Zał. nr 2

dot.: TP 4/21

**Świadczenie usługi opieki technicznej / informatycznej nad oprogramowaniem aplikacyjnym Szpitala Klinicznego im. K. Jonschera UM w Poznaniu**

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

 Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi opieki technicznej / informatycznej nad oprogramowaniem aplikacyjnym Szpitala Klinicznego im. K. Jonschera UM w Poznaniu.

1. Usługa musi obejmować następujący zakres:

- usuwanie wad Serwis Aplikacji (SA)

- konserwacja (KS) oraz Ewaluacja (EW),

- konsultacje (KA) – dla modułów Dokumentacja Medyczna, Pracownia Diagnostyczna, Rozliczenia)

- serwis motoru bazy danych (SBD),

- nadzór eksploatacyjny (NE) w ilości 40 godzin miesięcznie (m.in. usługa aktualizacji aplikacji)

gdzie w ramach realizacji poszczególnych usług serwisowych wchodzą następujące świadczenia realizowane w terminach przewidzianych w Punkcie 2:

1. Serwis Aplikacji (SA) oznacza - gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym,
2. Konserwacja (KS) oznacza - gotowość WYKONAWCY do dostosowania Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:
* udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych,
* prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć.
* prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże.
1. Ewaluacja (EW) oznacza – gotowość Wykonawcy do podnoszenia jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:
* wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta,
* wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Zamawiającego.
1. Konsultacje (KA) oznaczają - gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji z działania Oprogramowania Aplikacyjnego
2. Serwis Motoru Bazy Danych (SBD) - gotowość WYKONAWCY do usuwania Awarii silnika bazy danych
3. Nadzór eksploatacyjny (NE) gotowość WYKONAWCY do realizacji usług, którymi mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem prac programistycznych i prac z zakresu Motoru Bazy Danych oraz dotyczących Środowiska systemowego, bądź Infrastruktury:
* Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,
* Konsultacje merytoryczne w obszarach, z którymi jest powiązana specyfikacja funkcjonalna Aplikacji a Użytkownik winien dysponować w tych obszarach wiedzą dającą się powziąć z innych źródeł (ewentualnie wiedzą niedostępną z powodu zaniechań stron trzecich),
* Instalowanie Uaktualnień,
* Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
* Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,
* Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących raportów mające na celu ich dostosowanie do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO,
* Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków,
* Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,
* Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu tworzącego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Centrum Systemów Informatycznych w Ochronie Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny),
* Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),

2. Czasy zdarzeń serwisowych (czasy liczone są w godzinach pracy Serwisu)

|  |  |
| --- | --- |
| Godziny pracy Serwisu | 800-1600 w dni robocze |
| Czas reakcji Serwisu | 4h |
| Czas reakcji dot. usługi NE | 10 dni roboczych - dot. następujących czynności: przedstawienia wyceny godzinowej oraz określenia terminu realizacji w celu uzyskania akceptacji przez Zamawiającego. |
| Czas usunięcia Błędu Aplikacji  | 10 dni |
| Czas usunięcia Awarii |  max. 48h |
| Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza (nie rzadziej niż 90dni) |
| Czas obsługi Konsultacji  | 10 dni |
| Czas przystąpienia do usług NE | Deklarowany przez Wykonawcę w sposób umożliwiający dotrzymanie koniecznych terminów wykonania aktualizacji przez Zamawiającego bez narażania go na straty, jak również skonsumowanie nabytego wolumenu dni serwisowych. |

 Informacja o wykazie licencji objętych opieką techniczną (stan na dzień: 12.03.2021 r.):

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Moduł** | **Rodzaj licencjonowania** | **liczba licencji** | **Konsultacje****[KA]** |
| Eskulap - Ruch Chorych | równoczesny użytkownik | 34 |  |
| Eskulap - Ruch Chorych Biuro Przyjęć, statystyka | równoczesny użytkownik | 1 | 0 |
| Eskulap - Ruch Chorych Oddział | równoczesny użytkownik | Otwarta | 0 |
| Eskulap - Archiwum | równoczesny użytkownik | 1 | 0 |
| Eskulap - Kolejki oczekujących | serwer | 1 | 0 |
| Eskulap - Rejestracja poradni | równoczesny użytkownik | 25 | 0 |
| Eskulap – Poradnia | równoczesny użytkownik | 15 | 0 |
| Eskulap - Dokumentacja medyczna | równoczesny użytkownik | 1 | [KA] |
| Eskulap - Panel Lekarski | równoczesny użytkownik | Otwarta | 0 |
| Eskulap - Ordynacja lekarska | równoczesny użytkownik | Otwarta | 0 |
| Eskulap - Zlecenia medyczne | równoczesny użytkownik | Otwarta | 0 |
| Eskulap NT | serwer | 1 | 0 |
| Eskulap - Rozliczenia z płatnikami | równoczesny użytkownik | 3 | [KA] |
| Eskulap - Gruper | serwer | 1 | 0 |
| Eskulap - Kalkulacja kosztów procedur | równoczesny użytkownik | 2 | 0 |
| Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia | równoczesny użytkownik | 2 | 0 |
| Eskulap - Blok Operacyjny | równoczesny użytkownik | Otwarta | 0 |
| Eskulap - Laboratorium | równoczesny użytkownik | 18 | 0 |
| Sterownik analizatora | urządzenie | 26 | 0 |
| Eskulap - Bakteriologia | równoczesny użytkownik | 5 | 0 |
| Eskulap - Pracownia diagnostyczna | równoczesny użytkownik | Otwarta | [KA] |
| Eskulap - Zakład Histopatologii | równoczesny użytkownik | 2 | 0 |
| Eskulap – Apteka | równoczesny użytkownik | 10 | 0 |
| Eskulap - Apteczka Oddziałowa | równoczesny użytkownik | 39 | 0 |
| Eskulap - Powiadomienia | serwer | 1 | 0 |
| Eskulap - Pracownia Cytostatyków | równoczesny użytkownik | 2 | 0 |
| Eskulap - Zakażenia Szpitalne | równoczesny użytkownik | 1 | 0 |
| Eskulap - Żywienie | równoczesny użytkownik | 5 | 0 |
| Eskulap - Administrator | stanowisko | 1 | 0 |
| Eskulap - Magazyn | stanowisko | 2 | 0 |
| Eskulap - Lekarz Zakładowy | stanowisko | 2 | 0 |
| Eskulap – Poczta | serwer | 1 | 0 |
| Eskulap - Bank Krwi | równoczesny użytkownik | 2 | 0 |
| Eskulap - HL7 | urządzenie, system | 2 | 0 |
| Integracja z systemem Informer | system | 1 | 0 |
| Eskulap – DICOM | urządzenie | 15 | 0 |
| Eskulap – PACS | serwer | 1 | 0 |
| Moduł Wymiany AP Kolce | serwer | 1 | 0 |
| Moduł Wymiany KRN | serwer | 1 | 0 |
| HBI-analityk | równoczesny użytkownik | 1 | 0 |
| Interface KS BLOZ | serwer | 1 | 0 |
| Eskulap -System Kolejkowy | urządzenie | 3 | 0 |
| Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Generacja dokumentów i podpis elektroniczny w Eskulap) | serwer | 1 | 0 |
| Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Archiwum dokumentów cyfrowych) | serwer | 1 | 0 |

Dodatkowe informacje:

* 1. Wykonawca zobowiązany jest posiadać portal internetowy do ewidencji i obsługi zgłoszeń Zamawiającego tzw. Help Desk o poniżej opisanej funkcjonalności:

- wysyłanie zgłoszeń serwisowych błędów oraz konsultacji z zakresu oprogramowania aplikacyjnego,

- powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,

- dostęp do treści historycznych zgłoszeń serwisowych wysyłanych przez Zamawiającego w okresie ostatnich 24 miesięcy,

- publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach i automatyczne wysyłanie tych informacji na podane przez zamawiającego skrzynki e-mailowe wybranych pracowników Zamawiającego (Certyfikowany Administrator) odpowiedzialnych za obsługę umowy po stronie Zamawiającego,

- serwis http lub serwer ftp, na którym zamieszczane są wszelkie uaktualnienia oprogramowania aplikacyjnego w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego oraz instrukcje dla użytkowników

* 1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał procedury realizacji poszczególnych usług serwisowych określonych w punkcie 1 z wykorzystaniem Help Desk.
	2. Przez dni robocze rozumie się dni od poniedziałku do piątku, w godzinach: 8:00-16:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy i dni wolnych u Zamawiającego.
	3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca nie będący producentem lub autorem systemu dysponował odpowiednimi, aktualnymi certyfikatami producenta, prawami autorskimi poświadczającymi wiedzę jego pracowników w zakresie przedmiotu zamówienia w obrębie wykorzystywanych modułów. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dysponował odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania przedmiotowej usługi.