

Opis przedmiotu zamówienia

Dotyczy: usług serwisu informatycznego, wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania HIS – Medicus. (Zadanie nr 3).

ZAKRES USŁUGI SERWISU OPROGRAMOWANIA

Ip.	Usługa
1.	Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw, Wersji i Wydań Systemu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa.
2.	Udostępnianie dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Systemu.
3.	Świadczenie pomocy telefonicznej przy eksploatacji Systemu zgodnie z procedurą pomocy telefonicznej (hot-line) w godzinach od 8:00 do 15:00.
4.	Bieżące usuwanie dysfunkcji ujawnionych w Systemie na zasadach określonych w Procedurze podejmowania prac serwisowych.

TRYB ZGŁASZANIA WYSTĄPIENIA DYSFUNKCJI SYSTEMU

1. Wykonawca przyjmuje zgłoszenia drogą mailową lub w dedykowanym systemie Helpdesk.
2. Zgłoszenie serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą wpłynięcia do Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia serwisowego, na adres poczty elektronicznej podany w zgłoszeniu serwisowym – potwierdzenie wysyłane jest automatycznie.
3. Zgłoszenie serwisowe dokonane w czasie innym niż godziny robocze w dniu roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej dnia roboczego, w którym dokonano zgłoszenia serwisowego lub najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia serwisowego.

PROCEDURA PODEJMOWANIA PRAC SERWISOWYCH

1. Wykonawca podejmuje prace serwisowe na podstawie zgłoszenia serwisowego oraz dokonuje weryfikacji i kwalifikacji statusu wskazanego przez Zamawiającego.
2. Zmiana kwalifikacji statusu zgłoszenia serwisowego wymaga pisemnego uzasadnienia oraz powiadomienia Zamawiającego (e-mail).
3. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania naprawy zgłoszonych stanów, krytycznych, awarii, błędów lub usterek Systemu, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nie usunięcie dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w pkt 3.
5. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
6. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.

7. Wykonawca dołoży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia dysfunkcji Systemu nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Zamawiającego jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż:

- a) **4 godziny dla stanu krytycznego,**
- b) **2 dni robocze dla awarii,**
- c) **10 dni robocze dla błędu,**
- d) **20 dni roboczych dla usterki.**

od momentu potwierdzenia zgłoszenia serwisowego w przypadku, gdy naprawa może być wykonana z wykorzystaniem zdalnego dostępu.

8. Czas usunięcia zostaje automatycznie wydłużony o czas przetwarzania na komputerze, jeżeli czas ten przekracza 8 godzin np. w wyniku archiwizacji lub kopiowania baz danych. Przedłużenie powinno być każdorazowo udokumentowane.

9. Realizacja zgłoszenia w terminach podanych w pkt. 7 obowiązuje jeżeli przyczyna zgłoszenia serwisowego leży po stronie Wykonawcy.

10. W przypadku, jeżeli przyczyna zgłoszenia serwisowego nie jest związana bezpośrednio z dysfunkcją Systemu, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia stanu funkcjonalności.

11. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga wyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.

12. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.

13. Wykonawca zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze update.

14. Strony zapewnią wzajemną współpracę na etapie testowania Systemu w warunkach rzeczywistych w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego, które zmierza do eliminacji dysfunkcji Systemu.

15. Realizację zgłoszenia serwisowego uznaje się za zakończoną z chwilą przywrócenia Stanu funkcjonalności Systemu.

16. Pomoc Telefoniczna polega na świadczeniu konsultacji telefonicznych dotyczących eksploatacji i korzystania z Systemu i realizowana jest w dni robocze w godzinach roboczych.

Pojęcia i definicje

Na potrzeby niniejszego postępowania stosuje się następujące pojęcia i definicje:

- 1. Strony Umowy – uogólnione pojęcie stosowane zamiennie do określenia Zamawiającego i Wykonawcy jednocześnie.
- 2. Cel Umowy – przyczyny oraz oczekiwane wyniki, dla osiągnięcia których Strony podjęły współpracę i zawarły Umowę.
- 3. Przedmiot Umowy – całokształt zagadnień realizowanych w ramach Umowy ukierunkowanych na osiągnięcie Celu Umowy.
- 4. System – łączne określenie dla oprogramowania – Finus lub innego występującego u Zamawiającego, do którego prawa autorskie posiada Wykonawca, bez względu na nazwę handlową.
- 5. Awaria – oznacza błąd Systemu, uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie Systemu lub jego części, który nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji Systemu.
- 6. Backup – wykonanie kopii bezpieczeństwa danych pozwalających na odtworzenie i przywrócenie środowiska po wystąpieniu awarii, mające służyć do odtworzenia oryginalnych danych w przypadku ich utraty lub uszkodzenia; jakość odtworzonych danych powinna być dostosowana do ustalonego uprzednio poziomu ryzyka, który poniesie Zamawiający (poziom ryzyka determinuje cykliczność wykonywania backup'ów).

7. Baza Danych – zbiór wszystkich danych zewidencjonowanych za pomocą Systemu.
8. Błąd – powtarzalne działanie Systemu niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
9. Czas Roboczy – czas pracy liczony w Dni Robocze, w którym świadczona jest pomoc telefoniczna przy eksploatacji Systemu.
10. Dzień Roboczy – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
11. Dokumentacja – dokument papierowy lub elektroniczny opisujący System i zasady użytkowania Systemu.
12. Dysfunkcja – zbiorcze określenie dla błędów, usterek, awarii i stanów krytycznych.
13. Godziny robocze – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 8 – 16.
14. Konsultacja – serwis polegający na świadczeniu usług doradczych.
15. Konsultant serwisowy – osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje uprawniające do realizowania Serwisu.
16. Naprawa – modyfikacja Systemu usuwająca błąd Systemu.
17. Partner – podmiot realizujący część przedmiotu umowy jako podwykonawca.
18. Pomoc Telefoniczna – świadczenie pomocy telefonicznej dotyczącej eksploatacji i korzystania z Systemu.
19. Procedura – schemat postępowania lub opis czynności, w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
20. Publikacja – udostępnienie Systemu zawierającego zmienioną funkcjonalność.
21. Serwer – sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest baza danych wykorzystywana przez System.
22. Serwis – usługa o charakterze technicznym, organizacyjnym, doradczym lub/ i szkoleniowym, przeznaczona do zapewnienia stabilnej pracy Systemu.
23. Stan funkcjonalności - stan Systemu nie powodujący uciążliwości w użytkowaniu oraz nie wymagający podjęcia zgłoszenia serwisowego.
24. Stan Krytyczny – nieprawidłowość Systemu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji systemu, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Systemu.
25. Upgrade – nowa wersja Systemu związana ze stworzeniem nowej funkcjonalności.
26. Update – aktualizacja Systemu w wyniku zmian przepisów, związanych bezpośrednio i pośrednio z systemem ochrony zdrowia, w zakresie tej samej wersji Systemu.
27. Usterka – działanie Systemu niezgodne z dostarczoną do niego dokumentacją, nie uwzględnienie przez to oprogramowanie znanych błędów platformy sprzętowej lub błędów w oprogramowaniu narzędziowym lub stanowiskowym, nie uniemożliwiające jednak wykonania jego funkcji.
28. Wersja – okresowa Publikacja Systemu uwzględniająca Naprawy i zmiany dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Systemu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej Funkcjonalności Systemu.
29. Wydanie – okresowa Publikacja Systemu obejmująca nową funkcjonalność Systemu oraz nową Dokumentację.
30. Zgłoszenie Serwisowe – procedura zgłaszania problemów z funkcjonowaniem systemu u Zamawiającego.

WARUNKI ZDALNEGO DOSTĘPU WYKONAWCY DO ZASOBÓW ZAMAWIAJĄCEGO

1. Zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w **terminie 3 dni** roboczych od dnia wejścia w życie Umowy.
2. Zamawiający udostępnia Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów przez cały okres trwania Umowy.
3. Do zdalnego dostępu upoważnieni są pracownicy Wykonawcy według przedstawionej listy.
4. Wykonawca nie będzie przekazywał danych logowania (loginy i hasła) innym osobom niż wymienione w załączonej liście.
5. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego oraz po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
6. W przypadku zgłoszenia błędu, awarii, usterki i stanu krytycznego Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej realizacji Zgłoszenia.
7. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu prac przy użyciu zdalnego połączenia.
8. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
 - a) będzie wykorzystywał zdalny dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy,
 - b) będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
9. Zamawiający określa numery portów TCP wykorzystywanych w komunikacji.
10. Zamawiający zapewni jeden z poniższych rodzajów połączeń:
 - a) VPN – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny kanał VPN,
 - b) udostępnienie terminala – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez bezpieczny terminal,
 - c) udostępnianie portu do baz danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez IP i port pozwalający na komunikację z bazą danych.
11. Zamawiający przekaze każdej osobie z podanej listy użytkowników Wykonawcy, wg załączonej listy, zestaw odpowiadających im identyfikatorów (login) wraz z ich hasłami dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia.
12. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane w ciągu dwóch dni roboczych od dnia zawarcia Umowy.
13. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w dni robocze w godzinach roboczych.
14. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać takiego zastępczego sposobu użytkowania Systemu, który umożliwi jego funkcjonowanie i tymczasowo rozwiązuje zgłoszony problem bez naruszenia integralności bazy danych, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.

Lista osób upoważnionych może zostać zmodyfikowana, o czym Wykonawca niezwłocznie zawiadomi Zamawiającego. Czas na nadanie uprawnień do dostępu do zasobów Zamawiającego nie ma wpływu na czas realizacji zgłoszenia serwisowego.

AKTUALIZACJA BLOZ

W ramach umowy serwisowej Wykonawca zobowiązany jest zapewnić aktualizację lekospisu BLOZ [wraz z modułem interakcje].