**Załącznik nr 1 do SWZ – opis przedmiotu zamówienia ( złożyć wraz z ofertą)**

**Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia umowy są usługi serwisowe i konserwacyjne Szpitalnego Systemu Informatycznego Eskulap przez okres 42 miesięcy z prawem opcji (dodatkowe 1000 godzin świadczenia usług).

Zakres świadczenia: usługi będą świadczone dla Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiającego wymienionego w pkt 1 OPZ (tabela nr 1) - w sposób gwarantujący nieprzerwany, prawidłowy dostęp do Oprogramowania, w zakresie:

* 1. Serwis aplikacji (SA),
	2. Konserwacji (KS)
	3. Ewaluacji (EW),
	4. Konsultacji (KA) ,
	5. Nadzoru Eksploatacyjnego (NE),
	6. Serwis Motoru BD (SBD)
	7. Serwis 24 godziny na dobę przez 7 dni tygodnia.

Zakres świadczenia obejmuję zamówienie podstawowe oraz zamówienie objęte prawem opcji.

**Zamówienie podstawowe:**

**Usługi serwisowe i konserwacyjne Szpitalnego Systemu Informatycznego Eskulap przez okres 42 miesięcy**

**OPIS PRAWA OPCJI:**

1. W ramach prawa opcji , Zamawiający przewiduję możliwość zwiększenia ilości godzin świadczenia usług o dodatkowe 1000 godzin;
2. Zamawiający może podjąć decyzję o uruchomieniu prawa opcji w każdym przypadku wykorzystania wartości zamówienia podstawowego, przed upływem terminu obowiązywania umowy;
3. Warunkiem skorzystania z prawa opcji jest złożenie oświadczenia woli w formie pisemnej lub elektronicznej (pismo opatrzone kwalifikowanym podpisem elektronicznym) przez Zamawiającego o skorzystaniu z tego prawa. Wzór oświadczenia stanowi załącznik nr 2 do projektu umowy. W imieniu Zamawiającego uprawnionym do podpisania niniejszego pisma jest Dyrektor Szpitala lub inna osoba upoważniona;
4. Za skuteczne doręczenie oświadczenia, o którym mowa powyżej - rozumie się przesłanie oświadczenia (lub skan oświadczenia w przypadku podpisu w formie pisemnej ) na wskazany przez Wykonawcę adres poczty elektronicznej;
5. **Wykonawca po otrzymaniu oświadczenia, zobowiązany jest przystąpić do realizacji przedmiotu zamówienia** na zasadach i w zakresie dla zamówienia podstawowego oraz po cenach jednostkowych zaoferowanych w ofercie (dla zamówienia objętego prawem opcji);
6. Prawo opcji stanowi uprawnienie Zamawiającego do realizacji dodatkowych ilości usług serwisowych, natomiast w przypadku braku realizacji prawa opcji przez Zamawiającego wykonawcy nie przysługują z tego tytułu żadne roszczenia;
7. **Wykaz licencji i konsultacji:**

**Producent:** Nexus Polska Sp. z o.o. z siedzibą Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, zwana dalej NX.

**Tabela nr 1 wykaz licencji i konsultacji objętych przedmiotem zamówienia**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa Aplikacji** | **Producent** | **Przedmiot i rodzaj licencji** | **Ilość licencji** | **Objęte usługą konsultacji ([KA], NIE)** |
|  | Eskulap - Ruch Chorych  | NX | równoczesny użytkownik | 34 | NIE |
|  | Eskulap - Ruch Chorych Biuro Przyjęć, statystyka  | NX | równoczesny użytkownik | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Ruch Chorych Oddział  | NX | równoczesny użytkownik | Otwarta | NIE |
|  | Eskulap - Archiwum  | NX | równoczesny użytkownik | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Kolejki oczekujących  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Rejestracja poradni  | NX | równoczesny użytkownik | 25 | NIE |
|  | Eskulap – Poradnia  | NX | równoczesny użytkownik | 15 | NIE |
|  | Eskulap - Dokumentacja medyczna  | NX | równoczesny użytkownik | 1 | **[KA]** |
|  | Eskulap - Panel Lekarski  | NX | równoczesny użytkownik | Otwarta | NIE |
|  | Eskulap - Ordynacja lekarska  | NX | równoczesny użytkownik | Otwarta | NIE |
|  | Eskulap - Zlecenia medyczne  | NX | równoczesny użytkownik | Otwarta | NIE |
|  | Eskulap NT  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Rozliczenia z płatnikami  | NX | równoczesny użytkownik | 3 | **[KA]** |
|  | Eskulap - Gruper  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Kalkulacja kosztów procedur  | NX | równoczesny użytkownik | 2 | NIE |
|  | Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia  | NX | równoczesny użytkownik | 2 | NIE |
|  | Eskulap - Blok Operacyjny  | NX | równoczesny użytkownik | Otwarta | NIE |
|  | Eskulap - Laboratorium  | NX | równoczesny użytkownik | 18 | NIE |
|  | Sterownik analizatora  | NX | urządzenie | 32 | NIE |
|  | Eskulap - Bakteriologia  | NX | równoczesny użytkownik | 5 | NIE |
|  | Eskulap - Pracownia diagnostyczna  | NX | równoczesny użytkownik | Otwarta | **[KA]** |
|  | Eskulap - Zakład Histopatologii  | NX | równoczesny użytkownik | 2 | NIE |
|  | Eskulap – Apteka  | NX | równoczesny użytkownik | 14 | NIE |
|  | Eskulap - Apteczka Oddziałowa  | NX | równoczesny użytkownik | 39 | NIE |
|  | Eskulap - Powiadomienia  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Pracownia Cytostatyków  | NX | równoczesny użytkownik | 2 | NIE |
|  | Eskulap - Zakażenia Szpitalne  | NX | równoczesny użytkownik | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Żywienie  | NX | równoczesny użytkownik | 5 | NIE |
|  | Eskulap - Administrator  | NX | stanowisko | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Magazyn  | NX | stanowisko | 2 | NIE |
|  | Eskulap - Lekarz Zakładowy  | NX | stanowisko | 2 | NIE |
|  | Eskulap – Poczta  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Bank Krwi  | NX | równoczesny użytkownik | 2 | NIE |
|  | Eskulap - HL7  | NX | urządzenie, system | 2 | NIE |
|  | Integracja z systemem Informer  | NX | system | 1 | NIE |
|  | Eskulap – DICOM  | NX | urządzenie | 22 | NIE |
|  | Eskulap – PACS  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Moduł Wymiany AP Kolce  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Moduł Wymiany KRN  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | HBI-analityk  | NX | równoczesny użytkownik | 1 | NIE |
|  | Interfejs KS BLOZ  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Eskulap -System Kolejkowy  | NX | urządzenie | 19 | NIE |
|  | Eskulap- Infokiosk  | NX | urządzenie | 2 | NIE |
|  | Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Generacja dokumentów i podpis elektroniczny w Eskulap)  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Archiwum dokumentów cyfrowych)  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Eskulap - mObchód  | NX | urządzenie | Otwarta | NIE |
|  | Eskulap- Replikator Danych  | NX | urządzenie | 2 | NIE |
|  | Eskulap- Moduł Wymiany Danych (Faktury sprzedażowe NFZ, Faktury zakupowe, Obrót magazynowy Apteka i Apteczki Oddziałowe, Obrót magazynowy Magazyn) – integracja z ERP  | NX | system | 4 | NIE |
|  | Eskulap - eZWM  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Portal Pacjenta (ePOZ, eKonsultacje)  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | eUsługi MZ (eZlecenie, zmodyfikowana eRejestracja, eWyniki, EDM )  | NX | serwer | 1 | NIE |
|  | Interfejs – wymiana danych z modułem EKZ  | NX | Serwer | 1 | NIE |

1. **Zasady świadczenia usług serwisowych.**

[UŻYTKOWNICY]

1. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „HelpDesk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (wypełnia Wykonawca najpóźniej do dnia zawarcia umowy).**
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 – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
5. Powinnością Certyfikowanego Administratora oraz Administratora HD jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej zakresu oraz treści pozostałych Użytkowników.
6. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.
7. 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. Użytkownika może zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
	* Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
	* Awaria [Wymagane usługi: SA, KS, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
	* Usterka programistyczna [Wymagane usługi: SA, KS],
	* Konsultacja [Wymagane usługi: SA, KS, KA],
	* Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, KS, NE],
	* Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, KS, SBD],
	* Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, KS, EW],
	* Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
	* Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, EW],
	* Zapytanie handlowe.
3. 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.
4. 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.
5. Jeżeli do Zgłoszenia Serwisowego pozostającego 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.
6. 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 „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
7. 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:
	* przyjęte do realizacji,
	* anulowane,
	* odrzucone,
	* duplikat,
	* do uzupełnienia,
	* odroczone,
	* rozwiązane,
	* zamknięte.
8. 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.
9. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim typem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
10. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie Zgłoszenia Serwisowego wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na określoną w Zgłoszeniu Serwisowym kwotę.
11. **Warunki brzegowe realizacji usług**

**Tabela nr 2 :** **Warunki brzegowe realizacji usług**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | Nazwa | Wymagane terminy realizacji usług | **Uwagi** |
|
|  | Godziny pracy Serwisu | 800-1600 | 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. Godziny pracy Serwisu nie dotyczą usługi „Serwis 24h/7”, która jest realizowana całodobowo. |
|  | Czas reakcji Serwisu | 4h | Czas liczony w Godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” lub w godzinach od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia w przypadku usługi Serwis 24h/7 |
|  | Czas usunięcia Błędu Aplikacji  | 10 dni | 1. Czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji w Godzinach pracy Serwisu bądź w godzinach od upłynięcia Czasu reakcji w przypadku usługi Serwis 24h/7
2. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy).
3. W odniesieniu do Zgłoszeń Serwisowych niewłaściwie przypisanych do obszarów/Modułów (Zasady świadczenia usług serwisowych, pkt. 10) przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu.
4. W odniesieniu do Aplikacji, których WYKONAWCA nie jest Producentem, w szczególności ich Rozwinięć wynikających z zamówień indywidualnych, przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu.
5. W odniesieniu do Konsultacji, wymagających pogłębionej analizy przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu.
6. Jeżeli Zgłoszenie zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 20 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie może zostać uwzględnione w kolejnej aktualizacji zbiorczej. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 aktualizacji zbiorczych zawierających Uaktualnienia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał.
 |
|  | Czas usunięcia Awarii | **…………..****Zgodnie z kryteriami oceny ofert podanymi na formularzu ofertowym \*** |
|  | Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza |
|  | Czas obsługi Konsultacji  | 10 dni |
|  | Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych | Niegwarantowany | 1. Dotyczy Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez ZAMAWIAJĄCEGO nie obejmuje Konsultacji).
2. Dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych.
 |
|  | Termin udostępnienia Rozwinięć wynikających z nowelizacji aktów prawnych [usługa KS] | 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 powszechnego obowiązku wynikającego z aktu prawnego.
3. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi tylko w przypadku, jeżeli mają charakter obligatoryjny. Usługa nie obejmuje modyfikacji wynikających z tzw. pilotaży i innych programów, mających charakter fakultatywny. ZAMAWIAJĄCY każdorazowo przed przystąpieniem do rzeczonych winien skonsultować się z WYKONAWCĄ, czy ten podejmie się wykonania koniecznych modyfikacji Aplikacji.
 |

\* Czas usunięcia awarii - parametr oceniany zgodnie z zaoferowanym przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym

1. **Wykaz usług serwisowych objętych umową**

**Tabela nr 3 : procedury (wypełnia Wykonawca)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** | **Procedura realizacji Usługi – wypełnia wykonawca** |
|  | **Serwis Aplikacji****[SA]** | Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania. |  |
|  | **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 w odniesieniu do systemów ESKULAP oraz HBI. Subskrypcja usługi zapewnia poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO o Rozwinięcia stanowiące wynik inwencji twórczej Producenta. 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 rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi. Rozwinięcia rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (niewykazanych w Załączniku nr 1) oraz Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane odpłatnie, po stawkach określonych przez WYKONAWCĘ doraźnie dla każdego Rozwinięcia nie uwzględnionych w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi. |  |
|  | **Konsultacje****[KA]** | Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w formie elektronicznej do Aplikacji, dla których subskrybuje usługę (tabela nr 1 niniejszego OPZ) w posiadanej przez nie specyfikacji funkcjonalnej. |  |
|  | **Nadzór Eksploata-****cyjny** **[NE]** | W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy. Świadczenia w ramach usługi są realizowane w terminach dostępności personelu Serwisu wyznaczanych wg uznania WYKONAWCY w sposób umożliwiający ZAMAWIAJĄCEMU skonsumowanie nabytego wolumenu dni serwisowych. Przedmiotem usługi mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z zastrzeżeniem, że WYKONAWCA zawsze ma prawo do odmowy realizacji Zgłoszenia Serwisowego, jeżeli jego przedmiotem mają być prace programistyczne, w szczególności realizowane odpłatnie w ramach usługi Ewaluacja [EW] lub prace z zakresu motoru bazy danych, Środowiska systemowego, bądź Infrastruktury:* Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,
* Konsultacje merytoryczne w obszarach, z którymi jest powiązana specyfikacja funkcjonalna Aplikacji a Użytkownik winien dysponować w tych obszarach wiedzą dającą się powziąć z innych źródeł (ewentualnie wiedzą niedostępną ale z powodu zaniechań stron trzecich),
* Instalowanie nie objętych innymi usługami Uaktualnień,
* Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
* Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,
* Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu ich dostosowanie do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO,
* Konwersja wydruków na dokumenty przetwarzane w postaci elektronicznej,
* Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,
* Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu tworzącego, Ministerstwa Zdrowia, CeZ, NFZ, PZH, GUS),
* Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),
* Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.
 |  |
|  | **Serwis Motoru BD****[SBD]** | Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych. Usługa nie obejmuje naprawy błędów silnika bazy danych. |  |
|  | **Serwis 24h/7** | Gotowość do usuwania krytycznych zdarzeń serwisowych, które doprowadziły do zatrzymania lub poważnego uszkodzenia Oprogramowania Aplikacyjnego, dotyczących uszkodzeń Infrastruktury i MBD, innych niż Awarie (w rozumieniu definicji z Umowy), obejmujących:* + 1. obsługę serwisową MBD wraz z uruchomionymi instancjami:
			- * instalacje stand-alone
				* instalacje MBD RAC (Linux),
		2. obsługę serwisową serwerów aplikacyjnych Windows Server,
		3. obsługę serwisową serwerów z systemem Linux,
		4. obsługę serwisową serwerów aplikacji skonteneryzowanych (Docker),
		5. obsługę serwisową usług oraz aplikacji wdrożonych systemów (co najmniej w zakresie uruchomienia i podłączenia do bazy),
		- obsługę serwisową serwera Eskulap: HIS, LIS, RIS i PACS
		- obsługę serwisową serwera Eskulap SZRP (XIBO),
		- obsługę serwisową serwera Eskulap: NT, serwera wydruków, EDM,
		1. obsługę serwisową kontrolerów domen (AD), serwerów wydruku, CA,
		2. obsługę serwisową środowisk wirtualnych,
		3. usługi doradcze w ramach doboru rozwiązań w IT (infrastruktura, oprogramowanie) powiązanych bezpośrednio z przedmiotem zdarzenia serwisowego,
		4. identyfikację przyczyn wystąpienia awarii Infrastruktury eksploatowanej przez Klienta (serwerów aplikacyjnych i bazodanowych oraz zasobów dyskowych związanych z serwisowanym oprogramowaniem aplikacyjnym).
 |  |

1. Integralną częścią treści niniejszego dokumentu jest
* Załącznik nr 1 – Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa

# Załącznik nr 1 – Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa

1. **Kontakty**

Zgodnie z paragrafem § 6 Umowy osobami uprawnionymi do dostępu do HD są osoby wpisane poniżej w tabeli, z których osoba wskazana w pierwszym wierszu posiada uprawnienia Certyfikowanego Administratora. Zamawiający wskazuje również w poniższej tabeli Administratora HD.

Osobom wymienionym w tabeli zostaną przesłane dane umożliwiające uwierzytelnienie w systemie HD na wskazane konta e-mail.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Imię** | **Nazwisko** | **Konto e-mail** | **Stanowisko** |
| 1. | Przemysław  | Stajkowski | pstajkowski@skp.ump.edu.pl | Kierownik Działu Informatyki |
| 2. | Anna  | Morkowska | amorkowska@skp.ump.edu.pl | Starszy specjalista ds. Informatyki |
| 3. | Katarzyna | Tyrakowska | ktyrakowska@skp.ump.edu.pl | Kierownik Działu Controllingu i Rozliczeń |
| 3. | Aleksandra | Stefaniak - Kałuża | astefaniak@skp.ump.edu.pl | Zastępca Kierownika Działu Organizacji i Nadzoru |
| 5. | Krystian  | Chmura | kchmura@ skp.ump.edu.pl | Z-ca kierownika Działu Informatyki |

1. **Procedury bezpieczeństwa**

Jeżeli w celu wykonania świadczeń przewidzianych Umową zajdzie konieczności transferu danych, STRONY, w przypadku braku wyrażenia w formie pisemnej lub w formie dokumentowej zgody przez WYKONAWCĘ na procedurę bezpieczeństwa zaproponowaną przez ZAMAWIAJĄCEGO, uznają następującą procedurę:

1. Użytkownik przekazuje dane, poprzez skopiowanie zaszyfrowanego pliku archiwum (np. w formacie zip) na zasób dyskowy udostępniony prze WYKONAWCĘ o adresie wskazanym w HD. Zasób jest dedykowany wyłącznie ZAMAWIAJĄCEMU, wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Dane umożliwiające uwierzytelnienie posiadają jedynie osoby posiadające nadane uprawienia zgodne z postanowieniami Umowy.
2. Kopiowany plik winien być zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym, uwzględniającym minimum 2 znaki specjalne i minimum 2 cyfry). Hasło do pliku zostanie przekazywane osobie ze Strony WYKONAWCY, która wnioskowała o udostępnienie danych w bezpieczny sposób (SMS, czat).
3. **Ogólne zasady udzielania zdalnego dostępu do zasobów ZAMAWIAJĄCEGO**
4. Jeżeli STRONY nie postanowią inaczej, ZAMAWIAJĄCY udziela pracownikom /współpracownikom WYKONAWCY zdalnego dostępu do systemu informatycznego i baz danych zgodnie z niniejszymi zasadami:
5. dostęp jest realizowany tylko dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, którego imienną listę WYKONAWCA uzupełnia w serwisie HD,
6. każdorazowo przy zmianie personelu WYKONAWCY dedykowanego do realizacji Umowy, WYKONAWCA będzie zobligowany do wprowadzenia aktualizacji imiennej listy osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
7. ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest nadać/odebrać dostęp zdalny osobom, o których mowa w pkt b) niezwłocznie, w terminie umożliwiającym WYKONAWCY wywiązanie się z obowiązków umownych,
8. dostęp odbywał się będzie z użyciem szyfrowanego protokołu,
9. zestawienie połączenia będzie następowało na polecenie ZAMAWIAJĄCEGO, którym może być np. zgłoszenie w systemie HelpDesk, jak również konieczność wykonania niezbędnych prac w systemie użytkowanym przez Zamawiającego, związanych z realizacją Umowy,
10. zestawienie połączeń będzie następowało w godzinach pracy ZAMAWIAJĄCEGO tj. w dni robocze (od poniedziałku do piątku), od godz. 0700 do 16:00, a po godzinach pracy automatycznie zamykane z zastrzeżeniem pkt g) niniejszego ustępu,
11. w szczególnych przypadkach, jeżeli będą za tym przemawiały przesłanki merytoryczne, zestawienie połączenia będzie mogło nastąpić po godzinach pracy ZAMAWIAJĄCEGO lub w trybie ciągłym, przy czym każdorazowo w takich okolicznościach STRONY uzgodnią szczegóły otwarcia i zamknięcia połączenia,
12. Zamawiający przekaże WYKONAWCY dane niezbędne do logowania w sposób bezpieczny. Wykonawca zobowiązany jest do nieujawniania danych do logowania osobom nieupoważnionym.
13. Każdorazowo przy zmianie zasad i sposobu połączenia zdalnego, ZAMAWIAJĄCY powiadomi Wykonawcę z min. 14 dniowym wyprzedzeniem.

UWAGA

**Część III Rozdział II: Przedmiotowe środki dowodowe SWZ**

W celu potwierdzenia zgodności oferowanych usług z wymaganiami określonymi w opisie przedmiotu zamówienia i wymaganiami związanymi z realizacją zamówienia, **Wykonawca razem z ofertą złoży następujące przedmiotowe środki dowodowe i inne dokumenty:**

* + - * 1. **Uzupełniony w pkt 4 Tabela nr 3 : procedury – opis przedmiot zamówienia, zgodny z załącznikiem nr 1 do SWZ;**
				2. **Wykonawca składa oświadczenia własne o posiadaniu majątkowych praw autorskich lub licencji lub innych praw lub też o posiadaniu zgody twórcy/autora/ producenta/ właściciela praw autorskich – do Szpitalnego Systemu Informatycznego ESKULAP objętego przedmiotem zamówienia w zakresie umożliwiającym realizacje usług, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego;**