Terminy realizacji usług** | **Uwagi** |
| **Godziny pracy Serwisu** | 8:00-16:00 | W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920). Dni robocze stosuje się także w odniesieniu do wszystkich terminów przewidzianych w Załączniku na automatyczne czynności HD oraz do terminów zastrzeżonych dla ZAMAWIAJĄCEGO. |
| **Czas reakcji Serwisu** | 2h | Czas liczony w Godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”. |
| **Czas usunięcia Awarii** | 36h | Czas liczony w dniach kalendarzowych od upłynięcia czasu reakcji |
| **Czas usunięcia Błędu Aplikacji** | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| **Czas usunięcia Usterki Programistycznej** | 30 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| **Czas obsługi Konsultacji** | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. |
| **Czas obsługi konsultacji telefonicznej** | 24h | Czas liczony w (od upływu terminu 1 godziny od otrzymania zgłoszenia) w godzinach w dni robocze. |
| **Czas realizacji zgłoszenia zapotrzebowania na aktualizację** | 48h | Czas liczony w godzinach od upłynięcia czasu reakcji w dni robocze |
| **Czas odpowiedzi na zapytanie handlowe** | ND | Przedstawienie oferty zawierającej – koszt i czas realizacji |
| **Czas realizacji wdrożenia** | ND | Czas realizacji zgodnie z zawartą umową wdrożeniową |
| **Nowa funkcjonalność / Usługa odpłatna** | 14 dni | Czas na przedstawienie oferty zawierającej – koszt i czas realizacji |

V ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DOSTĘPU DO NOWYCH WERSJI ORAZ USŁUG SERWISOWYCH DLA OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO

[ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi Serwisowe są świadczone w odniesieniu do posiadanego (wskazanego w punkcie III przez Zamawiającego Oprogramowania Aplikacyjnego zgodnie z postanowieniami punku IV niniejszego załącznika: Warunki brzegowe realizacji usług.

[UŻYTKOWNICY]

1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem…………………………..
2. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
3. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Użytkownicy przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
4. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w HD. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD.
5. Powinnością Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej zakresu oraz treści pozostałych Użytkowników.
6. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane wyłącznie w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia Serwisowego zawierające takie dane w sposób określony w HD.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

1. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Użytkownik może zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:

|  |  |
| --- | --- |
| **Typ zgłoszenia** | **Rodzaj godzin** |
| Awaria | Gwarancyjne |
| Błąd aplikacji | Gwarancyjne |
| Usterka programistyczna | Gwarancyjne |
| Konsultacja | Serwisowe |
| Konsultacja telefoniczna | Serwisowe |
| Zamówienie indywidualne: Nowa funkcjonalność/Usługa odpłatna | Serwisowe |
| Zapytanie handlowe | - |
| Wdrożenie | Wdrożeniowe |
| Aktualizacja | Serwisowe |

1. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez wprowadzenie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego Zgłoszenia Serwisowego informacji w szczególności określenia obszaru/Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, którego Zgłoszenie Serwisowe dotyczy. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące” oraz unikalny numer.
2. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jedno zagadnienie. W przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe obejmuje kilka zagadnień WYKONAWCA może takie Zgłoszenie Serwisowe odrzucić lub wydzielić zagadnienia do odrębnych Zgłoszeń Serwisowych.
3. Jeżeli do Zgłoszenia Serwisowego pozostającego w toku Użytkownik wprowadzi nowe zagadnienie WYKONAWCA może je przenieść do odrębnego Zgłoszenia Serwisowego lub odrzucić realizację. Jeżeli nowe zagadnienie zostaje przeniesione do wyodrębnionego Zgłoszenia Serwisowego Termin realizacji usług określony w Warunkach brzegowych realizacji usług wszczyna swój bieg od początku.
4. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w Czasie reakcji określonym w Warunkach brzegowych realizacji usług w systemie HD zostaje Zgłoszeniu Serwisowemu nadany status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego Zgłoszenia Serwisowego, zostaje mu nadany status odpowiednio „odrzucone” lub „duplikat”.
5. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu Zgłoszenia Serwisowego, fazy obsługi Zgłoszenia Serwisowego oraz jego zawartości, Zgłoszenie Serwisowe przyjmie jeden z następujących statusów:

- nowe,

- zarejestrowane,

- podjęte,

- do akceptacji,

- u klienta,

- aktywne,

- odrzucone,

- zrealizowane,

- zamknięte.

1. Szczególnym typem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym.
2. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane.
3. Po realizacji przez WYKONAWCĘ Zgłoszenia Serwisowego i wykonaniu przez WYKONAWCĘ testu poprawnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, zaakceptowanego przez Zamawiającego, Zgłoszenie Serwisowe traktowane jest jako zakończone.
4. Zgłoszenie Serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu przejścia Zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji Zgłoszenia Serwisowego.
5. W sytuacjach wymagających szybkiej interwencji ze strony Wykonawcy lub trudności w zgłoszeniu w elektronicznym systemie zgłoszeń, Zamawiającemu przysługuje prawo Zgłoszenia zapotrzebowania na usługę serwisową za pomocą:

- poczty elektronicznej: adres e-mail:………………………….. (wymagane potwierdzenie otrzymania zgłoszenia),

- telefonu: nr……………………………..

[USŁUGI SERWISOWE]

1. Usługa realizowana będzie przez WYKONAWCĘ poprzez:

- wizyty serwisowe w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO,

- połączenia Zdalnego Dostępu.

1. Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO.
2. Zgłoszenie wizyty serwisowej przez ZAMAWIAJĄCEGO nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde Zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez WYKONAWCĘ- zapotrzebowanie na wizytę konsultanta będzie zakładać pobyt konsultanta nie krótszy niż 5 godzin w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO
3. W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin wizyty serwisowej może zostać zmieniony za zgodą ZAMAWIAJĄCEGO, jednakże różnica dni w terminie wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu.
4. Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy ZAMAWIAJĄCEGO, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez ZAMAWIAJĄCEGO. Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy ZAMAWIAJĄCY udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla WYKONAWCY
5. WYKONAWCA przed wykonaniem usługi serwisowej (konsultacja, zamówienie indywidualne) winien przesłać ZAMAWIAJACEMU do akceptacji w narzędziu HD planowaną ilość godzin przeznaczonych na Usługi serwisowe
6. Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne WYKONAWCA winien przesłać ZAMAWIAJĄCEMU w narzędziu HD do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Usługi serwisowe tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu rozliczenia czasu trwania usługi
7. Każdorazowe wykonanie w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO przez Serwis WYKONAWCY zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez ZAMAWIAJĄCEGO lub WYKONAWCĘ w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis WYKONAWCY godzin (z podziałem na typy zgłoszeń), a protokół będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCY. Protokół zawierać będzie następujące informacje: identyfikator, zgłaszający, przypisany do, kategoria, data zgłoszenia, czas wykonania, rodzaj godzin, typ zgłoszenia (zgodnie z pkt. 9 OPZ), data zamknięcia, osoba zamykająca, dojazd. W podsumowaniu protokołu znajdować się będą ilości godzin serwisowych, gwarancyjnych i wdrożeniowych.
8. Usługi serwisowe wykorzystane będą przez ZAMAWIAJĄCEGO do określonego limitu godzinowego zgodnie z umową par. 2 ust. 1
9. Każdorazowy dojazd do siedziby ZAMAWIAJĄCEGO stanowi równowartość 1 godziny usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych

[DOSTĘP DO AKTUALIZACJI]

1. WYKONAWCA zapewni dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem Użytkownika - czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta
2. Każdy zestaw/paczka musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
3. WYKONAWCA zapewni gwarancje zgodności zgromadzonych w systemie danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
4. WYKONAWCA zapewni gwarancję zachowania pełnej sprawności systemów oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach
5. W przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w Systemie po wprowadzeniu aktualizacji WYKONAWCA zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów w terminie do 7 Dni Roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym ustalonym i po akceptacji obu stron,
6. W przypadku wystąpienia Awarii uniemożliwiającej korzystanie z Systemu po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków Awarii w terminie do 24 godzin od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie,
7. Dostęp do nowych wersji zapewnia:

- utrzymanie Systemu w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu

- zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;

- monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją Systemu, przechowując informacje o Użytkowniku obsługującym zdarzenie;

- stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów Systemu po przeprowadzeniu aktualizacji.

- gwarancje zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi wymaganych dla systemów medycznych.