**Załącznik nr 2 do Zaproszenia**

**Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)**

**ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ DLA ZINTEGROWANEGO SYSTEMU INFORMATYCZNEGO**

# Nr sprawy: ZP/PU/05/24

1. **ŚWIADCZENIE USŁUGI OPIEKI SERWISOWEJ OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO**

## HELPDESK

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy elektronicznego narzędzia do rejestracji i ewidencji zgłoszeń serwisowych – „Help Desk” (HD) dla każdej z posiadanych przez Zamawiającego Aplikacji. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający 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 Zamawiającego.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego 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.
3. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk.
4. 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 „nowe”.
5. Każde zgłoszenie serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów Wykonawca może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
6. 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 Zamawiającego wariantu warunków pracy serwisu w narzędziu HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „podjęte”.
7. W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do narzędzia Help Desk użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej obsługiwane przez pracowników Wykonawcy. 8. 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 (Zamawiający dopuszcza użycie innego nazewnictwa):

− nowe,

− podjęte,

− aktywne,

− odrzucone,

− zrealizowane,

− zamknięte.

## Specyfikacja usług serwisowych oraz szczegółowe zasady ich realizacji

1. Serwis w narzędziu „Help Desk” (zwany również HD), oznacza, że ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w narzędziu HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w narzędziu HD lub w przypadku braku dostępności narzędzia HD z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk”. Wykonawca jest zobowiązany przyznania poszczególnym Użytkownikom Zamawiającego – według jego wskazania - prawa do ewidencji lub/i edycji zgłoszeń serwisowych.
3. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku w dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót).
4. Wymagany czas reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do 8 godzin od momentu zaewidencjonowania w narzędziu HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie maksymalnym do 8 godzin, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.
5. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług lub tożsamego zakresu o innym nazewnictwie:
6. Awaria
7. Błąd aplikacji
8. Konsultacje
9. Serwis motoru bazy danych (MBD)
10. Serwis
11. Usterka programistyczna
12. Gwarancja
13. Zakres usług serwisu Oprogramowania Aplikacyjnego:
14. Konsultacje i pomoc serwisowa w zakresie modyfikacji/konfiguracji
15. Pomoc w eksploatacji
16. Działania programistyczne i wdrożeniowe.
17. Pomoc w administrowaniu Oprogramowaniem Aplikacyjnym i innymi Aplikacjami powiązanymi w sposób pośredni i bezpośredni z Oprogramowaniem Aplikacyjnym m.in. pod kątem funkcjonujących integracji i usług wymiany danych
18. Świadczenie serwisu w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie za pomocą dostępnych narzędzi dostępu zdalnego
19. szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym
20. instalowanie Uaktualnień,
21. modyfikacja aplikacji, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia MZ itp.) i obejmuje zakres funkcjonalny oprogramowania Aplikacyjnego, do którego Zamawiający nabył prawo na podstawie licencji udzielonej przez Producenta.

**Zasady świadczenia usług – tabela skrócona:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj**  **świadczonych usług** | **Warunki** **świadczenia usług** | **Czas wykonania zlecenia serwisowego** |
| **1** | Błąd Aplikacji | czas usunięcia  do 5 dni roboczych | Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji. |
| **2** | Awaria  (błąd krytyczny) | czas usunięcia – do  …… godz.  *(zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy)* | Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu  Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. |
| **3** | Konsultacja | czas wykonania do 4 dni roboczych | Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy*.*  Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy. |
| **5** | Serwis motoru bazy danych (MBD) | czas wykonania do 3 dni roboczych | Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy;  czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu  reakcji serwisu |
| **6** | usługi serwisowe | limit do 300 godzin | Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. |
| **7** | Usterka Programistyczna | czas wykonania - max. 30 dni kalendarzowych | Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu |

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.

**Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:**

1. Błąd aplikacji 
   1. Czas usunięcia Błędu Aplikacji do maksymalnie 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia Błędu Aplikacji i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
   2. Po usunięciu Błędu Aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
   3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 14 dni od terminu usunięcia Błędu Aplikacji i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Błędu Aplikacji.
2. Awaria (błąd krytyczny)
   1. Czas usunięcia Awarii – do maksymalnie ……. godzin (zapis uzależniony od złożonej oferty Wykonawcy) od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia Awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
   2. Po usunięciu Awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
   3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.
3. Konsultacja 
   1. Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:

* wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,
* wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w narzędziu HD.
* udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.
  1. Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone. Po upływie 7 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zrealizowane, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie „zamykane”.

1. Zasady serwis Motoru Bazy Danych 
   1. Naprawa Motoru Bazy Danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:

* kompilacja obiektów bazy danych,
* przeliczanie statystyk bazy danych,
* dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
* rekonfiguracja parametrów bazy danych,
* identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.
  1. Prace Wykonawcy dotyczące w/w napraw Motoru Baz Danych oraz wgrywania poprawek, ewentualnych uaktualnień Producenta, konserwacji baz danych testów przywracania z backup-u baz danych będą wykonywana w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta Oprogramowania oraz rozliczne w ramach pakietu godzin przeznaczonych na usługi serwisowe.
  2. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 7 dni od terminu wykonania usługi i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usług.

1. Usługi serwisowe
   1. Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:

* wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
* połączenia zdalne.

1. Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada pobyt Konsultanta nie krócej niż 5 godzin w siedzibie Zamawiającego.
2. Zgłoszenie wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 4 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
3. W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin wizyty serwisowej może zostać zmieniony za zgodą
4. Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie wizyty nie może przekraczać 3 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu.
5. Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.
6. 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
7. Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu w narzędziu HD do akceptacji. Usługa może zostać 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.
8. Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD 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.
9. Usługi serwisowe wykorzystane będą przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.
10. Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 1,5 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych
11. Usterka Programistyczna 
    * 1. Czas usunięcia Usterki Programistycznej to maksymalnie do 30 dni kalendarzowych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
      2. Po usunięciu Usterki Programistycznej i wykonaniu testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone a Usterka Programistyczna uważana jest za rozwiązaną.
      3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 14 dni od terminu usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania testu Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Usterki Programistycznej.

1. **Wykaz Aplikacji będących przedmiotem świadczenia usług serwisu i dostępu do nowych wersji:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| System Eskulap, producent: Nexus Polska Sp. z o. | | |
| **Licencje bezterminowe:** | **Ilość** | **Rodzaj** |
| Eskulap - Ruch Chorych | 25 | RU |
| Eskulap - Izba Przyjęć | 2 | RU |
| Eskulap - Biuro Przyjęć, Statystyka | 2 | RU |
| Eskulap - Archiwum | 1 | RU |
| Eskulap - Kolejki Oczekujących | 2 | SRW |
| Eskulap - Rejestracja Poradni | 2 | RU |
| Eskulap - Poradnia | 20 | RU |
| Eskulap - Rozliczenia z NFZ | 4 | RU |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna | 20 | RU |
| Eskulap - Blok Operacyjny | 3 | RU |
| Eskulap - Blok Porodowy | 1 | RU |
| Eskulap - Ordynacja Lekarska | 20 | RU |
| Eskulap - Zlecenia Medyczne | 15 | RU |
| Eskulap - Pracownia Diagnostyczna | 7 | RU |
| Eskulap - Laboratorium | 6 | RU |
| Eskulap - Bank Krwi | 1 | RU |
| Eskulap - Apteka | 5 | RU |
| Eskulap - Apteczka Oddziałowa | 10 | RU |
| Eskulap - Żywienie | 1 | RU |
| Eskulap - Kalkulacja Kosztów Procedur | 1 | RU |
| Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia | 1 | RU |
| Eskulap - Administrator | 1 | ST |
| Eskulap NT | 1 | SRW |
| Eskulap - Panel Lekarski | 20 | RU |
| Eskulap - Powiadomienia | 1 | SRW |
| Eskulap - EDM | 1 | SRW |
| Eskulap - mObchód | 10 | URZ |
| Eskulap - mApteka | 1 | URZ |
| Eskulap - Sterownik Analizatora | 6 | URZ |
| Eskulap - HL7 | 2 | SYS URZ |
| Eskulap - Gruper | 1 | SRW |
| Eskulap - Interfejs NFZ AP-KOLCE | 1 | SRW |
| Eskulap - eZLA | 1 | SRW |
| Eskulap NG - RZM | 1 | SRW |

|  |
| --- |
| SYSTEM SIMPLE.ERP, PRODUCENT: SIMPLE SA |
| **Licencje bezterminowe:** | | **Ilość** |
| Obrót Towarowy | | dla 13 użytkowników (stanowisk) |
| Finanse i Księgowośc | |
| **Udostępnienie licencji terminowych na czas obowiązywania umowy wraz z dostępem do nowych wersji:** | |
| Majątek Trwały | |
| Personel | |
| Info | |
| e-PIT | |
| e-ZLA | |
| PPK | |

………………………………..

Podpis Wykonawcy

*Dokumen należy wypełnić i podpisać kwalifikowanym podpisem elektronicznym lub podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.*