#### Pakiet nr 4 – MARCEL

1. **Serwis systemu szpitalnego MARCEL:**
2. Szczegółowy wykaz usług serwisowych systemu szpitalnego MARCEL:
3. Udzielenia pomocy technicznej w zakresie aplikacji i pakietów aplikacji posiadanych przez Szpital;
4. Utrzymywania aplikacji w stanie gwarantującym jej zgodność z obowiązującymi przepisami i wymaganiami poprzez przygotowanie odpowiednich aktualizacji Aplikacji;
5. Wykonawca udostępni informacje o strukturze bazy danych umożliwiające wykonanie nietypowych i nie przewidzianych przez aplikacje zestawień;
6. Udostępnienia wyników widocznych w systemie e-Laborat przez okres minimum 12 m-cy;
7. Udostępnienie oprogramowania do kompleksowej obsługi serologii transfuzjologicznej "e-KREW PLUS";
8. Naprawa/rekonfiguracja bazy danych;
9. Optymalizacja przestrzeni dyskowej zajmowanej przez bazę danych;
10. Monitoring i administracja bazy danych;
11. Odtwarzanie pełnych danych z kopii zapasowej;
12. Konfiguracja i parametryzacja bazy danych;
13. Testowe odtwarzanie danych (bazy danych) z kopii zapasowej na osobnym serwerze;
14. Odtwarzanie pełnych danych (system, baza danych, usługi itp. – pełny disaster recovery) z kopii zapasowej;
15. Optymalizacja bazy danych pod kątem użytkowanego systemu informatycznego;
16. Przegląd i ustawienie wszystkich parametrów bazy danych;
17. Wsparcie i nadzór nad generacją zgodnych z PIK HL7 CDA dokumentów wynikowych wraz z przesłaniem ich do wskazanego repozytorium EDM zgodnie z profilem integracyjnym IHE XDS.b (transakcja ITI 41).
18. Sposób realizacji usług serwisowych systemu szpitalnego MARCEL:
19. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
20. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
21. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;
22. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone protokołami przez Zamawiającego;
23. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
24. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
25. Wykonawca udostępni elektronicznego systemu zgłaszania błędów przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę (np. elektroniczna skrzynka pocztowa)
26. Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów telefonicznie oraz drogą elektroniczną (mail);
27. Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów telefonicznie w przypadku braku możliwości wykorzystania innej formy zgłoszenia. Wykonawca zarejestruje takie zgłoszenie w elektronicznym systemie zgłaszania błędów i poda numer zgłoszenia.
28. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego oprogramowania) do 8 godzin;
29. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego) 3 dni robocze;
30. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii następny dzień roboczy;
31. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki zgodnie z deklaracją Wykonawcy w formularzu ofertowym (maksymalnie 14 dni roboczych);
32. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
33. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
34. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
35. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;