**Załącznik nr 7 do SWZ**

**Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)**

## **[DEFINICJE]**

Na potrzeby Umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć:

1. **Strony** – oznacza Zamawiającego i Wykonawcę.
2. **Zamawiający -** Wojewódzki Szpital dla Nerwowo i Psychicznie Chorych „Dziekanka” im. Aleksandra Piotrowskiego
3. **Wykonawca** – podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego.
4. **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.
5. **Producent** – podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
6. **Zintegrowany System Informatyczny (ZSI, zwany również Oprogramowaniem Aplikacyjnym bądź Systemem)** – 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.
7. **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.
8. **Licencja** - tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje Aplikacje wyszczególnioną w Rozdziale IV i V będących przedmiotem świadczenia usług serwisu i dostępu do nowych wersji (Rozwinieć).
9. **Motor bazy danych (MBD)** – program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
10. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych.
11. **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.
12. **Użytkownik** –Osoba fizyczna posiadająca przyznane przez Zamawiającego dane identyfikacyjne umożliwiające uwierzytelnianie w Aplikacji/jach.
13. **Błąd Aplikacji** – 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:
    1. zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
    2. zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z Dokumentacją,
    3. wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,
    4. użytkowanie Modułu na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
    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,
    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,
    7. współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych lub oprogramowaniem systemowym w wersjach niewspieranych przez ich producentów.
    8. współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych obciążonej innymi programami niż Oprogramowanie Aplikacyjne w szczególności dodatkowymi instancjami bazodanowymi lub funkcjami w bazach danych,
    9. użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną klimatyzacją lub urządzeniami utrzymującymi odpowiednią wilgotność powietrza,
    10. 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,
    12. działanie wirusa komputerowego,
    13. wdrożenie Modułu wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której wdrożenie było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
    14. niewłaściwa parametryzacja Modułu lub oprogramowania systemowego i Motoru Bazy Danych, z którymi Moduł współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której parametryzacja była wykonywana przez WYKONAWCĘ,
    15. 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,
    16. 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),
    17. niezainstalowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie Helpdesk Uaktualnień, bądź obowiązkowych Rozwinięć Modułu,
    18. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Modułu i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się informacji o błędach (dotyczy także logów),
    19. niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Modułu lub jego

Uaktualnień bądź Rozwinięć opublikowanych przez Producenta Modułu,

* 1. użytkowanie Modułu z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami Umowy,
  2. blokowanie funkcji Modułu przez inne oprogramowanie, np. programy antywirusowe, v) działanie Siły Wyższej,

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne.

1. **Awaria (błąd krytyczny) –** krytyczny Błąd Aplikacji powodujący nieprawidłowość jej działania, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji Aplikacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. **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.
3. **Konsultacja –** usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
4. **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.
5. **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.
6. **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.
7. **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.
8. **Uaktualnienie (update)** –wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego powodujące usunięcie wykrytych Błędów Aplikacji.
9. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.
10. **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 %.
11. **Czas Reakcji** –okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do zmiany jego statusu na zarejestrowane.
12. **Czas Naprawy** - czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.
13. **Dokumentacja** – 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 pozafunkcjonalnych niezależnie od formy ich wyrażenia oraz sposobu udostępnienia ZAMAWIAJĄCEMU.
14. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
15. **Serwis** – Dział Wykonawcy/Producenta dedykowany do świadczenia Usług Serwisowych.
16. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
17. **Godziny Robocze** – godziny od 08:00 do 16:00 w każdym Dniu Roboczym.
18. **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
19. **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 IV) przez Zamawiającego Oprogramowania Aplikacyjnego zgodnie z postanowieniami punku II 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.

1. Powinnością Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej zakresu oraz treści pozostałych Użytkowników.
2. 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:
   * Błąd Aplikacji
   * Awaria
   * Usterka programistyczna
   * Konsultacja
   * Zamówienie indywidualne: Nowa funkcjonalność/Usługa odpłatna
   * Zapytanie handlowe
3. Zamawiający dopuszcza, by w systemie HD zgłoszenia uzyskiwały inne typy niż ww. odpowiadające rodzajowo powyższym Zgłoszeniom serwisowym.
4. 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.

1. 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.
2. 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.
3. 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”.
4. 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,
   * u klienta,
   * aktywne,
   * odrzucone,
   * zrealizowane,
   * zamknięte.
5. Zamawiający dopuszcza, by w systemie HD zgłoszenia uzyskiwały inne statusy niż ww. odpowiadające aktualnemu etapowi realizacji Zgłoszenia.
6. Zamówienia indywidualne: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna – nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
7. 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.
8. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane.
9. Po realizacji przez WYKONAWCĘ Zgłoszenia Serwisowego i wykonaniu przez WYKONAWCĘ testu poprawnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, zaakceptowanego przez Zamawiającego, Zgłoszenie Serwisowe traktowane jest jako zakończone.
10. 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.

[USŁUGI SERWISOWE]

1. Usługa realizowana będzie przez WYKONAWCĘ poprzez:
   * wizyty serwisowe w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO,
   * połączenia Zdalnego Dostępu.
2. Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO.
3. 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.
4. 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.
5. 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

Zamawiający zapewni jeden z poniższych rodzajów połączeń zdalnych:

* VPN - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
* Udostępnienie terminala - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
* Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych.
* Udostępnienie dostępu poprzez aplikację Team Viewer.

1. 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.
2. 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, a protokół będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCY.
3. Usługi serwisowe wykorzystane będą przez ZAMAWIAJĄCEGO do określonego limitu godzinowego.
4. Każdorazowy dojazd do siedziby ZAMAWIAJĄCEGO stanowi równowartość 2 godzin 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.

1. **WARUNKI BRZEGOWE REALIZACJI USŁUG SERWISOWYCH**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Terminy realizacji usług | Uwagi |
| 1. | 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. |
| 2. | Czas reakcji Serwisu | 4h | Czas liczony w Godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”. |
| 3. | Czas usunięcia Błędu Aplikacji | 10 dni | 1. Czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji w Godzinach pracy Serwisu.   Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy).   1. W odniesieniu do Aplikacji, których WYKONAWCA nie jest Producentem przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec dwukrotnemu wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 2. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 zbiorczych pakietów aktualizacji zawierających Rozwinięcia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał. Jeżeli Zgłoszenie zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 20 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie zostanie uwzględnione najpóźniej w kolejnej aktualizacji zbiorczej. |
| 4. | Czas usunięcia Awarii | Kryterium oceny oferty Wykonawcu |
| 5. | Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza |
| 6. | Czas obsługi Konsultacji | 10 dni |
| 7. | Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych | Niegwarantowany | 1. Dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych. |
| 8. | Termin udostępnienia Rozwinięć wynikających z nowelizacji aktów prawnych | Najpóźniej w dniu wejścia aktu w życie | 1. W przypadkach szczególnych, jeżeli termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia będzie krótszy niż 14 dni od daty ich wejścia w życie lub wraz z regulacjami nie zostaną opublikowane niezbędne materiały towarzyszące, takie jak: wytyczne, specyfikacje, interfejsy, protokoły, środowiska testowe, słowniki lub inne dane niezbędne do implementacji zmian specyfikacji funkcjonalnej w Rozwinięciach, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Rozwinięcia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni roboczych od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ lub udostępnienia brakujących materiałów towarzyszących. 2. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi pod warunkiem, że procesy stanowiące przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem występowały w specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego zakupionego przez ZAMAWIAJĄCEGO a organy administracji publicznej nie udostępniły innego narzędzia bądź systemu umożliwiającego ZAMAWIAJĄCEMU wykonanie obowiązku wynikającego z aktu prawnego. |
| 9. | usługi serwisowe | limit do 480 godzin  (40 godzin miesięcznie) | 1. Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. |

1. **WYKAZ OBLIGATORYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa Usługi | Przedmiot Usługi |
| 1 | **Serwis Aplikacji**  **[SA]** | Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania. |
| 2 | **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. |
| 3 | **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. |

1. **WYKAZ OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO OBJĘTEGO PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA**

**System Informatyczny Eskulap, produkcji Nexus Polska Sp. z o.o.**

|  |
| --- |
| Moduły: |
| Eskulap – Administrator |
| Eskulap - Apteczka Oddziałowa |
| Eskulap – Apteka |
| Eskulap – Archiwum |
| Eskulap - Autoryzacja w LDAP |
| Eskulap - Biuro Przyjęć, Statystyka |
| Eskulap – DICOM |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna |
| Eskulap – Dyrekcja |
| Eskulap – eRejestracja |
| Eskulap – eWyniki |
| Eskulap – Gruper |
| Eskulap - HL7 |
| Eskulap - Izba Przyjęć |
| Eskulap - Kalkulacja Kosztów Procedur |
| Eskulap - Kolejki Oczekujących |
| Eskulap – Laboratorium |
| Eskulap – Oddział |
| Eskulap – PACS |
| Eskulap – Poczta |
| Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Archiwum dokumentów cyfrowych) |
| Eskulap – Poradnia |
| Eskulap - Pracownia Diagnostyczna |
| Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia |
| Eskulap - Rejestracja Poradni |
| Eskulap - Rozliczenia z Płatnikami |
| Eskulap - RZM |
| Eskulap - Sterownik Analizatora |
| Eskulap - Zakażenia Szpitalne |
| Eskulap - Zlecenia Medyczne |
| Eskulap – Żywienie |
| Eskulap NT |

**System Informatyczny Simple.ERP, produkcji Simple S.A.**

|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | Moduł |
|  | Finanse i Księgowość |
|  | Majątek Trwały |
|  | Obrót Towarowy |
|  | Integrator |
|  | personel |
|  | ePIT |
|  | Info |
|  | JPK |

**System Informatyczny Planowanie Pracy i Koszty, produkcji NEXAR**

|  |  |
| --- | --- |
| Lp. | Aplikacja |
|  | Planowanie Pracy |
|  | Koszty |

1. **ROZBUDOWA SYSTEMU HIS;**

# Przedmiotem umowy obejmuje dostawę i wdrożenia Licencji wskazanych w pkt 9.

# Wykonawca udzieli Zamawiającemu odpłatnej, nieprzenaszalnej, nieograniczonej czasowo Licencji lub sublicencji na korzystanie z dostarczonego Modułu lub zapewni udzielenie takiej licencji przez właściwego producenta Oprogramowania, który posiada autorskie prawa majątkowe.

# Na mocy licencji, o której mowa w pkt 2., Zamawiający jest uprawniony do korzystania z Modułu, o którym mowa w pkt 9, w szczególności w zakresie następujących pól eksploatacji:

# wprowadzania do pamięci komputera, na serwery Zamawiającego oraz do sieci komputerowej Zamawiającego;

# utrwalania w pamięci komputerów Zamawiającego;

# uruchamiania, wyświetlania, uzyskiwania dostępu;

# wprowadzania danych, aktualizacji danych, kasowania danych;

# dokonywania eksportu danych;

# udostępniania pracownikom Zamawiającego lub osobom trzecim do korzystania na rzecz Zamawiającego w ramach udzielonej Licencji;

# Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, że wykonanie przedmiotu Umowy nie naruszy praw osób trzecich, w tym ich autorskich praw majątkowych, oraz że przekazany Zamawiającego Moduł będzie w stanie wolnym od obciążeń prawami osób trzecich, zaś korzystanie przez Zamawiającego z tego Modułu zgodnie z niniejszą umową nie będzie naruszać praw osób trzecich.

# Licencja udzielana jest na warunkach określonych przez jego producenta.

1. Zamawiający wymaga wdrożenia poniższych modułów w terminie do 6 miesięcy od daty zawarcia umowy.

# Moduły, o którym mowa w pkt 9 objęte zostaną świadczeniem usługi serwisu i dostępu do nowych wersji w zakresie wskazanym w niniejszym OPZ.

# Zamawiający nie ma prawa do sprzedaży, wypożyczania, powielania, odstępowania lub rozpowszechniania w innej formie, zmienienia, dekompilacji, udostępnionego oprogramowania.

# Wykaz Licencji:

Eskulap – Integracja ZLK-1

Eskulap – KSEF

1. **SYSTEM MONITORINGU INFRASTRUKTURY IT I USŁUGA SOC - SECURITY OPERATIONS CENTER – 1 KOMPLET, USŁUGA PRZEZ 12 MIESIĘCY**
2. MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE
3. Tworzenia wielu użytkowników systemu monitorowania IT bez dodatkowych opłat.
4. Zapewnienia równoległego dostępu do systemu dla wielu użytkowników.
5. Ograniczania użytkownikom dostępu do wybranych grup hostów.
6. Monitorowanie
7. Monitorowania serwerów fizycznych.
8. Monitorowania urządzeń sieciowych.
9. Monitorowania stanu połączeń.
10. Monitorowanie interfejsów sieciowych przełączników, routerów, serwerów
11. Monitorowanie maszyn wirtualnych pracujących pod kontrolą systemów operacyjnych Windows i Linux.
12. Dostęp do systemu monitorowania przez panel dla urządzeń mobilnych.
13. Możliwość rozbudowy systemu o monitorowanie kolejnych urządzeń.
14. Automatyczne wykrywanie usług na urządzeniach, powiadamianie o wykryciu nowych usług na urządzeniu.
15. Grupowanie hostów.
16. Definiowanie planowanych przerw serwisowych dla hostów i usług.
17. Możliwość zaznaczenia reakcji na awarię - odpowiadanie na alerty (ACK).
18. Wykonywanie operacji na grupach hostów (włączenie/wyłączenie monitorowania, powiadomień; konfiguracje przerw serwisowych).
19. Generowanie raportów dostępności monitorowanych urządzeń, usług i procesów biznesowych (raporty wyświetlane na stronie www).
20. Monitorowanie serwerów za pomocą agentów
21. Monitorowanie serwerów aplikacji: Tomcat, Oracle WebLogic Server, Oracle Application Server.
22. Monitorowanie Active Directory.
23. Monitorowanie serwerów plików, udziałów sieciowych.
24. Monitorowanie statusu serwerów Apache.
25. Monitorowanie baz danych:

* ORACLE,
* MySQL,
* Postgress.
* MSSQL Server
* DB2

1. Monitorowanie urządzeń przez następujące protokoły:

* SNMP,
* WMI,
* IPMI.

1. Konfigurację oprogramowania systemu monitorowania poprzez interfejs WWW.
2. Monitorowanie poprawności działania DNS.
3. Monitorowanie środowiska VMware.
4. Monitorowanie środowiska Hyper-V.
5. Monitorowanie działania serwera czasu NTP.
6. Monitorowanie offsetu czasu na serwerach.
7. Monitorowanie ping - czasy odpowiedzi, straty pakietów.
8. Monitorowanie zajętości miejsca na poszczególnych partycjach.
9. Monitorowanie obciążenia dysków.
10. Monitorowanie wykorzystania pamięci RAM.
11. Monitorowanie obciążenia CPU.
12. Monitorowanie logów systemowych Windows.
13. Monitorowanie macierzy dyskowych, status urządzenia statusów dysków urządzenia.
14. Dodawanie własnych wtyczek / agentów dla urządzeń i usług, które standardowo nie są obsługiwane.
15. Zgodność z wtyczkami programu Nagios służącego do monitorowania sieci, urządzeń sieciowych, aplikacji oraz serwerów działający w systemach Linux i Unix.
16. Agregację usług niskiego poziomu do procesów biznesowych (tzw. Business Intelligence)
17. Symulację awarii elementów infrastruktury i badanie jej wpływu na procesy biznesowe
18. Monitorowanie rozproszone (podgląd w pojedynczym panelu stanu wielu instancji monitorujących, np. z kilku lokalizacji/oddziałów).
19. Wykrywanie niestabilnie działających usług.
20. Monitorowanie dostępności stron internetowych.
21. Konfigurację hierarchiczną (dziedziczenie konfiguracji dla grup urządzeń).
22. Prezentacja
23. Prezentację stanu urządzeń na mapie.
24. Prezentację danych na dashboardach.
25. Elastyczną konfigurację dashboardów, wybór elementów.
26. Wizualizację stanu działania całej infrastruktury na jednym dashboardzie.
27. Tworzenie indywidualnych dashboardów przez użytkowników
28. Powiadomienia
29. Globalne wyłączanie powiadomień.
30. Powiadamianie użytkownika o problemach przez e-mail.
31. Eskalację powiadomień do kolejnych użytkowników w przypadku braku reakcji na powiadomienie.
32. Definiowanie przedziałów czasowych w których wysyłane są powiadomienia do poszczególnych użytkowników.
33. Definiowanie różnych wartości progowych alertów na poziomie globalnym, grupy urządzeń, pojedynczych urządzeń, pojedynczych usług
34. Konfiguracja
35. Konfigurację oprogramowania systemu monitorowania poprzez interfejs WWW
36. Automatyczna konfiguracja i działanie z REST-API
37. Centralne zarządzanie agentami
38. Integracja danych z różnych źródeł danych (JSON, XML, SNMP)
39. Monitoring bazy danych systemu HIS
40. Możliwość monitorowania bazy danych systemu HIS w zakresie co najmniej:

* Instance state
* Version
* Jobs
* Locks
* Processes
* Number of active sessions
* Recovery area
* Log switch activity
* General tablespace information
* Tablespaces performance
* Long active sessions
* Undo retention
* Checkpoint and online backup state
* Custom SQLs
* RMAN backup status
* RMAN backups
* ASM disk groups
* Apply and transport lag of Oracle Data-Guard

1. Możliwość dodania własnych zapytań SQL i monitorowanie zwracanych wartości
2. Kolektor logów
3. System posiada własny kolektor logów syslog
4. Może odbierać wiadomości bezpośrednio z syslog lub SNMP traps
5. Za pomocą agentów potrafi oceniać logi tekstowe oraz logi Windows Event
6. Klasyfikuje wiadomości bazując na zdefiniowanych przez użytkownika regułach, potrafi korelować, podsumowywać, liczyć, opisywać i przepisywać wiadomości, a także uwzględniać ich relacje czasow
7. Cyberbezpieczeństwo
8. System monitoruje urządzenia klasy UTM minimum w zakresie:

* wykrywanie włamań i szybkość blokowania WARN lub CRIT, jeśli wskaźnik wykrywania przekracza poziomy konfigurowane przez użytkownika
* monitoruje stan synchronizacji klastra High-Availability. Status „zsynchronizowany” ustawienie stanu na OK, a status „niezsynchronizowany” na CRIT.
* monitoruje ogólny stan alarmów czujników urządzenia Firewall. Status kontroli jest OK, jeśli wszystkie czujniki mają status alarmu „fałsz” (0) i CRIT, jeśli co najmniej jeden czujnik ma stan alarmu „prawda” (1).
* monitoruje aktualną liczbę sesji na urządzeniu
* monitoruje liczbę dostępnych tuneli IPSec VPN
* monitoruje wykrywanie wirusów i szybkość blokowania systemów FortiGate AntiVirus. Przechodzi WARN lub CRIT, jeśli wskaźnik wykrywania przekracza poziomy konfigurowane przez użytkownika.
* monitoruje poziom wykorzystania procesora
* Górne domyślne poziomy to 80,0, 90,0 procent. Poziomy są konfigurowalne.

1. System ma możliwość odbierania i prezentacji danych z UTM z wykorzystaniem kolektora logów syslog
2. System ma możliwość odbierania danych z systemu EDR z wykorzystaniem kolektora logów syslog.
3. Zakres monitorowanych zdarzeń powinien uwzględniać minimum:

* Powiadomienia o zagrożeniach ze stacji roboczych oraz serwerów, w szczególności generowane z narzędzi ochrony,
* Powiadomienia o dezaktywacji narzędzi bezpieczeństwa na danym hoście,
* Powiadomienia z modułów ochrony / bezpieczeństwa urządzeń brzegowych oraz wewnętrznych urządzeń sieciowych,
* Zdarzenia dotyczące nieudanych, wielokrotnych prób logowania dla wszystkich monitorowanych aktywów,
* Kluczowe zdarzenia (np. utworzenie konta, zmiana hasła, usunięcie konta, zmiana grupy) związane z kontami uprzywilejowanymi dla wszystkich monitorowanych aktywów,
* Zdarzenia sieciowe oraz systemowe (np. enumeracja, skanowanie portów i adresacji) mogące świadczyć o rekonesansie infrastruktury,
* Zdarzenia związane z modyfikacją mechanizmów harmonogramu w systemach operacyjnych,
* Zdarzenia związane z modyfikacją audytu zdarzeń / dzienników systemowych,
* Zdarzenia dotyczące integralności plików, w szczególności zasobów sieciowych mogące świadczyć o zainfekowaniu oprogramowaniem złośliwym
* Zdarzenia związane z logowaniem zdalnym.

1. Warunki świadczenia usługi
2. Operacyjne Centrum Bezpieczeństwa; centrum kompetencyjne, które zajmować się będzie monitorowaniem infrastruktury teleinformatycznej, analizą zdarzeń, detekcją zagrożeń bezpieczeństwa i reagowaniem na wykryte incydenty naruszające bezpieczeństwo teleinformatyczne chronionych organizacji za pomocą analizy zbieranych logów z urządzeń, systemów IT oraz aplikacji, korelacją zdarzeń i detekcją zagrożeń oraz odpowiednią reakcję na pojawiające się incydenty
3. W ramach realizacji zamówienia, Wykonawca będzie świadczył usługę monitorowania i analizy danych prezentowanych w Systemie monitorowania zgodnie z opisanymi poniżej wymaganiami.
4. Aktualizacje dostarczonego Systemu SIEM do nowych wersji oprogramowania przez okres 36 miesięcy.
5. Szkolenia administratorów on-line z nowych funkcjonalności,
6. Usługi konsultacyjne w zakresie funkcjonalności, eksploatacji i administrowania Systemem, bieżące aktualizacje dokumentacji technicznej dla Systemu,
7. Przyjmowania zgłoszeń serwisowych przez dedykowany serwisowy moduł internetowy oraz mail 24/7
8. Monitorowanie zdarzeń naruszenia cyberbezpieczeństwa oraz ciągłości pracy infrastruktury w trybie 24/7/365, zgodnie z określonymi poniżej warunkami SLA
9. Dokumentowanie wykonanych czynności zgodnie z przygotowanymi i zaakceptowanymi Scenariuszami Reakcji.
10. Eskalowanie zdarzenia w ramach ustalonego Scenariusza Reakcji.
11. Zamykanie zdarzeń błędnie rozpoznanych przez system bezpieczeństwa jako zagrożenie (tzw. False-Positive
12. Przygotowywanie dziennych raportów wykrytych zdarzeń bezpieczeństwa
13. Modyfikacja polityk bezpieczeństwa systemów, aplikacji, rozwiązań podmiotu celem dostosowania ich do skuteczniejszego wykrywania zagrożeń (tuning systemów bezpieczeństwa).

Usługa Drugiej Linia Wsparcia minimum w zakresie:

1. Analiza zgłoszonych przez Pierwszą Linię Wsparcia Incydentów cyberbezpieczeństwa oraz przygotowanie raportów i zaleceń poincydentalnych
2. Realizacja Scenariuszy Reakcji zgodnie z wymaganiami.
3. Przygotowanie miesięcznych raportów z realizacji prac.
4. Oczekiwana dostępność usługi Drugiej Linii Wsparcia - 8 godzin dziennie, 5 dni w tygodniu

Usługa przygotowania i wdrożenia Scenariuszy Reakcji dla zidentyfikowanych zagrożeń (playbooki).

Usługa udostępnienia, administrowania i utrzymania systemu Security Incident and Event Management oraz integracja ze źródłami logów podmiotu, takimi jak Active Directory, Serwery Windows i Linux, DNS, system antywirusowy, WAF, Firewall, IPS / IDS, VPN, Routery i przełączniki.

1. Zgłoszenia i Incydenty są klasyfikowane na podstawie potencjalnego wpływu na Klienta. Wykorzystywane są 4 poziomy klasyfikacji, jak przedstawiono w poniższej tabeli:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Poziom | Opis | Zagrożenie | Przykład |
| Krytyczny | Niezbędne natychmiastowe działanie | - Przerwa w działaniu serwera/systemu | Wyciek danych |
|  | złagodzić obecne złośliwe oprogramowanie | - Brak odbioru danych z |  |
|  | Działalność | lokalizacja klienta |  |
| 3 | Wysokie prawdopodobieństwo incydentu, jeśli | - Znaczące zmiany w SIEM | Brak potwierdzenia |
|  | nie podejmuje się działań zapobiegawczych | - wskazanie natężenia ruchu danych obniżona wydajność potencjał |  |
| 2 | Niski potencjalny incydent | - Użytkownik nie zaktualizował hasła w wymaganym odstępie czasu | Znaleziony wirus na stacji roboczej |
| 1 | Aktywności utrzymaniowe lub informacyjne | - | Raport |

1. W oparciu o klasyfikację i rodzaj zdarzenia/zgłoszenia wsparcie reaguje zgodnie z poniższymi interwałami.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Poziom | Opis | Zagrożenie | SLA |
| Critical | 1 godzina | 1 godzina | 96% |
| 3 | 24 godziny | 2 godziny | 96% |
| 2 | 72 godziny | 8 godzin | 96% |
| 1 | 5 dni | 24 godzin | 96% |

1. W ramach usługi Wykonawca monitoruje krytyczne elementy infrastruktury IT:

* Serwery - 5 sztuk
* Macierze - 2 sztuki
* Przełączniki FC - 2 sztuki
* Przełączniki LAN - 47 sztuk
* Serwer Backupu - 1 sztuka
* Biblioteka taśmowa LTO - 1 sztuka
* Serwer aplikacji – 2 sztuki
* IIS - 2 sztuki
* Serwer wirtualizacji - 3 sztuki
* Serwer AD - 2 sztuki
* Serwer Bazy Danych Oracle - 1 sztuka

W przypadku instalacji przez Zamawiającego nowego rozwiązania będącego jednym z powyższych elementów musi ono zostać objęte systemem monitorowania w ramach usługi SOC.

1. W ramach usługi wykonawca monitoruje krytyczne elementy systemu HIS:

* Monitorowanie komunikacji z platformą P1
* Monitorowanie komunikacji bramek HL7
* Monitorowanie komunikacji EWUŚ
* Monitorowanie KOWAL
* Monitorowanie komunikacji AP-KOLCE
* Monitorowanie RZM
* Monitorowanie bazy danych systemu HIS

1. Monitoring kopii zapasowych

Usługa polega na konfiguracji środowiska do monitorowania statusów wykonywanych kopii zapasowych krytycznych zasobów infrastruktury IT, a w szczególności infrastruktury środowiska HIS. Ma na celu zapobieganie, poprzez informowanie z odpowiednim wyprzedzeniem administratorów szpitala, o potencjalnych problemach oraz zagrożeniach w wykonaniu kopii zapasowych danych usług oraz serwisów.

1. Usługa odtworzenia systemu HIS z kopii zapasowych na środowisku odtworzeniowym Zamawiającego

Usługa polega na odtwarzaniu elementów środowiska HIS, z posiadanych przez Zamawiającego kopii zapasowych, na dodatkowym, odseparowanym od produkcyjnego, dedykowanym środowisku odtworzeniowym. Wykonywana będzie minimum raz w miesiącu w okresie trwania usługi SOC oraz po przekazaniu niezbędnych dostępów do infrastruktury. Realizowana będzie przy użyciu wdrażanych przez Wykonawcę mechanizmów kopii zapasowych, które są tak skonfigurowane, że umożliwiają odtworzenie danych bezpośrednio na środowisku odtworzeniowym. Zamawiający przekaże wymaganą dokumentację środowiska kopii zapasowych, środowiska odtworzeniowego oraz niezbędne dane dostępowe. Po każdym odtworzeniu Wykonawca musi sporządzić raport, który zawierał będzie informacje o przeprowadzonych pracach a w szczególności z których kopii zostało wykonane odtworzenie, ile czasu trwało odtworzenie oraz które elementy HIS podlegały testowi odtworzenia. Po odtworzeniu Wykonawca dokona weryfikacji środowiska i potwierdzi poprawność odtworzenia zgodnie z ustalony scenariuszami testowymi.

Po odtworzeniu Wykonawca przekaże raport z odtworzenia wraz z dowodami działania systemu – logi.