#### Pakiet nr 1- CliniNet, NetRaad, STER, SAKPRO

1. **Serwis systemów szpitalnych CliniNet, NetRaad, STER, SAKPRO:**
   1. Szczegółowy wykaz usług serwisowych systemów szpitalnych CliniNet, NetRaad, STER, SAKPRO:
2. System ma zapewniać spójność i poprawność składowanych danych niezbędną do prawidłowego działania Systemu oraz komunikacji z NFZ.
3. Pomoc przy rozliczaniu umów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych);
4. Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;
5. Serwis baz danych systemu CliniNet, NetRaaD, systemu do rozliczeń z NFZ STER, system analizy kosztów leczenia SAKPRO;
6. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości;
7. Reindeksacja baz danych;
8. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
9. Doradztwo informatyczne oraz konsultacje w kontaktach z producentami oprogramowania w zakresie integracji oprogramowania i rozbudowy systemu;
10. Zdalna instalacja i konfiguracja nowych wersji modułów – zgodnie z harmonogramem producenta (min. 1x w kwartale). Aktualizacja systemu do nowych wersji;
11. Aktualizacja systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów;
12. Zmiany konfiguracji aplikacji na serwerze w zakresie rekomendowanym przez Wykonawcę i niezbędnym do prawidłowej pracy systemów CGM CLININET, CGM NETRAAD, CGM STER i CGM SAKPRO
13. Konsultacje w zakresie administrowania systemami.
14. Identyfikacja i rozwiązywanie bieżących problemów aplikacji;
15. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych jednostki oraz dla instytucji zewnętrznych:
    1. karty statystyczne i inne dokumenty statystyczne prawnie wymagane
    2. raporty statystyczne
    3. raporty dla płatników usług medycznych
    4. inne raporty lub zestawienia wewnętrzne lub zewnętrzne niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego;
16. Prowadzanie modyfikacji wydruków, dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego w ramach dostępnego pakietu godzin na usługi serwisowe o którym mowa w I.II pkt. 3
17. Przygotowywanie nowych wydruków na zlecenie Zamawiającego – *zgodnie z FORMULARZ CENOWY (PAKIET 1) tab.2 pkt 1*.
18. 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 – naprawa możliwa z poziomu bazy danych (podwójne wizyty, błędy w numeracji KG itp.). Prace wykonywane w ramach dostępnego pakietu godzin na usługi serwisowe o którym mowa w I.II pkt. 3 lub odrębnego zlecenia Zamawiającego - zgodnie z FORMULARZ CENOWY (PAKIET 1) tab.2 pkt 1."
19. Wsparcie w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na żądanie (system, baza danych, usługi itp. – pełny disaster recovery) z kopii zapasowej. Prace wykonywane w ramach dostępnego pakietu godzin na usługi serwisowe o którym mowa w I.II pkt. 3 lub odrębnego zlecenia Zamawiającego - zgodnie z FORMULARZ CENOWY (PAKIET 1) tab.2 pkt 1."
20. Identyfikacja, analiza błędów, przedstawienie sposobu ich likwidacji i ich likwidacja w miarę możliwości technicznych;
21. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowany system;
22. Monitorowanie zmieniających się technicznych wymagań serwisowanych systemów;
23. Modyfikacje systemu uwzględniające zmieniające się przepisy prawa powszechnie obowiązującego lub zarządzenia jednostek nadrzędnych takich jak Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia w zakresie modułów Systemu posiadanych przez Zamawiającego w dacie zawarcia umowy serwisowej;
    1. Sposób realizacji usług serwisowych systemów szpitalnych CliniNet, NetRaad, STER, SAKPRO:
24. Usługi serwisowe realizowane zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line) lub w siedzibie Zamawiającego;
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. Pakiet 25 godzin miesięcznie na usługi serwisowe. Godziny niewykorzystane w ramach usług serwisowych w danym miesiącu (do 10 godzin miesięcznie) przenoszone są automatycznie na kolejne miesiące". Brak wskazania konkretnej liczby godzin uniemożliwia rzetelną kalkulację oferty.
27. 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;
28. Zgłaszanie błędów, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
29. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
30. Wykonawca wyznaczy dedykowanego opiekuna dostępnego dla Zamawiającego w trybie 8/5 (w dni robocze w godz. od 8:00 do 16:00) celem pomocy w rozwiazywaniu zgłoszeń;
31. Wykonawca przygotuje dedykowaną linię telefoniczną, gdzie Zamawiający będzie miał możliwość zgłaszania błędów blokujących pracę w systemie;
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. Gwarantowany czas reakcji na błąd blokujący[[1]](#footnote-1) do 2 godzin roboczych;
34. Gwarantowany czas reakcji na błąd krytyczny[[2]](#footnote-2) do 4 godzin roboczych;
35. Gwarantowany czas reakcji na usterki[[3]](#footnote-3) do 8 godzin roboczych;
36. Gwarantowany czas naprawy błędu blokującego do 16 godzin roboczych;
37. Gwarantowany czas naprawy błędu krytycznego do 40 godzin roboczych;
38. Gwarantowany czas naprawy usterki do 240 godzin roboczych;
39. 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.
40. 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.
41. 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.
42. Wykonawca umożliwi udział w przygotowanych spotkaniach szkoleniowych (Zamawiający dopuszcza wersję zdalną – webinaria);
43. Wykonawca zapewni dostęp do biuletynów informacyjnych w zakresie przynajmniej zmian wprowadzanych aktualizacjami serwisowanego oprogramowania;
44. Wykonawca zapewni wsparcie w zakresie rekonfiguracji modułów i funkcjonalności systemu, doradztwo w zakresie projektowania, modernizacji, możliwości rozbudowy systemu o kolejne moduły oraz możliwość zgłaszania uwag i propozycji modyfikacji systemu;
45. Wykonawca zapewni możliwość telefonicznych konsultacji w zakresie obsługi systemu, jak i konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania systemu;
46. Wykonawca zapewni dostęp do portalu zawierającego min. dokumentację oraz listę zmian prawnych zawartych w systemie;
47. 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;
48. 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.

1. Błąd blokujący (status: Very High) – usterka powodująca całkowite zatrzymanie Systemu albo uniemożliwiająca korzystanie przez Zamawiającego z Funkcji Podstawowych Systemu, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z Systemem i dotycząca każdego użytkownika indywidualnego Systemu. [↑](#footnote-ref-1)
2. Błąd krytyczny (status: High) – usterka uniemożliwiająca korzystanie przez Zamawiającego z Funkcji Krytycznych Systemu lub powodująca nieprawidłowe przetwarzanie danych przez System w zakresie Funkcji Krytycznych występująca na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z Systemem. [↑](#footnote-ref-2)
3. Usterka – nie będąca Błędem Krytycznym albo Błędem Blokującym, niezdolność pracy Systemu zgodnie z Dokumentacją Użytkownika, zgłoszona przez Zamawiającego, a wcześniej zweryfikowana wstępnie pod kątem zasadności, która występuje na każdej Stacji Roboczej oraz wynikająca z przyczyn zawinionych przez CGM. [↑](#footnote-ref-3)