Załącznik Nr 7 do SIWZ

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

§1 Wstęp

Przedmiotem zamówienia jest serwis i wsparcie techniczne wraz z dostępem do nowych wersji oprogramowania w modułach posiadanych przez Zespołu Opieki Zdrowotnej w Brodnicy.

Wykonawca zobowiązany będzie do:

1) Realizacji usług serwisu i wsparcia technicznego wraz z dostępem do nowych wersji oprogramowania **Eskulap** (produkcji firmy Nexus Polska Sp. z o.o) mających na celu utrzymanie systemu w zgodzie z aktualnymi przepisami oraz potrzebami Użytkownika.

2) Realizacji usług serwisu i wsparcia technicznego wraz z dostępem do nowych wersji oprogramowania **Simple.ERP** mających na celu utrzymanie systemu w zgodzie z aktualnymi przepisami oraz potrzebami Użytkownika.

§2 Zakres usług (ESKULAP)

W zakres umowy wchodzą następujące usługi:

1. 48 miesięczny serwis systemu **Eskulap** z następującymi obwarowaniami odnośnie czasów i zakresu usług:

1) Helpdesk telefoniczny dostępny, co najmniej w godzinach 8.00-16.00,

2) czas reakcji na zgłoszenie awarii - do 8h,

3) Czas usunięcia awarii krytycznej - 24h

4) Czas usunięcia błędu niekrytycznego – 7 dni

5) Czas usunięcia niedopracowania programistycznego - 14 dni

6) Zdalny monitoring systemu

2. 48 miesięczne wsparcie techniczne wraz z dostępem do nowych wersji systemu Eskulap obejmujące 3 wizyty (lub poprzez połączenie zdalne) miesięcznie po 8 godzin, w ramach których wykonywane będą następujące czynności:

1) Pomoc w administracji bazą danych w tym: usunięcie błędów rekordów, sprawdzenie poprawności wykonywania backupu, sprawdzenie poprawności uruchamiania serwisów motoru bazy danych, sprawdzenie przyrostu bazy danych i wolnego miejsca w przestrzeni tabel, sprawdzenie logów instalacji bazy, sprawdzenie logów generowanych przez motor bazy danych w systemie operacyjnym, sprawdzenie wydajności bazy danych z ewentualnym strojeniem, instalowanie aktualizacji silnika baz danych do wersji udostępnianych i zalecanych przez producenta bazy danych oraz producenta oprogramowania Eskulap

2) Comiesięczna asysta w przygotowaniu rozliczeń z NFZ z oferowanego systemu,

3) Pomoc w instalacji i konfiguracji systemu na wskazanych przez Użytkownika stacjach roboczych,

4) Pomoc w usunięciu awarii powstałej z winy Użytkownika lub w skutek wypadków losowych, w czasie gwarantującym użytkownikowi wykonanie terminowych prac,

5) Dostarczanie i instalacja nowych wersji systemu – zgodnie z posiadanymi przez Użytkownika licencjami,

6) Dostosowywanie systemu do potrzeb Użytkownika, pomoc w definiowaniu szablonów, sprawozdań, słowników, raportów itp.

7) Konsultacje uzupełniające / pomoc użytkownikom w obsłudze systemu,

8) Przeprowadzanie dodatkowych szkoleń pracowników,

9) Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Użytkownika,

10) Pomoc w przekazywaniu danych do jednostek nadrzędnych i współpracujących w formie elektronicznej,

11) Integracja z systemem Simple.ERP wg potrzeb Użytkownika,

12) Pomoc w administracji serwerami wykorzystywanymi do prawidłowej pracy instalacji systemu Eskulap w tym: usuwanie awarii systemowych, usuwanie awarii sprzętowych (bez części zamiennych), przywracanie do stanu działania systemu operacyjnego i zainstalowanych usług, wykonywanie niezbędnych aktualizacji systemu operacyjnego; zakres prac dotyczy serwerów terminali, serwerów aplikacyjnych, serwera bazy danych, serwerów wirtualizacyjnych oraz macierzy dyskowej.

§3 Zakres usług (SIMPLE ERP)

W zakres umowy wchodzą następujące usługi:

1. 48 miesięczny serwis systemu Simple.ERP z następującymi obwarowaniami odnośnie czasów i zakresu usług:

1) Helpdesk telefoniczny dostępny, co najmniej w godzinach 8.00-22.00,

2) czas reakcji na zgłoszenie awarii - do 12h,

3) Czas usunięcia awarii krytycznej - 24h

4) Czas usunięcia błędu niekrytycznego – 7 dni

5) Czas usunięcia niedopracowania programistycznego - 14 dni

6) Zdalny monitoring systemu

2. 48 miesięczne wsparcie techniczne wraz z dostępem do nowych wersji systemu Simple.ERP obejmujące 3 wizyty (lub poprzez połączenie zdalne) miesięcznie po 8 godzin, w ramach których wykonywane będą następujące czynności:

1) Pomoc w administracji bazą danych w tym: usunięcie błędów rekordów, sprawdzenie poprawności wykonywania backupu, sprawdzenie poprawności uruchamiania serwisów motoru bazy danych, sprawdzenie przyrostu bazy danych i wolnego miejsca w przestrzeni tabel, sprawdzenie logów instalacji bazy, sprawdzenie logów generowanych przez motor bazy danych w systemie operacyjnym, sprawdzenie wydajności bazy danych z ewentualnym strojeniem, instalowanie aktualizacji silnika baz danych do wersji udostępnianych i zalecanych przez producenta bazy danych oraz producenta oprogramowania SIMPLE.ERP

2) Pomoc w instalacji i konfiguracji systemu na wskazanych przez Użytkownika stacjach roboczych,

4) Pomoc w usunięciu awarii powstałej z winy Użytkownika lub w skutek wypadków losowych, w czasie gwarantującym użytkownikowi wykonanie terminowych prac,

5) Dostarczanie i instalacja nowych wersji systemu – zgodnie z posiadanymi przez Użytkownika licencjami,

6) Dostosowywanie systemu do potrzeb Użytkownika, pomoc w definiowaniu szablonów, sprawozdań, słowników, raportów itp.

7) Konsultacje uzupełniające/ pomoc użytkownikom w obsłudze systemu,

8) Przeprowadzanie dodatkowych szkoleń pracowników,

9) Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Użytkownika,

10) Pomoc w przekazywaniu danych do jednostek nadrzędnych i współpracujących w formie elektronicznej.

11) Integracja z systemem Eskulap (Nexus Polska Sp. z o.o.) wg potrzeb Użytkownika,

1. 12) Pomoc w administracji serwerem wykorzystywanym do prawidłowej pracy instalacji systemu Simple.ERP w tym: usuwanie awarii systemowych, usuwanie awarii sprzętowych (bez części zamiennych), przywracanie do stanu działania systemu operacyjnego i zainstalowanych usług, wykonywanie niezbędnych aktualizacji systemu operacyjnego; zakres prac dotyczy serwera bazy danych, serwera wirtualizacyjnego.

§4 Zasady realizacji usług serwisu systemów.

Podstawowe czasy usług serwisowych:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Warunki | Uwagi |
| 1 | Godziny pracy **serwisu** | 8-22.00 | 7 dni w tygodniu |
| 2 | Czas **reakcji serwisowej** | Max. 8 godzin | Czas liczony od momentu powzięcia przez serwis zgłoszenia do momentu podjęcia działań naprawczych (serwisowych).  Obowiązuje 7 dni w tygodniu.  W przypadku dokonania zgłoszenia o awarii przed końcem pracy serwisu, realizacja zgłoszenia nastąpi niezwłocznie tj. bez zbędnej zwłoki |
| 3 | Czas usunięcia **awarii krytycznej** | Max. 24 godzin | Czas na skuteczne usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonej przez Użytkownika awarii krytycznej, jaki mija od momentu zgłoszenia.  Awaria krytyczna rozumiana jako usterka, która uniemożliwia użytkowanie Systemu lub jednego z jego modułów(w zakresie jego podstawowej funkcjonalności) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, |
| 4 | Czas usunięcia **wady aplikacji** | Max 7 dni | Czas na skuteczne usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonej przez Użytkownika wady aplikacji, jaki mija od momentu zgłoszenia.  Wada aplikacji rozumiana jako błędne działanie aplikacji w jakimś określonym zakresie, nieograniczającą możliwości przetwarzania, powodująca natomiast brak możliwość wykonania jakiejś czynności w systemie (nie dotyczy podstawowej funkcjonalności systemu związanej np. z ruchem chorych). |
| 5 | Czas usunięcia **usterki programistycznej** | Max 14 dni | Czas na skuteczne usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Użytkownika usterki programistycznej, jaki mija od momentu zgłoszenia.  Usterka programistyczna rozumiana jako logiczna aplikacji, nieograniczającą możliwości przetwarzania, powodująca natomiast obniżenie jakości warunków pracy Systemu. |
| 6 | Czas dostarczenia **aktualizacji** wynikającej z zmian aktów prawnych do których przestrzegania zobligowany jest Użytkownik | 7 dni | Przed dniem wejścia w życie (przy założeniu że zostaną opublikowane na 45 dni przed upływem tego terminu). W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Użytkownika w terminie możliwie najszybszym. |