**Opis przedmiotu zamówienia**

**Specyfikacja usług nadzoru autorskiego (dostępu do nowych wersji) oraz szczegółowe zasady ich realizacji**

1. Dostęp do aktualizacji
   1. dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem użytkownika
   2. czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta,
   3. każdy zestaw/paczka aktualizacji musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
   4. czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający wynosi **nie później niż 14 dni przed wejściem w życie** przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni,
   5. gwarancja zgodności wstecz zgromadzonych w systemie danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
   6. Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności systemów oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach
   7. w przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w systemie po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów w terminie do 7 dni od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym ustalonym i po akceptacji obu stron,
   8. w przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej korzystanie z systemu po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków awarii w terminie do 16h od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie,
2. Aktualizacje muszą zapewnić:
   1. utrzymanie systemu w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu;
   2. zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;
   3. monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją systemu, przechowując informacje o użytkowniku obsługującym zdarzenie;
   4. stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów systemu po przeprowadzeniu aktualizacji.
   5. Gwarancja zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi dla systemów medycznych.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | | **Rodzaj świadczonych usług** | | **Warunki świadczenia usług** | **Czas wykonania zlecenia serwisowego** | |
| 1 | | Nadzór autorski | | Czas realizacji pojedynczej zmiany - max. 14 dni | Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Autora oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego systemu.  Czas liczony od dnia ogłoszenia znowelizowanych przepisów prawnych.  Uwaga! w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na pięć dni robocze przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 30 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych. | |
| 2 | Gwarancja | | Czas wykonania - max. 10 dni od daty ukazania się nowej wersji systemu | | czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu |
| 3 | Awaria  Czas usunięcia awarii po aktualizacji | | czas usunięcia – do 16 godz. | | Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. |

# Nadzór autorski

1. W ramach usługi Nadzoru Autorskiego świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
2. prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,
3. wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji oprogramowania przez producenta oprogramowania, a w szczególności:

* dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
* wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.

1. Warunki realizowania usługi:
2. Wszelkie zmiany w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 1 ppkt 2), powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu nie później niż 14 dni przed wejściem w życie przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni, lub w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na pięć dni roboczych przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 30 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
3. Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt. 1), Wykonawca udostępnia Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian Oprogramowania - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.
4. Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 1), powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności.
5. Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

**ŚWIADCZENIE USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ POSIADANYCH SYSTEMÓW INFORMATYCZNYCH**

**HELPDESK**

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy elektronicznego narzędzia do rejestracji i ewidencji zgłoszeń serwisowych – „Help Desk” (HD) dla każdego z posiadanych przez Zamawiającego systemów. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę. Wraz z danymi identyfikacyjnymi użytkownikom zostają przyznane w narzędziu HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane w narzędziu HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w narzędziu HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
3. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk.
4. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez użytkownika do narzędzia HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez użytkownika Zgłoszenia Serwisowego narzędzie HD nadaje mu status „nowe”.
5. Każde zgłoszenie serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
6. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w czasie reakcji przewidzianym dla subskrybowanego przez Zamawiającego wariantu warunków pracy serwisu w narzędziu HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „podjęte”.
7. W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do narzędzia Help Desk użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej obsługiwane przez pracowników Wykonawcy.
8. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy, obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:
   * nowe,
   * podjęte,
   * aktywne,
   * odrzucone,
   * zrealizowane,
   * zamknięte.

**Specyfikacja usług serwisowych oraz szczegółowe zasady ich realizacji**

1. Serwis w narzędziu „Help Desk” (zwany również HD), oznacza, że ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w narzędziu HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w narzędziu HD lub w przypadku braku dostępności narzędzia HD z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk”. Wykonawca jest zobowiązany przyznania poszczególnym Użytkownikom Zamawiającego –według jego wskazania - prawa do ewidencji lub/i edycji zgłoszeń serwisowych.
3. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku w dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót).
4. Wymagany **czas reakcji serwisu Wykonawcy** na zgłoszenie serwisowe: max. 6 godzin od momentu zaewidencjonowania w narzędziu HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie max. 6 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.
5. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług lub tożsamego zakresu o innym nazewnictwie:
6. Awaria Błąd aplikacji
7. Konsultacje
8. Serwis motoru bazy danych
9. Zapytanie Handlowe Nowa Funkcjonalność
10. Nadzoru Eksploatacyjny
11. Wada aplikacji/usterka programistyczna
12. Gwarancja
13. Zakres usług serwisu:
14. Konsultacje i pomoc serwisowa w zakresie modyfikacji/konfiguracji systemu.
15. Pomoc w eksploatacji produktu.
16. Działania programistyczne i wdrożeniowe.
17. Pomoc w administrowaniu systemem medycznym i innymi systemami powiązanymi w sposób pośredni i bezpośredni z systemem medycznym m.in. pod kątem funkcjonujących integracji i usług wymiany danych.
18. Świadczenie serwisu w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie za pomocą dostępnych narzędzi dostępu zdalnego.
19. szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
20. instalowanie Uaktualnień,
21. modyfikacja aplikacji, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia MZ itp.) oraz obejmować będzie zakres funkcjonalny oprogramowania, do którego ma prawo Zamawiający

**Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:**

Zasady realizacji usług serwisowych

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | | **Rodzaj świadczonych usług** | | **Warunki świadczenia usług** | | **Czas wykonania zlecenia serwisowego** | |
| 1 | | Błąd aplikacji | | czas usunięcia  - max. 7 dni roboczych | | Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji. | |
| 2 | | Awaria  Krytyczna /  Czas usunięcia awarii | | czas usunięcia –…… h  *(zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)* | | Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. | |
| 3 | | Konsultacja | | czas wykonania  - max.10 dni roboczych | | Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy*.*  Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy. | |
| 5 | | Serwis motoru bazy danych | | czas wykonania  - max. 10 dni roboczych | | Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu  Wykonawcy; czas liczony w dniach roboczych od upływuczasu  reakcji serwisu | |
| 6 | | usługi serwisowe | | limit do 500 godzin | | Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. | |
| 7 | | Wada aplikacji | | czas wykonania - max.30 dni kalendarzowych | | Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu | |

Przez Dzień Roboczy - należy przez to rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót, świąt i dni ustawowo wolnych od pracy;

Czas reakcji serwisu liczony jest w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania zgłoszenia serwisowego w narzędziu HelpDesk do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w godzinach pracy serwisu.

**Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:**

1. Błąd aplikacji
2. Czas usunięcia błędu aplikacji: max do 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia błędu aplikacji i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
3. Po usunięciu błędu aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
4. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia błędu aplikacji i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia błędu aplikacji.

# Awaria krytyczna

1. Czas usunięcia awarii - …….godzin (zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy) od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
2. Po usunięciu awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.

# Konsultacja

1. Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:

* wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,
* wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w narzędziu HD.
* udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

1. Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone. Po upływie 7 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zrealizowane, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie „zamykane”. Zmiana ta podyktowana jest udostępnionym przez Wykonawcę HD.

# Zasady serwis motoru bazy danych

1. Naprawa motoru bazy danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:

* kompilacja obiektów bazy danych,
* przeliczanie statystyk bazy danych,
* dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
* rekonfiguracja parametrów bazy danych,
* identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.

1. Prace Wykonawcy dotyczące w/w napraw motoru baz danych oraz wgrywania poprawek, ewentualnych uaktualnień producenta, konserwacji baz danych testów przywracania z backup-u baz danych będzie wykonywane jedynie w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta systemu oraz rozliczne w ramach pakietu godzin przeznaczonych na nadzór eksploatacyjny.
2. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 7 dni od terminu wykonania usługi i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usługi

# Usługi serwisowe

1. Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:

* wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
* połączenia zdalne.

1. Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada pobyt Konsultanta nie krócej niż 5 godzin w siedzibie Zamawiającego.
2. Zgłoszenie Wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
3. W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin Wizyty Serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie Wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu.
4. Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.

Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy

1. Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu w narzędziu HD do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Nadzór Eksploatacyjny tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu Rozliczenia czasu trwania usługi.
2. Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin, a protokół będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
3. Usługi serwisowe wykorzystane będą przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.
4. Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 1,5 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych

# Wada aplikacji/usterka programistyczna

1. Czas usunięcia Wady aplikacji /usterki programistycznej to max do 30 dni kalendarzowych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia Wady aplikacji/usterki programistycznej i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
2. Po usunięciu wady aplikacji/usterki programistycznej i wykonaniu testu poprawnego działania oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone a wada aplikacji/ usterki programistycznej uważana jest za rozwiązaną.
3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Wada aplikacji/usterka programistyczna i wykonania testu oprogramowania, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Wady aplikacji/usterki programistycznej.

**Wykaz systemów informatycznych będących przedmiotem świadczenia usług serwisu (nadzoru autorskiego) i dostępu do nowych wersji:**

|  |
| --- |
| **HIS ESKULAP** |
| **IT-CUBE** |
| **SIMPLE.ERP** |
| W tym: |
| Finanse i Księgowość + JPK |
| Majątek Trwały |
| mEwidencja |
| Obrót Towarowy |
| Integrator |
| Personel + e-Pity |
| Info V |
| Grafiki |
| Planowanie Pracy – rozszerzone o wersję WEB |
| Kasa Zapomogowo Pożyczkowa |