

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Wykonawcę w okresie 48 miesięcy opieki serwisowej wraz z dostępem do nowych wersji informatycznych systemów szpitalnych:

- **Eskulap**
- **Klaster Veritas**

1) Eskulap

Opieka serwisowa winna odbywać się w wymiarze równym 70 roboczogodzin miesięcznie (dni robocze, wolne od pracy oraz święta), przy czym niewykorzystane godziny w danym miesiącu przechodzą na kolejny miesiąc i będą mogły być wykorzystane w pozostałych miesiącach kwartału. Przez roboczogodzinę należy rozumieć pełną godzinę wsparcia serwisowego będzie rozliczany z dokładnością do 15 minut.

Przedmiot zamówienia obejmować będzie w szczególności:

- a) nabycie przez Zamawiającego prawa do eksploatacji nowych wersji produktu oraz dostarczenie Zamawiającemu wszystkich nowych wersji produktu w okresie realizacji niniejszej umowy;
- b) konsultacje i pomoc serwisową udzielaną w siedzibie Zamawiającego, zdalnie bądź telefonicznie w zakresie funkcjonowania programu oraz wszelkich zmian definiowanych elementów programu;
- c) konsultacje w zakresie nowych wersji programu;
- d) konsultacje w zakresie administracji programu;
- e) przeszkolenie administratora Zamawiającego;
- f) konsultacja w zakresie administracji bazy danych, wgrywanie aktualnych poprawek producenta w terminie do 4 tygodni od pojawienia się na oficjalnej stronie Oracle;
- g) konserwacja bazy danych – raz na kwartał;
- h) prace zlecane przez Zamawiającego w zakresie uzgodnionym z Wykonawcą.

Zamawiający dysponuje następującymi modułami:

Eskulap - Administrator
Eskulap - Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna
Eskulap - Apteczka Oddziałowa
Eskulap - Apteka
Eskulap - Archiwum
Eskulap - Autoryzacja w LDAP
Eskulap - Bakteriologia
Eskulap - Bank Krwi
Eskulap - Biuro Przyjęć, Statystyka
Eskulap - Blok Operacyjny

Eskulap - Blok Porodowy
Eskulap - Centralna Rejestracja
Eskulap - DICOM
Eskulap - Dokumentacja Medyczna
Eskulap - Dyrekcja
Eskulap - eRejestracja
Eskulap - eWyniki
Eskulap - Gabinet
Eskulap - Gruper
Eskulap - Harmonogramowanie
Eskulap - Hierarchiczna Dokumentacja Medyczna
Eskulap - HL7
Eskulap - HL7
Eskulap - Integrator
Eskulap - Izba Przyjęć
Eskulap - Kalkulacja Kosztów Procedur
Eskulap - Kolejki Oczekujących
Eskulap - Laboratorium
Eskulap - Magazyn
Eskulap - Magazynek Oddziałowy
Eskulap - mObchód
Eskulap - Oddział
Eskulap - PACS
Eskulap - Panel Lekarski
Eskulap - Poczta
Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Generacja dokumentów i podpis elektroniczny w Eskulap)
Eskulap - Pogotowie Ratunkowe
Eskulap - Poradnia
Eskulap - Powiadomienia
Eskulap - POZ
Eskulap - Pracownia Cytostatyków
Eskulap - Pracownia Diagnostyczna
Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia
Eskulap - Rehabilitacja
Eskulap - Rejestracja Poradni
Eskulap - Rozliczenia z Płatnikami
Eskulap - Ruch Chorych
Eskulap - Sterownik Analizatora
Eskulap - Synchronizator wersji
Eskulap - Zakażenia Szpitalne
Eskulap - Zakład Histopatologii
Eskulap - Zlecenia Medyczne
Eskulap - Żywnienie
Eskulap NT

Wykonawca musi posiadać aktualną autoryzację właściciela majątkowych praw autorskich systemu informatycznego Eskulap uprawniającą do świadczenia usług wdrożeniowych, opieki serwisowej i dostępu do nowych wersji systemu informatycznego Eskulap. – **Zamawiający zastrzega możliwość żądania przedmiotowych dokumentów w każdym momencie na etapie realizacji przedmiotu zamówienia.**

Wykonawca musi dysponować osobami zdolnymi do wykonania zamówienia (osoby, które będą wykonywać przedmiot zamówienia), tj. posiadającymi znajomość i doświadczenie w administracji baz danych systemu Eskulap potwierdzoną certyfikatem wystawionym przez producenta systemu Eskulap – **Zamawiający zastrzega możliwość żądania przedmiotowych dokumentów w każdym momencie na etapie realizacji przedmiotu zamówienia.**

Godziny pracy i czas reakcji serwisu

Lp.	Nazwa	Warunki	Uwagi
1	Godziny pracy serwisu	0:00 – 24:00	7 dni w tygodniu
2	Czas reakcji	4 godziny	- Czas liczony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu podjęcia czynności serwisowych - Obowiązuje 7 dni w tygodniu - w przypadku dokonania zgłoszenia o awarii krytycznej, realizacja nastąpi niezwłocznie tj, bez zbędnej zwłoki
3	Czas usunięcia awarii krytycznej	maks. 12 godzin	Od momentu podjęcia zgłoszenia. W przypadku, kiedy praca z aplikacją nie jest możliwa, realizacja zgłoszenia nastąpi niezwłocznie.
4	Czas usunięcia usterki	maks. 72 godziny	Od momentu podjęcia zgłoszenia.
5	Czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych do których przestrzegania jest zobligowany Zamawiający	7 dni	Przed dniem wejścia w życie (przy założeniu że akty prawne zostaną opublikowane na 40 dni przed upływem tego terminu). W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym lecz nie dłuższym niż 30 dni.
6	Czas usunięcia błędu niekrytycznego lub błędu programistycznego	14 dni	Od momentu podjęcia zgłoszenia

7	Czas wykonania dodatkowych raportów, konsultacji, analiz, zamian parametrów programu i innych usług zleconych	14 dni	Od momentu podjęcia zgłoszenia
---	---	--------	--------------------------------

2) Opieka nad klastrem Veritas InfoScale

Opieka serwisowa zapewniająca wsparcie w utrzymaniu platformy systemów Eskulap, PPS, PWR w wymiarze 24/7/365 w zakresie detekcji awarii warstwy sprzętowej i softwarowej.

Serwis obejmuje:

- detekcje i wskazywanie uszkodzonych komponentów oraz wsparcie w ich wymianie,
- serwis systemów operacyjnych,
- serwis oprogramowania Veritas InfoScale,
- serwis bazy danych Oracle systemów Eskulap, PPS, PWRP,
- administracja siecią SAN (6 przełączników Fibre Channel),
- zmiany w konfiguracji,
- kontrola systemu backupowego w zakresie systemu Eskulap, PPS, PWRP,
- kwartalne odtwarzanie krytycznych elementów systemu Eskulap, PPS, PWRP.

Wykonawca musi dysponować osobami zdolnymi do wykonania zamówienia (osoby, które będą wykonywać przedmiot zamówienia), tj.

- posiadającymi znajomość zagadnień baz danych Oracle potwierdzoną co najmniej certyfikatem Oracle OCP 10g ,
- posiadającymi znajomość Linux RedHat potwierdzoną co najmniej certyfikatem RHCE 5,
- posiadającymi znajomość rozwiązań Veritas SF lub Infoscale potwierdzona co najmniej certyfikatem SF 5.0,
- posiadającymi znajomość zagadnień i doświadczenie z sieci SAN oraz macierzy Storwize,
- posiadającymi znajomość i doświadczenie we wdrożeniach rozwiązań Veritas NetBackup potwierdzona co najmniej certyfikatem NetBackup 7.0.

Zamawiający zastrzega możliwość żądania przedmiotowych dokumentów w każdym momencie na etapie realizacji przedmiotu zamówienia.

Czas reakcji serwisu

Klasa błędu	Czas reakcji	Uwagi
Klasa 1	2 godziny	Usługa nie działa, dotyczy sytuacji, kiedy możliwe jest przełączenie na instalację zapasową
Klasa 2	4 godziny	Usługa nie działa, dotyczy sytuacji, kiedy nie jest możliwe przełączenie na instalację zapasową
Klasa 3	Następny dzień roboczy	Usługa działa poprawnie, osterki