

Opis przedmiotu zamówienia

Dotyczy: usług serwisu informatycznego, wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania centralnej sterylizatorni nadzorującego obieg narzędzi chirurgicznych (Zadanie nr 2)

| Nadzór autorski i zapewnienie stałej obsługi serwisowej i wsparcia technicznego nad funkcjonującym w Centralnej Sterylizatorni systemem nadzorującym obieg narzędzi chirurgicznych, MEDOK, firmy ELMI. | |
|--|--|
| NADZÓR AUTORSKI I ZAPEWNIENIE STAŁEJ OBSŁUGI SERWISOWEJ | |
| NADZÓR AUTORSKI | |
| 1 | Wykonawca będzie prowadził stały monitoring działania aplikacji, wydajności i powiązania funkcjonalności z zapisami do bazy danych. |
| 2 | Wykonawca będzie wprowadzał do oprogramowania zmiany stanowiące konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw, rozporządzeń, itp. |
| 3 | Wykonawca będzie wprowadzał w trybie pilnym do oprogramowania zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń, |
| 4 | Wykonawca będzie wprowadzał drobne zmiany wg sugestii zgłaszanych przez użytkownika, które są możliwe do wdrożenia bez zmian w strukturze systemu |
| 5 | Wykonawca będzie wprowadzał nowe funkcjonalności wynikające z planowanego przez producenta rozwoju systemu |
| 6 | Wykonawca będzie usuwał błędy wdrożonego oprogramowania, na podstawie zgłoszeń Zamawiającego. |
| AKTUALIZACJE | |
| 1 | Wykonawca zapewni cykliczne aktualizacje oprogramowania systemu MEDOK – usługa zapewnia rozwój Produktu realizowanego zgodnie z ustalonym planem Wykonawcy. |
| 2 | Wykonawca zapewni unowocześnianie i aktualizowanie Motoru Bazy Danych do wersji udostępnianych i zalecanych dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych, Niezależnie od okoliczności i uwarunkowań decyzja o aktualizacji bazy danych do najnowszej wersji wymaga każdorazowo akceptacji Zamawiającego |
| OBSŁUGA SERWISOWA I WSPARCIE TECHNICZNE | |
| 1 | Wykonawca zapewni stały, zdalny monitoring pracy systemu, prowadzony w sposób automatyczny w trybie 24/7, |
| 2 | Wykonawca zapewni stały, 8h/dobę serwis online systemu w robocze dni tygodnia, |
| 3 | Wykonawca zagwarantuje możliwość konsultacje telefonicznych lub online w zakresie: obsługi systemu, zmian po aktualizacjach systemu, problemów wynikłych z pracy systemu w trybie auto-rejestracji |
| 4 | Wykonawca będzie wykonywał zdalną konfigurację urządzeń sprzętowych systemu MEDOK |
| 5 | Wykonawca będzie prowadził zdalny nadzór nad rejestracją wszelkich zdarzeń systemowych w czasie obsługi systemu MEDOK |

| | |
|----|---|
| 6 | Wykonawca zapewni zdalne rozwiązywanie problemów sieciowych związanych z funkcjonowaniem systemu |
| 7 | Wykonawca zapewni zdalny nadzór nad bazą danych systemu, zdalną diagnostykę i usuwanie awarii Motoru Bazy Danych. |
| 8 | Wykonawca zapewni bieżące wprowadzanie poprawek Motoru Bazy Danych zalecanych dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych, |
| 9 | Wykonawca zagwarantuje niezbędne wizyty serwisowe specjalistów od urządzeń i oprogramowania bazodanowego w przypadku unieruchomienia systemu i braku możliwości przywrócenia stabilnej jego pracy w sposób zdalny przy założeniu, że funkcjonuje informatyczny kanał komunikacyjny |
| 10 | Wykonawca przeprowadzi raz na rok przegląd inspekcyjny całego systemu (koszt dojazdu w cenie usługi) |
| 11 | Wykonawca zagwarantuje obsługę serwisową zgłoszeń i usuwanie błędów w dniach roboczych (poniedziałek – piątek) w godzinach 8:00 do 16:00 |
| 12 | Wykonawca będzie prowadził rejestr zgłoszeń, w którym będzie odnotowywał wszelkie zgłoszenia, przebieg realizacji i zakończenie realizacji zgłoszenia. |
| 13 | Zgłoszenie będzie mogło być przekazane Wykonawcy za pomocą listu elektronicznego (email), faksem lub telefonicznie. Adresy i nr telefonów muszą być podane w umowie serwisowej. |
| 14 | Zamawiający wymaga, aby czas reakcji serwisu nie był dłuższy niż 8 godz. (czas w godzinach roboczych liczony od chwili zaewidencjonowania w serwisie Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „przyjęte/ zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu) |
| 15 | Zamawiający wymaga, aby czas reakcji serwisu na awarie krytyczne (Incydent uniemożliwiający wykonywanie funkcji Systemu) wynosił nie więcej niż 4 godz. |
| 16 | Zamawiający wymaga, aby czas usunięcia Awarii krytycznej wynosił nie więcej niż 24 godz. (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji) |
| 17 | Zamawiający wymaga, aby czas usunięcia Awarii (incydent powodujący zakłócenie wykonywania funkcji, bez usunięcia której oprogramowanie może funkcjonować) wynosił nie więcej niż 4dni. |