#### Pakiet nr 2 – KS-SOMED, KS-ZZL, KS-GMW, KS-ESM, KS-FKW

1. **Serwis systemów szpitalnych KS-SOMED, KS-ZZL, KS-GMW, KS-ESM, KS-FKW:**

**I.I. Szczegółowy wykaz usług serwisowych systemu szpitalnego KS-SOMED, KS-ZZL, KS-GMW, KS-ESM, KS-FKW (25 godzin serwisowych miesięcznie w ramach ryczałtu)**

1. Pomoc przy rozliczaniu umów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych);
2. Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;
3. Doradztwo informatyczne oraz konsultacje w kontaktach z producentami oprogramowania w zakresie integracji oprogramowania i rozbudowy systemu;
4. Pomoc przy administrowaniu użytkownikami aplikacji - zmiana haseł, praw i danych, dodawanie nowych użytkowników – zgodnie z przedstawioną polityką Zamawiającego;
5. Identyfikacja i rozwiązywanie bieżących problemów związanych z użytkowaniem aplikacji;
6. Na prośbę Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do wykonania zestawień pozaprogramowych (niezdefiniowanych w systemie) w terminie ustalonym przez strony, po akceptacji wyceny nie dłużej niż 20 dni roboczych. Każdy raport rozliczany zgodnie z *FORMULARZ CENOWY (PAKIET 2) tab.2*
7. Podejmowanie bezpośrednich działań mających na celu eliminowanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędu aplikacji, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia z poziomu aplikacji – z poziomu bazy danych (podwójne wizyty, błędy w numeracji KG itp.);
8. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających upgrade’u lub wprowadzenia poprawek programistycznych od strony producenta np.: formaty ksiąg, słowniki indywidualne (zasoby, materiały, urządzenia), dane opisowe, raporty itp.;
9. Identyfikacja, analiza błędów, przedstawienie sposobu ich likwidacji i ich likwidacja w miarę możliwości technicznych;
10. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji;
11. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
12. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowany system;
13. Monitorowanie zmieniających się technicznych wymagań serwisowanych systemów.
14. Czynności w zakresie modułów systemu KS-SOMED, KS-ZZL, KS-GMW, KS-ESM, KS-FKW firmy Kamsoft S.A.:
    * kontakty z firmą Kamsoft S.A. w zakresie zgłaszanych błędów i propozycji modyfikacji programu;
    * pomoc przy administrowaniu użytkownikami aplikacji - zmiana haseł, praw i danych, dodawanie nowych użytkowników;
    * identyfikacja, analiza błędów oraz przedstawienie możliwych sposobów ich likwidacji;
    * okresowa kontrola pracy aplikacji - zebranie problemów od użytkowników;
    * wsparcie użytkowników w zakresie bieżącej eksploatacji systemu informatycznego w zakresie serwisowanych modułów telefonicznie lub w ramach możliwości technicznych, za pomocą bezpośredniego szyfrowanego połączenia pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym
    * monitorowanie wymagań systemu informatycznego KS-SOMED, KS-ZZL, KS-GMW, KS-ESM, KS-FKW dotyczące serwerów
    * modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych;
    * pomoc przy wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych jednostki oraz dla instytucji zewnętrznych:
      1. sprawozdawczość roczna (np., Sprawozdanie bilansu, Rachunek zysków i strat);
      2. sprawozdawczość okresowa (wydruki obrotów, sald, stanu kont dla kont i grup kont księgi głównej);
      3. sprawozdania kosztowe (biblioteka wydruków);
      4. zestawienia z modułu Środków Trwałych;
      5. definiowanie dodatkowych zestawień z wykorzystaniem narzędzi zewnętrznych;
      6. definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z programem biurowym;
      7. definiowanie, kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów) dla modułów: Kadry, Płace;
         + kontrola poprawności eksportu danych do programu Płatnik;
         + pomoc przy poprawie błędów eksportowanych danych do programu Płatnik;
         + zarządzanie funkcjami serwisowymi;
         + pomoc przy przesyłaniu danych między modułami;
      8. eksport – import kosztów bezpośrednich (KS-FKW – Koszty);
      9. eksport – import dokumentów sprzedaży (Rejestr Sprzedaży – KS-FKW);
      10. eksport amortyzacji i umorzeń ŚT (Środki Trwałe);
      11. eksport – import przychodów;
      12. eksport – import rozchodów;
      13. eksport – import przychodów;
      14. eksport – import rozchodów;
      15. eksport – import przesunięć międzymagazynowych;
      16. eksporty przelewów (KS-FKW – Rejestr bankowy, Rejestr bankowy – homebanking);
      17. import wyciągów bankowych (homebanking – Rejestr Bankowy);
      18. eksport do KS-FKW z modułów KS-ZZL Kadry, KS-ZZL Płac.
15. Czynności w zakresie bazy danych Oracle systemu KS-SOMED, KS-ZZL, KS-GMW, KS-ESM, KS-FKW firmy Kamsoft S.A. w ramach dostępnej miesięcznej puli godzin – 9,5h):
16. Monitoring zasobów min. raz na tydzień (2h);
17. Monitorowanie wykonywania kopii danych min. raz na tydzień (2h);
18. W przypadku awarii naprawa/rekonfiguracja wykonywane w ramach umowy (np. uruchomienie po awaryjnym zatrzymaniu, optymalizacja miejsca, wykonywanie statystyk optymalizacyjnych, zarządzanie usługami) (4h). Usługa realizowana poza miesięczna pulą godzin zgodnie z *FORMULARZ CENOWY (PAKIET 2) tab.2 pkt.1*.
19. Ewentualne zalecenia dotyczące poprawy wydajności serwera w ramach umowy (1h). Gotowość do wykonywania tych zaleceń;
20. Gotowość do odtwarzania pełnych danych z kopii;
21. Gotowość do ingerencji w konfigurację serwera lub sprzętu;
22. Raport miesięczny (0,5h).
23. Sposób realizacji usług serwisowych systemu szpitalnego KS-SOMED, KS-ZZL, KS-GMW, KS-ESM, KS-FKW:
24. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
25. 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;
26. 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;
27. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone protokołami przez Zamawiającego;
28. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być rejestrowane w elektronicznym systemie zgłoszeń;
29. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
30. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
31. Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów telefonicznie lub drogą elektroniczną (mail);
32. 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.
33. Gwarantowane czasy reakcji (rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę)
    1. Awaria krytyczna – do 8 godzin roboczych
    2. Awaria – 2 dni robocze
    3. Usterka – 3 dni robocze
34. 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).
    1. Awaria krytyczna – następny dzień roboczy
    2. Awaria – 7 dni robocze
    3. Usterka – w terminie ustalonym przez strony ale nie dłużej niż 240 godzin roboczych
35. 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.
36. 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.
37. 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.
38. 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;
39. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy (min. 3 osoby) dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania usterek, awarii, błędów.
40. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w siedzibie Zamawiającego w ilości raz w miesiącu w wymiarze do 6 roboczogodzin na każdorazową wizytę;
41. Zamawiający ma prawo do 2 dniowych konsultacji w zakresie eksploatacji i konfiguracji aplikacji w siedzibie Zamawiającego. Termin konsultacji zostanie ustalony przez strony w terminie 7 dni od zgłoszenia przez Zamawiającego. Koszt tej usługi nie wchodzi w wartość miesięcznego ryczałtu. Kalkulacja stawki za wizytę zgodnie z „Formularzem cenowym”. Płatność każdorazowo po realizacji i podpisaniu stosownych protokołów.