

WYMAGANIA OGÓLNE

Dostawa i wdrożenie wraz z dostępem do nowych wersji oraz świadczeniem usług serwisowych do aplikacji Koszty

WYKAZ MODUŁÓW OBJĘTYCH USŁUGAMI DOSTĘPU DO NOWYCH WERSJI I USŁUG SERWISOWYCH:

L.P.	SYSTEM	ILOŚĆ	RODZAJ
1	APLIKACJA KOSZTY	1 SERWEROWA	licencja terminowa

SPECYFIKACJA USŁUG SERWISOWYCH I USŁUGI DOSTĘPU DO NOWYCH WERSJI ORAZ SZCZEGÓŁOWE ZASADY ICH REALIZACJI

1. Usługa serwisowa świadczona będzie w pakiecie 10 roboczogodzin dla całego okresu trwania umowy i obejmuje min: konsultacje i pomoc serwisową w zakresie funkcjonowania oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowanych elementów oprogramowania, konsultacje w zakresie nowych wersji oprogramowania, instalacje modułów testowych na życzenie Użytkownika, działania programistyczne dotyczące oprogramowania.
2. Usługi serwisowe w ramach przedmiotu zamówienia realizowane będą przez Wykonawcę poprzez:
 - a) wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
 - b) połączenia zdalne.
3. Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego.
4. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada pobyt Konsultanta w siedzibie Zamawiającego nie krócej niż 5 godzin.
5. Dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 2 godziny usług serwisowych.
6. Zgłoszenie Wizyty serwisowej świadczonej w siedzibie Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
7. 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.
8. Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.

9. 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.
10. Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu za pośrednictwem narzędzia Helpdesk. Usługa zostanie rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Usługi Serwisowe tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu Rozliczenia czasu trwania usługi.
11. Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę /udostępnionym przez Wykonawcę narzędzia/ Helpdesk 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
12. Usługi serwisowe wykorzystywane mogą być przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.
13. 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.
14. Czas reakcji serwisu liczony jest w godzinach od chwili zaewidencjonowania zgłoszenia serwisowego w narzędziu HelpDesk do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „podjęte”.
15. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług:
 - Błąd aplikacji
 - Awaria Krytyczna
 - Konsultacje
 - Wada aplikacji
16. Dostęp do aktualizacji
 - a) dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem użytkownika
 - b) czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta,
 - c) każdy zestaw/paczka aktualizacji musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
 - d) czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający wynosi nie później niż 5 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,
 - e) Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności aplikacji oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach, na które ma re-

alny wpływ.

f) w przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w aplikacji po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów w terminie do 7 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym ustalonym i po akceptacji obu stron,

g) w przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej korzystanie z aplikacji po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków awarii w terminie 8h od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie.

17. Aktualizacje muszą zapewnić:

a) utrzymanie systemu w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielny naukę obsługi każdego modułu;

b) zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;

c) monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją aplikacji, przechowując informacje o użytkowniku obsługującym zdarzenie;

d) stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów aplikacji po przeprowadzeniu aktualizacji.

e) Gwarancja zgodności z aktualnym stanem prawnym.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

Zasady realizacji usług serwisowych

Lp.	Rodzaj świadczo-nych usług	Warunki świadczenia usług	Czas wykonania zlecenia serwisowego	Definicja/Zakres usługi
1	Czas reakcji serwisu	Max. 6 godzin	Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych	Zamawiający wymaga by w czasie max. 6 godzin Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług: Błąd aplikacji Awaria krytyczna Konsultacje Wada aplikacji/usterka programistyczna
2	Błąd aplikacji	czas usunięcia - max. 7 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji.	Błąd aplikacji oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności: 1) zastosowanie Aplikacji w sposób nie-

				<p>zgodny z przeznaczeniem</p> <p>2) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,</p> <p>3) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,</p> <p>4) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,</p> <p>5) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych</p> <p>6) nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,</p> <p>7) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,</p> <p>8) działanie wirusa komputerowego,</p> <p>9) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,</p> <p>10) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,</p> <p>11) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie,</p> <p>12) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki lab., interfejsy HL7, inne),</p> <p>13) działanie Siły Wyższej,</p> <p>14) niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych przez Wykonawcę Uaktualnień Aplikacji</p> <p>15) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),</p> <p>16) niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,</p> <p>17) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem</p>
--	--	--	--	---

				obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.
3	Awaria Krytyczna	czas usunięcia – 48 h	Czas liczony od momentu zgłoszenia usterki w systemie HD oraz poinformowania wykonawcy z wykorzystaniem numeru alarmowego.	Oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych. W sytuacjach specyficznych wykonanie przywrócenia pracy aplikacji w pełnym zakresie może przekroczyć założony czas. W założonym czasie Wykonawca zobowiązuje się do dołożenia wszelkich starań i wykonania niezbędnych prac umożliwiających przywrócenie pracy aplikacji, a w przypadku braku możliwości wykonania usunięcia awarii we wskazanym czasie zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu pełnego raportu ze skali awarii oraz podania przybliżonego czasu przywrócenia aplikacji do pracy, co nie będzie skutkowało naliczeniem kar umownych, chyba że zamawiający wykaże brak reakcji na zgłoszenie ze strony Wykonawcy
4	Konsultacja	czas wykonania – max. 10 dni roboczych	Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu wykonania konsultacji.	Usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
5	Wada aplikacji/ usterki programistyczna	czas wykonania – max. 30 dni kalendarzowych	czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu	Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego, wymaga ingerencji Producenta
6	usługi serwisowe	limit do 10 godzin	Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy.	Usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych: <ul style="list-style-type: none"> a) konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, b) instalowanie Uaktualnień, c) szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach, d) rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania, e) tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficz-

				<p>nego do potrzeb Zamawiającego,</p> <p>f) tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez Zamawiającego oraz modyfikacje istniejących wydruków,</p> <p>g) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych,</p> <p>h) pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założeńskiego, Ministerstwa Zdrowia, Ministerstwa Skarbu, KIR, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, ZUS, US, itp.),</p> <p>i) dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury</p> <p>j) informatycznej Zamawiającego (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),</p> <p>doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego Zamawiającego.</p>
--	--	--	--	---

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.

Data

.....

– (podpis(y) osoby(osób) uprawnionej(ych) do składania oświadczeń woli w imieniu wykonawcy