

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: Wsparcie serwisowe szpitalnych systemów informatycznych EKZ i EKOPIT (ZP-49/24)

Załącznik nr 1 do SWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi opieki serwisowej dla

- 1) systemu Elektroniczna Karta Znieczuleń (EKZ)
- 2) systemu Elektroniczna Karta Opieki Intensywnej Terapii (EKOPIT)

dalej zwane : „Oprogramowaniem”

(wcześniej pod nazwą – „rozbudowa dotychczas posiadanego i użytkowanego systemu informatycznego “Elektroniczna Karta Znieczulenia”)

Tabela nr 1 wykaz licencji objętych przedmiotem zamówienia

| Lp. | Nazwa Aplikacji* | Producent** |
|-----|-----------------------|----------------|
| 1. | EKZ – 12 stanowisk | TdZ Sp. z o.o. |
| 2. | EKOPIT – 12 stanowisk | TdZ Sp. z o.o. |

*Producentem/Autorem/Twórcą ww. oprogramowania jest Technika dla Zdrowia Sp. z o.o. w skrócie TdZ Sp. z o.o. Ww. oprogramowanie jest zaimplementowane w posiadanym i użytkowanym przez Zamawiającego w szpitalnym systemie informatycznym HIS Eskulap produkcji firmy Nexus Polska Sp. z o. o.,

2. Zakres przedmiotu zamówienia:

1) Serwis i konserwacja aplikacji:

Polega na usuwaniu Awarii i Błędów oprogramowania w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie aktualizacji Oprogramowania.

W ramach serwisu i konserwacji Wykonawca gwarantuje prowadzeniu stałego audytu/monitoring w zakresie technicznej (programistycznej) poprawności działania system i jego funkcjonalności;

2) Ewaluacja

Polega na poprawie jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO o rozwinięcia stanowiące wynik inwencji twórczej Producenta.

W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:

- wprowadzanie do Oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta;
- wprowadzanie do Oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników. W przypadku rozszerzenia specyfikacji funkcjonalne na wniosek są udostępniane odpłatnie (na podstawie odrębnego zamówienia);

3) Konsultacja

Konsultacji w formie elektronicznej (HELP DESK/poczta elektroniczna) lub telefonicznej świadczone przez 24 godziny przez 7 dni w tygodniu.

4) Nadzór Eksploatacyjny

Obejmują wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji:

- Konsultacje merytoryczne w obszarach, z którymi jest powiązana specyfikacja funkcjonalna Oprogramowania a Użytkownik winien dysponować w tych obszarach wiedzą dającą się powziąć z innych źródeł (ewentualnie wiedzą niedostępną ale z powodu zaniechań stron trzecich),
- Instalowanie nie objętych innymi usługami Uaktualnień,
- Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Oprogramowaniu,
- Rekonfiguracja i parametryzacja Oprogramowania, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,
- Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu ich dostosowanie do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO,
- Konwersja wydruków na dokumenty przetwarzane w postaci elektronicznej,
- Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: Wsparcie serwisowe szpitalnych systemów informatycznych EKZ i EKOPIT (ZP-49/24)

- Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu tworzącego, Ministerstwa Zdrowia, CeZ, NFZ, PZH, GUS),
- Dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),
- Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.

5) Serwis Motoru Bazy Danych

Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych

6) Przegląd techniczny systemów – minimum 2 przeglądy w całym okresie obowiązywania umowy 12 mcy, w tym po każdej awarii system.

Przegląd techniczny obejmuje przegląd wszystkich konwerterów RS-Serial na Ethernet oraz przewodów komunikacyjnych w zakresie merytorycznym jak i technicznym.

7) Sprawowaniu nadzoru autorskiego

Dostosowanie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Wykonawca gwarantuje:

- prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania 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 Oprogramowania zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć.
- prowadzeniu stałego audytu/monitoringu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże.

3. Dostępność wsparcia serwisowego

Wykonawca gwarantuje dostęp do zgłaszania i przyjmowania zgłoszeń serwiowych za pośrednictwem:

- 1) HELP DESK w postaci serwis internetowy udostępniony przez WYKONAWCĘ pod internetowym adresem dedykowanym do ewidencji i obsługi zgłoszeń serwisowych, uaktualnień, Rozwinięć, publikowania innych informacji, takich jak: wymogi, procedury, zalecenia eksploatacyjne dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego i narzędzi towarzyszących. (Wykonawca podaje odpowiednie dane identyfikacyjne tj.: login i hasło, umożliwiające ZAMAWIAJĄCEMU uwierzytelnienie w systemie „HelpDesk” oraz adres odpowiedniej strony internetowej do dnia zawarcia umowy) **lub**
- 2) adresu poczty elektronicznej dedykowanej do przyjmowania zgłoszeń (adres email zostanie przekazany Zamawiającemu do dnia zawarcia umowy) **lub**
- 3) zapewni dostęp do zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem linii telefonicznej (numer telefonu zostanie przekazany Zamawiającemu do dnia zawarcia umowy).
- 4)

| Lp. | Nazwa | Wymagane terminy realizacji usług |
|-----|---|--|
| 1. | GODZINY PRACY SERWISU | 24 godziny przez 7 dni w tygodniu |
| 2. | CZAS REAKCJI SERWISU | 6 godzin od momentu zgłoszenia za pośrednictwem HELP DESK i/lub telefonicznie i/lub adresu poczty email do przyjęcia zgłoszenia. Za „przyjęcie zgłoszenia” uznają się informacje zwrotną Wykonawcy o zakwalifikowaniu rodzaju danego zgłoszenia, jako AWARIA OPROGRAMOWANIA lub BŁĄD OPROGRAMOWANIA lub USTERKA PROGRAMISTYCZNA/WADA |
| 3. | AWARIA OPROGRAMOWANIA AWARIA OPROGRAMOWANIA – krytyczny Błąd oprogramowania powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta. | Termin usunięcia awarii -godzin* (maks. do 48 godzin) od przyjęcia zgłoszenia (zakwalifikowania danego zgłoszenia jako AWARIA OPROGRAMOWANIA) za pośrednictwem HELP DESK i/lub telefonicznie i/lub adresu poczty email (*Termin usunięcia awarii zostanie uzupełniony na podstawie oferty złożonej na formularzu ofertowym stanowiącym załącznik nr 2 do SWZ. Wykonawca podaje czas usunięcia AWARII OPROGRAMOWANIA na formularzu ofertowym, zgodnym z załącznikiem nr 2 do SWZ) |

Dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.: Wsparcie serwisowe szpitalnych systemów informatycznych EKZ i EKOPIT (ZP-49/24)

| | | |
|-----------|-------------------------------------|--|
| 4. | BŁĄD OPROGRAMOWANIA | Do 12 godzin od przyjęcia zgłoszenia (tj.: zakwalifikowania danego zgłoszenia jako BŁĄD OPROGRAMOWANIA) za pośrednictwem HELP DESK i/lub telefonicznie i/lub adresu poczty email |
| 5. | USTERKA PROGRAMISTYCZNA/WADA | Do 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia (tj.: zakwalifikowania danego zgłoszenia jako USTERKA PROGRAMISTYCZNE) za pośrednictwem HELP DESK i/lub telefonicznie i/lub adresu poczty email. |