Załącznik nr 1a do SWZ – OPZ

WPR/TZ/252/ZP/31/2023

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

**dla usług serwisu modułów oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica**

**Przedmiot zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisu dla modułów oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica.

Wykaz modułów dla których Zamawiający wymaga serwisu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **System** | **Nazwa modułu** | **Ilość równoczesnych dostępów wg aktualnie obowiązującej umowy nadzoru autorskiego do oprogramowania** |
| Infomedica | Finanse-Księgowość | 11 |
| Koszty | 3 |
| Rejestr Sprzedaży | 5 |
| Rejestr Zakupów | 24 |
| Gospodarka Materiałowa | 8 |
| Środki Trwałe | 3 |
| Wyposażenie | 3 |
| Kasa | 1 |
| Rejestr bankowy | 1 |
| Rejestr VAT | 1 |
| Kasy Pożyczkowe | 1 |
| Wykazy | 1 |
| Infomedica | Kadry | 9 |
| Płace | 7 |
| Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) | 30 |
| Infomedica | Elektroniczna Inwentaryzacja | 3 |
| Infomedica | Obsługa Zamówień i Przetargów | 5 |
| Infomedica | Zamówienia Wewnętrzne | 20 |
| AMMS | Apteka | 20 |
| Apteczka Oddziałowa | 21 |
| AMMS | Obsługa kontraktowania | 1 |
| AMMS | Rejestracja/Recepcja | 15 |

**Wymagania w stosunku do Wykonawcy:**

1. Zamawiający wymaga by Wykonawca był certyfikowanym partnerem serwisowym producenta oprogramowania Asseco S.A.
2. Zamawiający wymaga aby Wykonawca udostępnił informację na temat osób (imię i nazwisko, dane do kontaktu), które będą zajmować się z ramienia serwisu obsługą poszczególnych modułów oprogramowania (tak by było wiadomo, do których osób zwracać się w razie zaistnienia takiej potrzeby i które osoby odpowiadają za dany moduł).
3. Wykonawca zapewni w dni robocze pomoc telefoniczną w formie help-desku, który obejmie udzielanie użytkownikom oprogramowania pomocy w zakresie jego obsługi oraz wsparcia technicznego w przypadku wystąpienia problemów technicznych związanych z eksploatowanym oprogramowaniem.
4. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami zawierającymi również informacje o zakresie prac oraz o czasie ich rozpoczęcia i zakończenia.
5. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę zawierającymi również informacje o zakresie prac oraz o czasie ich rozpoczęcia i zakończenia (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów).
6. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii.

**Sposób realizacji usług serwisowych:**

1. Usługi serwisowe będą realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line), przy czym Zamawiający będzie miał prawo do podjęcia decyzji w jaki sposób dana usługa ma być realizowana.
2. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 7:00 do 15:00, z wyjątkiem przeprowadzania przez Wykonawcę aktualizacji systemu związanej ze zmianą wersji, co będzie wiązało się z koniecznością wyłączenia serwisowanego systemu. W takich przypadkach prace będą wykonywane w godzinach ustalonych między Zamawiającym i Wykonawcą.
3. Serwis będzie zobowiązany do instalacji nowych, zgodnych technologicznie wersji oprogramowania (InfoMedica) oraz do instalacji przedmiotowego oprogramowania  
   w przypadku rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego.
4. Wykonawca będzie odpowiedzialny za diagnozowanie i wskazywanie nieprawidłowości   
   w działaniu lub konfiguracji systemów Zamawiającego, które mogą mieć lub mają wpływ na prawidłowe działanie serwisowanych modułów.
5. Pomoc w usunięciu awarii oprogramowania powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych.
6. Wykonawca na wniosek Zamawiającego będzie zobligowany do awaryjnego odtworzenia stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych poprawnie zabezpieczonych na odpowiednich nośnikach oraz dokona weryfikacji integralności baz danych.
7. 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.
8. Zgłaszanie awarii oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca.
9. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę, system będzie umożliwiał analizę historii zgłoszeń.
10. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail), za pomocą faxu.
11. 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 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):

a) 8 godzin.

1. 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):
2. 4 godziny
3. 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:
4. max. 30 dni roboczych (min. 10 dni roboczych)
5. 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:
6. następny dzień roboczy
7. W przypadku, gdy ze względu na charakter zgłaszanej awarii nie może ona być usunięta przez serwis Wykonawcy, a jedynie przez producenta oprogramowania, Wykonawca bezzwłocznie zgłosi awarię do Producenta i powiadomi o tym fakcie Zamawiającego.
8. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę czasów gwarantowanych zostaną naliczone kary umowne.
9. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 15:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 7:00 następnego dnia roboczego.
10. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 7:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 7:00.
11. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 7:00 do 15:00.

**Pozostałe szczegóły dotyczące przedmiotu zamówienia**

1. Zamawiający zapewnia prawidłowe działanie następujących elementów infrastruktury:
2. Maszyn fizycznych i wirtualnych na których zainstalowane są komponenty systemu
3. Serwerów bazy danych Oracle
4. Sieci LAN łączącej serwery, Oracle i stacje robocze użytkowników
5. Sieci LAN/WAN pomiędzy serwerami systemu i Placówkami Zamawiającego
6. Stacji roboczych użytkowników