

| OPIS CZYNNOŚCI SERWISOWYCH | Parametr wymagany | Parametr oferowany |
|---|------------------------------------|--------------------|
| Usługi serwisowe realizowane w ramach miesięcznego ryczaftu (bez dodatkowych opłat) | | |
| Zespoły świadczące usługi wyłącznie na potrzeby systemów medycznych | TAK | |
| Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów. | TAK | |
| Aktualizacje wykonywane w dni robocze, w godzinach 7:00 - 20:00 | TAK | |
| Modyfikacje Systemu uwzględniające zmieniające się przepisy prawa powszechnie obowiązującego lub zarządzenia jednostek nadrzędnych takich jak Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, a także wytycznych wynikających z obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, inne), w zakresie modułów Systemu posiadanych przez Zamawiającego w dacie zawarcia umowy serwisowej * . | TAK | |
| Aktualizacja Systemu do nowych wersji | TAK | |
| Ilość osób upoważnionych do obsługi zgłoszeń | Ustalana indywidualnie (minimum 9) | |
| Dostęp do portalu CGM Connect (m.in. Dokumentacja, forum użytkowników, lista zmian prawnych) | TAK | |
| Udział w spotkaniach grupy CGM Connect | TAK | |
| Stały monitoring pracy systemu | TAK | |
| Wysyłka biuletynu informacyjnego CGM | TAK | |
| Dostęp do dedykowanego internetowego Systemu Obsługi Zgłoszeń | 24/7 | |
| Możliwość zgłaszania błędów i usterek poprzez internetowy System Obsługi Zgłoszeń | TAK | |
| Możliwość zgłaszania błędów za pośrednictwem Centrali Telefonicznej (CT) | TAK | |
| Możliwość udziału w cyklicznych webinarach szkoleniowych CGM | TAK | |
| Dedykowany opiekun klienta dostępny w trybie 8/5 (dni robocze Pon-Pt 8:00 - 16:00) | TAK | |
| Możliwość realizacji tele - lub wideokonsultacji serwisowych | TAK | |
| Wsparcie domenowych zespołów kompetencyjnych | TAK | |
| Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 8/5 (dni robocze Pon-Pt 8:00 - 16:00) | TAK | |
| Dedykowany opiekun Biura Obsługi Klienta | TAK | |
| Raportowanie stanu realizacji umowy | TAK | |
| Dedykowana linia telefoniczna dla błędów blokujących | TAK | |
| Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 24/7 | TAK | |
| Rejestracja błędów w Systemie Obsługi Zgłoszeń przez konsultanta Biura Obsługi Klienta | TAK | |
| Czas reakcji na Błędy blokujące (Status VERY HIGH) | max. 2h | |
| Czas reakcji na Błędy krytyczne (Status HIGH) | max. 4h | |
| Czas reakcji na usterki | max. 8h | |

| | | |
|--|----------|--|
| Czas naprawy Błędów blokujących (Status VERY HIGH) | max. 8h | |
| Czas naprawy Błędów krytycznych (Status HIGH) | max.72h | |
| Czas naprawy Usterki (pozostałe) | max.480h | |
| Usługi serwisowe realizowane w ramach zaproponowanego dodatkowego pakietu godzinowego lub w przypadku jego wykorzystania z puli zakupionej ponad pakiet | | |
| Usługi związane z zakresem rozliczeń, raportowania i sprawozdawczości | | |
| Asysta konsultanta przy rozliczeniach z NFZ | TAK | |
| Konsultacje w zakresie rozliczeń i sprawozdawczości | TAK | |
| Konsultacje w zakresie tworzenia nowych raportów i wydruków | TAK | |
| Przygotowanie dedykowanych raportów i wydruków | TAK | |
| Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego urzędu, banków) | TAK | |
| Usługi związane z infrastrukturą IT | | |
| Aktualizacja silnika bazy danych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) | TAK | |
| Aktualizacja systemów operacyjnych i wirtualizacyjnych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) | TAK | |
| Aktualizacja dostarczonych narzędzi administratora (np. narzędzie do monitoringu, wykonywania kopii zapasowych) | TAK | |
| Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych) | TAK | |
| Konsultacje w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi | TAK | |
| Konsultacje w zakresie administrowania motorem bazy danych | TAK | |
| Konsultacje w zakresie administrowania siecią i urządzeniami sieciowymi | TAK | |
| Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMware | TAK | |
| Instalacja i konfiguracja dodatkowego systemu CGM do wykonywania kopii zapasowych pomiędzy serwerami | TAK | |
| Wsparcie w usuwaniu awarii Systemu powstałej z winy Klienta lub wskutek wypadków losowych | TAK | |
| Wsparcie w diagnozie problemów infrastruktury sieciowej i sprzętowej niezwiązanej z Systemem. | TAK | |
| Optymalizacja Systemu uwzględniająca potrzeby Klienta (baza danych, system operacyjny) | TAK | |
| Aktualizacja systemu VMware (pod warunkiem aktualnego wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) | TAK | |
| Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na żądanie | TAK | |
| Audyt sieci teleinformatycznej | TAK | |
| Konsultacje | | |
| Wsparcie w zakresie rekonfiguracji modułów i funkcjonalności Systemu | TAK | |
| Doradztwo w zakresie rozbudowy Systemu o kolejne moduły | TAK | |
| Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Systemu za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń | TAK | |
| Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi Systemu | TAK | |
| Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemu | TAK | |

| | | |
|--|-----|--|
| Szkolenia | | |
| Szkolenia w siedzibie klienta i dodatkowe konsultacje z zakresu oprogramowania CGM | TAK | |
| Szkolenia w siedzibie klienta i dodatkowe konsultacje z zakresu infrastruktury IT | TAK | |
| Możliwość uczestnictwa w szkoleniach organizowanych w Centrum Szkoleniowym CGM | TAK | |
| Dodatkowy pakiet godzin miesięcznych na usługi serwisowe min. 15 | | |
| Cena katalogowa netto osobogodziny dodatkowych usług serwisowych (ponad zakupiony pakiet opisany w punkcie powyżej) | | |
| Cena katalogowa netto osobogodziny modyfikacji kodu źródłowego aplikacji | | |

Załącznik nr 2 do SIWZ – zakres usług serwisowych Systemu Laboratoryjnego

I. Zakres obsługi serwisowej i bieżący nadzór nad systemem laboratoryjnym LAB3000:

- a) Pracy serwisu: 24 h/dobę/7 dni w tygodniu.

Dane adresowe serwisu (adres, numery telefonu i telefaksu, adresy www i email):

faks nr: * _____

telefon nr:* _____

email:* _____

www:* _____

- b) Czasu reakcji: 2 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu podjęcia reakcji przez Wykonawcę.
- c) Czasu usunięcia awarii: do 8 godzin - liczony od ustalonego czasu reakcji.
- d) Czas usunięcia błędu krytycznego: max. następny dzień roboczy po wystąpieniu zdarzenia.

Przy czym pod pojęciem dni roboczych strony rozumieją dni powszednie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

- e) Czas usunięcia usterki: do 14 dni - liczony od ustalonego czasu reakcji.

II. Wszystkie czynności serwisowe realizowane będą lokalnie w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. W przypadku świadczenia usługi serwisu zdalnego, Zamawiający zastrzega sobie prawo, w szczególnych przypadkach, do wezwania Wykonawcy do stawienia się w siedzibie Zamawiającego, celem usunięcia błędu w aplikacji czy omówienia modyfikacji.

Podać*

Załącznik nr 3 do SIWZ – opis usług serwisowych Systemu Administracyjnego

1. Zakres opieki technicznej i konserwacyjnej usług związanych z utrzymaniem sprawnego i efektywnego funkcjonowania systemu oprogramowania części administracyjnej.

1.1. Opieka eksploatacyjna nad Oprogramowaniem stanowiąca pakiet usług Wykonawcy zapewniający możliwość szybkiego i sprawnego rozwiązywania problemów, związanych z wykorzystaniem systemu informatycznego opartego na rozwiązaniu SIMPLE.ERP, XPRIMER.HRM/CRM, obejmuje:

- udostępnianie i instalacja nowych wersji **Oprogramowania** udostępnionych przez **Producenta (Upgrade'ów)** o zwiększonej funkcjonalności, dostosowanie systemu do zmieniających się przepisów prawa w ramach posiadanych licencji/funkcjonalności;
- eliminację **Usterek Oprogramowania** i diagnozowanie zgłaszanych **Problemów** za pośrednictwem faxu* (nr fax.), poczty elektronicznej* (adres email:), oraz dedykowany internetowy system zgłoszeń;
- dostęp do Internetowego Systemu Zgłoszeń pod adresem*: ;
- bezpośredni kontakt telefoniczny z Koordynatorem współpracy monitorującego jakość świadczonych usług* (nr tel.:

W ramach opieki eksploatacyjnej, Wykonawca wyznacza do nadzoru realizacji prac dla Zamawiającego osobę, odpowiedzialną za zapewnienie odpowiedzialnej jakości świadczonych usług.

Gwarantowane Czasy reakcji na zgłaszane Problemy i czasy naprawy Usterek:

| Kod ważności | Czas reakcji | Czas naprawy |
|--------------|--|---|
| Krytyczny | Najszybciej jak to możliwe, lecz nie później niż w ciągu 16 godzin roboczych od daty zgłoszenia. | Najszybciej jak to możliwe, lecz nie później niż w ciągu 20 dni roboczych od momentu zdiagnozowania Usterki, poprzez zastosowanie tymczasowego rozwiązania zastępczego (umożliwiającego pracę) lub rozwiązania właściwego (update). |
| Normalny | Najszybciej jak to możliwe, lecz nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia. | Najszybciej jak to możliwe, lecz nie później niż w terminie zadeklarowanych przez Wykonawcę po zdiagnozowaniu Usterki. |

1.2. Opieka konsultacyjno-wdrożeniowa (w ramach dodatkowego pakietu godzinowego) obejmuje:

1. Wykonywanie analiz i wycen modyfikacji funkcjonalnych **Oprogramowania** na zlecenie Użytkownika,
2. Realizację prac wdrożeniowych zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego, związanych z rozszerzeniem lub zmianami zakresu wykorzystania systemu,
3. Realizację usług konsultacyjnych w siedzibie Zamawiającego, zapewniających efektywne i profesjonalne doradztwo w zakresie eksploatacji **Oprogramowania**,
4. Realizację przez konsultantów Wykonawcy szkoleń doskonalących zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego,
5. Opracowywanie procedur eksploatacyjnych i instrukcji stanowiskowych.
6. Oferowany dodatkowy Pakiet godzin miesięcznie (w cenie ryczaftu) na realizację usług serwisowych, konsultacyjno - wdrożeniowych, z możliwością przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące (minimum **10 godzin miesięcznie**)

7. Cena brutto osobogodziny dodatkowych usług serwisowych świadczonych zdalnie (ponad zakupiony pakiet): **(zgodnie ze złożoną ofertą)**.

Do kosztów prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego mogą być doliczane koszty dojazdów konsultantów.

W ramach opieki konsultacyjno-wdrożeniowej, do współpracy z Zamawiającym zostaną wyznaczeni konsultanci, którzy będą odpowiedzialni za świadczenie usług w zakresie odpowiednich modułów systemu. Wykonawca zapewni możliwość wyboru przez Zamawiającego konsultantów.

2. Definicja pojęć:

Producent - twórca i właściciel autorskich praw majątkowych do *Oprogramowania*, będącego utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w szczególności: SIMPLE S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Bronisława Czecha 49/51 dla *Oprogramowania* SIMPLE.ERP, oraz EQ System Technology Sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej, ul. Św. Antoniego 50, dla *Oprogramowania* SIMPLE.CRM/BPM, eSIMPLE.HRM i XPRIMER.

Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie komputerowe lub jego część, wprowadzone na rynek przez *Producenta*, obejmujące wykonywalny maszynowo kod programu - będący utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych – utrwalony na nośnikach magnetycznych lub optycznych.

Specyfikacja - wykaz funkcji *Oprogramowania* i sposób ich realizacji określony w dokumentacji użytkowej oraz - w szczególności - lista i postać raportów emitowanych przez *Oprogramowanie*.

Upgrade - nowa wersja *Oprogramowania*, która w stosunku do poprzedniej wersji tego *Oprogramowania* ma zmienioną *Specyfikację*.

Update – nowa wersja *Oprogramowania*, która w stosunku do poprzedniej wersji tego *Oprogramowania* ma usunięte ujawnione w czasie między dwoma *Upgrade'ami* *Usterki*, natomiast ma niezmienną lub zmienioną w nieznacznym stopniu *Specyfikację*.

Problem – niedziałanie lub działanie *Oprogramowania* uznane przez *Użytkownika* za niezgodne ze *Specyfikacją*, zgłoszony *Wykonawcy* przez *Użytkownika*. Zgłoszenie *Problemu* może również dotyczyć potrzeb szkoleniowych i rozwojowych związanych z eksploatacją *Oprogramowania*.

Usterka – niezdolność *Oprogramowania* do realizacji funkcji zgodnie ze *Specyfikacją*, wynikająca z przyczyn, za które odpowiada *Producent* lub *Wykonawca* (SIMPLE).

Kod ważności (normalny lub krytyczny) - kod przypisany każdemu zgłaszanemu przez *Użytkownika* *Problemowi*. *Kod ważności*: Krytyczny przypisywany jest jedynie *Problemom* uniemożliwiającym bieżącą eksploatację *Oprogramowania*.

Czas reakcji - czas od momentu zgłoszenia *Problemu* przez upoważnionego pracownika *Użytkownika* do momentu przystąpienia przez *Wykonawcę* do *Diagnozowania problemu*.

Diagnozowanie problemu – działania podejmowane przez *Strony Umowy* mające na celu ustalenie istoty i ewentualnych przyczyn powstania *Problemu*, w razie konieczności,

polegające na odtworzeniu *Problemu* w *Środowisku testowym*. Ustalenie istoty i przyczyn jest niezbędne między innymi w celu określenia, czy powstały *Problem* jest *Usterką*.

Środowisko testowe – zastępcze środowisko pracy *Oprogramowania* zgodne ze specyfikacją i parametrami *Wyznaczonego wyposażenia*, przygotowane przez *Użytkownika* lub *Wykonawcę* do celów testowania i symulowania działania *Oprogramowania*.

Godziny robocze/Dni robocze - godziny pracy *Wykonawcy* (od 8.00 do 16.00, od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).

*podać