



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

A. DZIAŁANIE

Usługa nadzoru autorskiego i serwisu oprogramowania Infinitt.

B. DEFINICJE

Oprogramowanie aplikacyjne – Oprogramowanie „Infinitt” wykorzystywane przez Zamawiającego objętego niniejszą Umową.

Błąd krytyczny - Błąd który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania:

Błąd zwykły - Błędy Oprogramowania inne niż błędy krytyczne:

HD - Witryna internetowa Help Desk'u Wykonawcy umożliwiająca zgłaszanie błędów

Formularz zgłoszeniowy – Druk stanowiący załącznik nr 2

Czas reakcji Wykonawcy - Czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu.

Dzień roboczy - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

C. OPIS

- Zakres nadzoru autorskiego i opieki serwisowej wliczoną w opłatę serwisową:
 - Bieżącego utrzymania oprogramowania w ciągłej dostępności i poprawnej pracy;
 - Usuwanie usterek i błędów wykrytych w czasie działania oprogramowania;
 - Nadzoru i wsparcia nad bieżącą konfiguracją i eksploatacją oprogramowania;
 - Kontroli poprawności działania oprogramowania INFINITT z usługą katalogową Active Directory;
 - Pomocy w rozwiązywaniu bieżących problemów z oprogramowaniem;
 - Dostosowania oprogramowania do obowiązujących norm prawnych w zakresie przedmiotowego oprogramowania.
 - Przeprowadzania aktualizacji oprogramowania;
 - Informowania o zmianach związanych z aktualizacjami oprogramowania;
 - Świadczenie usługi zdalnego wsparcia personelu IT Zamawiającego;
 - Świadczenia usługi zdalnego wsparcia użytkowników Zamawiającego;
 - Wsparcia i doradztwa w zakresie kontaktów z zewnętrznymi dostawcami usług IT pod kątem doboru optymalnych rozwiązań dla oprogramowania;
 - Przeprowadzenia minimum raz w roku szkolenia z nowych funkcji oprogramowania dla min. 2 osób;
 - Przeprowadzenia minimum raz w roku wizyty konserwacyjnej w siedzibie klienta;
 - Utrzymanie i serwis serwera Oracle wraz ze wsparciem baz danych Oracle.
 - Kontroli wykonywania kopii zapasowej oraz kopii bezpieczeństwa.
 - Prowadzenia zdalnego monitoringu podstawowych parametrów systemu oraz raportowania funkcjonowania systemu (1 raport w miesiącu)
 - Integrację z platformą regionalną eCareMed (integracja systemu Infinitt PACS z modulem BOSK firmy Asseco wraz z dostawą licencji);
 - Dostarczenia pakietu licencji Natgate umożliwiających podpięcie i konfigurację urządzeń diagnostycznych do systemu INFINITT PACS – 2 szt.;
 - Dostarczenia pakietu licencji DICOM 3.0 oraz urządzeń umożliwiających podpięcie i konfigurację 4 urządzeń endoskopowych do systemu INFINITT PACS;
 - Podłączenia urządzeń w standardzie DICOM nie wymagających licencji.
- Wykonawca zapewni wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu aplikacyjnym w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa (w szczególności przepisów dot. prowadzenia dokumentacji medycznej, danych medycznych i rozliczeniowych gromadzonych i przetwarzanych w systemie, sposobu rozliczania świadczeń z płatnikiem NFZ, MZ itp.) lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących u Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
 - Przekazania *Zamawiającemu* informacji o nowych wersjach *Oprogramowania aplikacyjnego*, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie *HD*;
 - Udostępniania uaktualnień nowych wersji *Oprogramowania*, poprzez serwer FTP *Wykonawcy*.
 - Udostępnienie dokumentacji opisów zmian uaktualnień nowych wersji *Oprogramowania*.

3. Udostępnienie poprawek do Oprogramowania aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania aplikacyjnego niezgodnie z jego dokumentacją, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania. Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu
4. Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia realizacji czynności serwisowych w przypadku wystąpienia:
 - 1) Błędu krytycznego:
 - czas reakcji wynosi 4 godziny od momentu zgłoszenia;
 - czas dokonania odpowiednich korekt Oprogramowania aplikacyjnego wyniesie do 48 godzin od momentu zgłoszenia.

Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego
 - 2) Błędu zwykłego;
 - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi do 3 dni roboczych;
 - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania aplikacyjnego wyniesie do 5 dni od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych.
 - 3) Awarii serwera bazy danych uniemożliwiającej użytkowanie oprogramowania komputerowego zgodnie z jego przeznaczeniem, Wykonawca zobowiązany jest do:
 - reakcji na zdarzenie w ciągu 1 godziny od momentu zgłoszenia
 - naprawy do 5 godzin.

W wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania naprawy będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
5. Zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową HD. W razie trudności z rejestracją zgłoszenia na HD, Zamawiający może dokonać zgłoszenia:
 - 1) Telefonicznie (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez HD lub e-mail) pod numerem telefonu:
 - 2) Pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres
6. Możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania aplikacyjnego, poprzez witrynę HD lub na Formularzu zgłoszeniowym. Zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania zmian Oprogramowania aplikacyjnego, o których mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania aplikacyjnego.
7. Gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Oprogramowania (propozycji jego udoskonalień, modyfikacji i rozwoju) oraz zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności przy czym realizacja powyższych żądań będzie wykonywana za dodatkowym wynagrodzeniem Wykonawcy.

D. INFORMACJE DODATKOWE

1. Zamawiający zapewnia udostępnienie zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę.
2. W przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy;

E. ZASADY ZDALNEGO DOSTĘPU

1. W celu realizacji usług nadzoru autorskiego i serwisu, zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy lub autoryzowanemu przedstawicielowi serwisowemu Wykonawcy, przez Zamawiającego niezwłocznie na wezwanie Wykonawcy w terminie szczegółowo uzgodnionym przez strony.
2. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
3. Zamawiający zapewni sprawne działanie zdalnego dostępu.
4. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca lub autoryzowany przedstawiciel serwisowy Wykonawcy:
 - 1) będzie wykorzystywał zdalny dostęp wyłącznie w celu realizacji nadzoru autorskiego i serwisu;
 - 2) nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji nadzoru autorskiego i serwisu;
5. Wykonawca lub autoryzowany przedstawiciel serwisowy Wykonawcy może wnioskować o dane logowania tylko i wyłącznie dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, powierzonych do przetwarzania na potrzeby należytej realizacji nadzoru autorskiego i serwisu
6. Zabrania się Wykonawcy lub autoryzowanemu przedstawicielowi serwisowemu Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż osoby wskazane do realizacji nadzoru autorskiego i serwisu.
7. Zdalny dostęp udostępni się do realizacji usług wynikających z nadzoru autorskiego i serwisu.
8. Zamawiający może rejestrować połączenia zdalne za pośrednictwem oprogramowania „Senhasegura”.
9. Zamawiający zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie szyfrowanego kanału VPN.
10. Na wezwanie Wykonawcy lub autoryzowanemu przedstawicielowi serwisowemu Wykonawcy, Zamawiający przekaze osobie realizującej wynikające z zapisów umowy prace identyfikator użytkownika (login) wraz z hasłem dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Użytkownicy po stronie Wykonawcy lub autoryzowanemu przedstawicielowi serwisowemu Wykonawcy zobowiązują się do nie udostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.

11. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane na indywidualne konta e-mail. Tą samą drogą dostarczone zostanie również oprogramowanie Klienta VPN lub klienta terminalowego. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach użytkowników staraniem *Wykonawcy* lub autoryzowanemu przedstawicielowi serwisowemu *Wykonawcy*.

F. PROCEDURA DOSTARCZENIA KOPII BAZ DANYCH

1. Uprawniony pracownik Zamawiającego przekaze bazę danych *Wykonawcy* poprzez jej skopiowanie na serwer FTPS o adresie podanym przez Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego *Wykonawcy*, w pliku archiwum (np. w formacie zip) zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym, uwzględniającym minimum 2 znaki specjalne i minimum 2 cyfry). Hasło do pliku archiwum zawierającego bazę danych będzie przekazywane SMS'em osobie ze Strony *Wykonawcy* /Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego *Wykonawcy*, która wnioskuje o udostępnienie bazy danych. Zaszifrowany plik archiwum z bazą danych będzie skopiowany przez pracownika Zamawiającego do katalogu domowego Zamawiającego na wskazanym wyżej serwerze FTPS, skąd będzie go mógł pobrać pracownik *Wykonawcy* lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego *Wykonawcy*, wnioskujący o udostępnienie bazy danych.
 2. Osoby upoważnione przez *Wykonawcę* do przetwarzania danych osobowych, w tym upoważnieni przez *Wykonawcę* pracownicy Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego *Wykonawcy*, mogą wnioskować o udostępnienie bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego przy użyciu indywidualnego konta na serwerze FTPS;
 3. Listę osób mogących udostępnić bazę danych ze Strony Zamawiającego, przy użyciu indywidualnego konta na serwerze FTPS, o którym mowa powyżej (wraz z adresem e-mail i numerem telefonu komórkowego), zawiera Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy;
 4. Dostęp do serwerów FTPS wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Każdy użytkownik zarówno ze strony Zamawiającego, *Wykonawcy* jak i Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego *Wykonawcy*, chcący skorzystać z zasobów serwera i mając do tego uprawnienie: wynikające ze wskazania go w Załączniku nr 3, nadane *Wykonawcy* lub Autoryzowanemu Przedstawicielowi Serwisowemu *Wykonawcy*, będzie zobowiązany do posiadania własnego identyfikatora.
-