

Znak postępowania: D.DZP.260.1864.2025

Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego

Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiot zamówienia

Usługi Serwisowe, Prace rozwojowe Systemu oraz bieżący nadzór nad systemem gromadzenia, przetwarzania, analizy i udostępniania danych zbieranych w ramach Ogólnopolskiego Badania Chorobowości Szpitalnej Ogólnej (OBChSO), zwanym dalej Systemem.

2. Zakres usług

2.1 Usługi Serwisowe

- 2.1.1.** Usługi Serwisowe obejmują monitorowanie pracy systemu, usuwanie wykrytych błędów w jego działaniu, również zgłoszonych przez Zamawiającego, wykonywanie kopii zapasowych bazy danych przed każdą zmianą w zakresie jej oprogramowania oraz okresowe (cotygodniowe) szczegółowe sprawdzanie przez Wykonawcę prawidłowej pracy systemu w oparciu o udostępnioną Zamawiającemu procedurę kontrolną.
- 2.1.2.** Wykonawca będzie świadczył w ramach umowy wsparcie merytoryczne i techniczne drogą bezpośrednią, elektroniczną lub telefoniczną w razie pytań, wątpliwości i problemów z obsługą systemu przez Zamawiającego.
- 2.1.3.** Wszystkie analizy i diagnozy, usuwanie błędów oraz zmiany Systemu niezbędne do usunięcia stwierdzonych błędów Systemu, Wykonawca będzie wykonywał zdalnie i tylko w szczególnych przypadkach w siedzibie Zamawiającego, przy czym:
 - 2.1.3.1.** nawiązanie połączenia z Systemem następuje wyłącznie w dni robocze w godzinach 8-16, chyba, że uzgodniono z Zamawiającym inne rozwiązanie;;
 - 2.1.3.2.** Zamawiający przekaze Wykonawcy znajdujące się w jego posiadaniu informacje niezbędne do prawidłowej realizacji obowiązków.
- 2.1.4.** Jeśli informacje zgromadzone w wyniku zdalnej diagnozy nie wystarczą do przeprowadzenia analizy lub zdalna diagnoza nie będzie możliwa, Wykonawca będzie realizował Usługę Serwisową w siedzibie Zamawiającego w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 umowy. Każdorazowo, po wizycie w siedzibie Zamawiającego, przedstawiciel Wykonawcy usunie z dysków Zamawiającego zbędne pliki powstałe w wyniku prac w ramach wizyty.
- 2.1.5.** Wykonawca zobowiązuje się do współpracy z innymi podmiotami odpowiedzialnymi za moduły współpracujące z Systemem w celu diagnozy przyczyny niepoprawnego działania Systemu lub zaprzestania jego działania.
- 2.1.6.** W celu zgłaszania problemów i prośb o wyszukanie informacji Zamawiający wyznaczy imiennie osoby do kontaktów. Zgłoszenia Zamawiającego będą przyjmowane przez osoby wyznaczone przez Wykonawcę i potwierdzane drogą elektroniczną osobie zgłaszającej.
- 2.1.7.** Priorytety zgłoszeń serwisowych:

Priorytet	Kryzysowy (Awaria)	Krytyczny (Błąd Krytyczny)	Standardowy (Usterka)
Definicja priorytetu	Całkowita utrata dostępu Użytkownika do usług i niemożność kontynuacji pracy	Znaczna utrata możliwości kontynuacji pracy przez Użytkownika lub krytyczne pogorszenie jakości usług, wymagające niezwłocznej interwencji	i. Niewielka utrata dostępu do usług, utrudniająca pracę Użytkownika; ii. Użytkownik żąda rozwiązania problemu, ale może kontynuować pracę bez krytycznego zakłócenia działalności; iii. Pytania i propozycje zmian/uzupełnień.
Czas reakcji	Reakcja w terminie do 4 godzin (w Dni robocze) — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną	Reakcja w terminie do 8 godzin (w Dni robocze) — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną	Reakcja w terminie do 5 Dni roboczych — kontakt telefoniczny lub drogą elektroniczną
Czas rozwiązania (czas, w którym zostanie zastosowane rozwiązanie np. obejście, które pozwoli, co najmniej na zmianę kwalifikacji zgłoszenia na Priorytet Standardowy (Usterka))	1 Dzień roboczy	3 Dni robocze	10 Dni roboczych
Sposób rozwiązania	Doraźna poprawka lub obejście dostarczone Zamawiającemu	Doraźna poprawka lub obejście dostarczone Zamawiającemu	i. Informacja o dacie wprowadzenia aktualizacji, w której błąd zostanie skorygowany ii. Informacja dla Zamawiającego, że propozycja zmiany lub uzupełnienia będzie traktowana zgodnie z polityką Wykonawcy dot. uzupełnień/zmian
Termin usunięcia błędu	10 Dni roboczych	20 Dni roboczych	30 Dni roboczych
Zasoby	Nieustanna praca aż do uzyskania rozwiązania zaakceptowanego przez Zamawiającego	Prace w zakresie uzasadnionym ekonomicznie, w ramach normalnych limitów zasobów	Prace w zakresie uzasadnionym ekonomicznie, w ramach normalnych limitów zasobów

2.1.8. Jeżeli w okresie świadczenia Usług Serwisowych Wykonawca dokona ulepszeń technologicznych w ramach zainstalowanego u Zamawiającego Systemu, zobowiązuje się w ramach wynagrodzenia za Usługi Serwisowe, po uprzednim uzyskaniu zgody od Zamawiającego, zainstalować takie ulepszone wersje u Zamawiającego oraz przekazać związaną z tym dokumentację, obejmującą w szczególności opis dokonanych zmian. Zamawiający będzie uprawniony do korzystania z nowych wersji Systemu na takich samych warunkach, na jakich korzysta w chwili instalacji nowej wersji Systemu z dotychczasowej wersji;

2.1.9. W ramach Usług Serwisowych Wykonawca zobowiązuje się, jeśli zajdzie taka potrzeba, do przeniesienia i konfiguracji środowiska na nowe serwery, w celu poprawy stabilności wydajności w działaniu Systemu.

2.1.10. Usługi Serwisowe Systemu obejmują:

- 2.1.10.1. serwis on-line: telefoniczny, internetowy, e-mailowy, w tym telefoniczna pomoc techniczna w języku polskim dla Zamawiającego, w Dni robocze w godzinach 8-16;
- 2.1.10.2. usuwanie błędów zgodnie z priorytetami wskazanymi w pkt 2.1.7 powyżej;
- 2.1.10.3. meldowanie statusu zgłoszonych błędów z częstotliwością określoną w pkt 2.1.7 powyżej;
- 2.1.10.4. konsultacje merytoryczne w zakresie optymalizacji funkcjonowania Systemu;
- 2.1.10.5. konsultacje dotyczące struktury bazy danych, dostępu do danych zgromadzonych w systemie i generowanie sprawozdań i raportów;
- 2.1.10.6. konsultacje w obszarze obsługi Systemu w zakresie zgodnym z dokumentacją Użytkownika Systemu;
- 2.1.10.7. konsultacje dla szpitali i Wydziałów ds. Zdrowia Urzędów Wojewódzkich w zakresie formatu wymiany danych oraz pomocy przy przesyłaniu danych do Zamawiającego, które mają na celu poprawianie ściągalności danych;
- 2.1.10.8. uaktualnienia dokumentacji;
- 2.1.10.9. koordynowanie działań naprawczych z Działem Informatycznym Zamawiającego;
- 2.1.10.10. konsultacje, o których mowa w pkt. 2.1.10.5.-2.1.10.7. będą świadczone wyłącznie dla osób wyznaczonych przez Zamawiającego do kontaktów z Wykonawcą;
- 2.1.10.11. systematyczny monitoring przekazywania przez szpitale danych, których sposób raportowania ulega zmianie od 2026 roku (zgodnie z listą dostarczoną przez Zamawiającego, w szczególności dotyczących sposobu żywienia urodzonych w szpitalu noworodków) i comiesięczne przekazywanie Zamawiającemu jego wyników;
- 2.1.10.12. implementacja w Systemie aktualnych danych Głównego Urzędu Statystycznego (dostarczanych przez Zamawiającego) niezbędnych do prawidłowego działania jego funkcjonalności.

3. Prace rozwojowe Systemu

3.1. W ramach Prac rozwojowych Systemu Wykonawca wykona:

- 3.1.1.** zmianę zakresu i formatu danych zbieranych w ramach OBChSO w związku z aktualizacją przez Ministerstwo Zdrowia zestawu danych MZ/Szp-11, poprzez:
 - 3.1.1.1. wprowadzenie w modułach „Reguły weryfikacji” i „Eksport danych” zmian związanych z rozszerzeniem rekordu danych pacjenta o informacje związane ze sposobem żywienia urodzonych w szpitalu noworodków;
 - 3.1.1.2. wdrożenie na okres przejściowy Systemu ostrzeżeń dla szpitali w przypadku nieprawidłowego raportowania kodów TERYT i numerów REGON.
- 3.1.2.** rozszerzenie panelu „Eksport danych” o tryb przyjęcia do szpitala oraz tryb wypisu.
- 3.1.3.** inne Prace rozwojowe zlecone przez Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy w wymiarze nie przekraczającym 80 roboczogodzin. Zakres prac na rzecz rozwoju Systemu będzie określał Zamawiający, a szacunkowy wymiar czasu pracy potrzebnego do ich wykonania wskazany przez Wykonawcę, będzie podlegał zatwierdzeniu przez



Zamawiającego przed zleceniem realizacji tych prac. Wynagrodzenie za Prace rozwojowe, o których mowa powyżej objęte jest ryczałtowym wynagrodzeniem miesięcznym Wykonawcy.

- 3.1.4.** W terminie do 5 dnia miesiąca Wykonawca przekaze Zamawiającemu informację o liczbie roboczogodzin zrealizowanych na wykonanie Prac rozwojowych, o których mowa w pkt 3.1.3.