

Wymagania ogólne

Zamawiający wymaga dostarczenia licencji bezterminowych oraz terminowych na każdy z elementów oferowanego systemu informatycznego, tzn. wszystkie funkcjonalności systemu informatycznego muszą być dostępne przez cały okres użytkowania systemu przez Zamawiającego, także w przypadku wygaśnięcia umów gwarancyjnych i serwisowych.

Przez pojęcie „Licencji otwartej” Zamawiający rozumie licencję na nieograniczoną liczbę użytkowników i stanowisk komputerowych.

Wykaz licencji bezterminowych

Wykaz licencji bezterminowych		
Lp.	Moduł	Ilość licencji
1.	Kolejki Oczekujące	otwarta
2.	Poradnia Gabinet lekarski	otwarta
3.	Poradnia Rejestracja	2
4.	Rozliczenie NFZ	3
5.	Statystyka medyczna	6
Wykaz licencji terminowych		
1.	Administrator	4
2.	Apteczka Oddziałowa	17
3.	Apteka Centralna	3
4.	Archiwum	1
5.	Izba Przyjęć	2
6.	Laboratorium	4
7.	Oddział	otwarta
8.	Zakażenia Szpitalne	2
9.	Zlecenia lekarskie	otwarta
Usługi wdrożeniowe (w wymiarze 200 roboczogodzin)		
Usługi serwisowe (40 roboczogodzin)		
Dostęp do nowych wersji dla licencji opisanych w pkt. 1 i 2 do 31.12.2021 roku		

Integracje z posiadanymi przez zamawiającego systemami PACS- MEDIDOCK RIS- ESKULAP ERP- ENOVA GRAFIKI- NEXAR (koszty integracji pokrywa Wykonawca)	
--	--

Ilość użytkowników do przeszkolenia w trakcie wdrożenia

Lp.	Personel	Ilość osób
1.	Lekarz	33
2.	Pielęgniarka	215
3.	Psycholodzy, specjaliści terapii uzależnień, terapeuci uzależnień	21
4.	Pozostały personel medyczny	91
5.	Apteka	3
6.	Laboratorium	3
7.	Dział Obsługi Pacjenta	7
8.	Dyrekcja	1
9.	Administratorzy	4

Lista aparatów do podłączenia, do laboratoryjnego systemu informatycznego:

Lp.	Aparat
1.	Orphe Mythic 22
2.	Erba XL-200
3.	Medica EasyElectrolytes
4.	Dirui H-100

Zakres usług serwisowych i dostępu do nowych wersji

Nazwa usługi	Przedmiot usługi
Serwis aplikacji	Usuwanie błędów oprogramowania aplikacyjnego.
Dostęp do nowych wersji	Subskrypcja usługi zapewnia zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego oprogramowania aplikacyjnego, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji

	zamawiającego oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi wykonawca zagwarantuje: prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników błędów aplikacji, wprowadzanie do aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej autora, wprowadzanie do aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej autora, wprowadzanie do aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń, ministerstwa zdrowia, nfz, ministerstwa finansów, gus, wprowadzanie w trybie pilnym do aplikacji zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń, gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji aplikacji.
Konsultacje	Świadczenie zamawiającemu usługi pomocy technicznej i eksploatacyjnej w odniesieniu do wszystkich systemów informatycznych będących przedmiotem umowy.
Serwis serwerów	Usuwanie awarii na serwerach, na których zainstalowana jest baza danych, posiadany system his

Warunki brzegowe realizacji usług serwisowych

Nazwa	minimalne warunki serwisu	Uwagi
Godziny pracy serwisu	8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰	Okres godzin w ciągu dnia roboczego od poniedziałku do piątku.
Czas reakcji serwisu	12 h	Czas w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania w serwisie lub wysłania emaila zgłoszenia serwisowego do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „przyjęte/ zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
Czas usunięcia awarii	max. 48 h	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
Czas usunięcia awarii krytycznej (uniemożliwiającej pracę systemy)	Max. 14 h	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
Czas usunięcia wady aplikacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
Czas usunięcia usterki	30 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu

programistycznej		reakcji
Czas obsługi konsultacji	10 dni	Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.

- a) Zamawiający wymaga od Wykonawcy elektronicznego systemu/narzędzia zgłoszeń – „**Help Desk**”. Wraz z podpisaniem Umowy USŁUGOBIORCA otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ. Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w narzędziu HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez USŁUGOBIORCĘ.
- b) Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez USŁUGOBIORCĘ jest realizowane w narzędziu HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w narzędziu HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
- c) W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w narzędziu HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - błąd Aplikacji,
 - awaria,
 - zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
 - zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
 - zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
 - zapotrzebowanie zacytowania umowy z NFZ,
 - zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
 - zapotrzebowanie na usługę konserwacji,

lub inne zaproponowane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego

- d) Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do narzędzia HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego narzędzie HD nadaje mu status „oczekujące”.
- e) Każde zgłoszenie serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów USŁUGODAWCA może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
- f) Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla subskrybowanego przez USŁUGOBIORCĘ wariantu warunków pracy serwisu w narzędziu HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”.
- g) W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przestanie zgłoszenia do narzędzia Help Desk Użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej

obsługiwane przez pracowników USŁUGODAWCY.

h) Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od rodzaju zgłoszenia fazy, obsługi zgłoszenia oraz jego zawartości, zgłoszenie przyjmie jeden z następujących statusów:

- przyjęte,
- anulowane,
- odrzucone,
- zamknięte.

i) Oprócz narzędzia HD Zamawiający może również zgłosić zapotrzebowanie na konsultację telefonicznie lub mailowo.

Data

.....

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