**Zał. nr 1 do SIWZ 53/2018**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (SOPZ)**

**Wykaz modułów systemów informatycznych będących przedmiotem serwisu i dostępu do nowych wersji:**

|  |
| --- |
| **ESKULAP** |
| Administrator |
| Apteczka Oddziałowa |
| Apteka |
| Bakteriologia |
| Blok Operacyjny |
| DICOM |
| Gruper |
| HL7 |
| Integrator |
| Kolejki Oczekujących |
| Laboratorium |
| PACS |
| Pracownia Cytostatyków |
| Pracownia Cytostatyków – Loża |
| Pracownia Diagnostyczna |
| Rejestracja Poradni |
| Gabinet |
| Poradnia |
| Replikator rImage 2000i |
| Rozliczenia z płatnikami |
| Biuro Przyjęć / Statystyka |
| Izba Przyjęć |
| Oddział |
| Sterownik do maszyn laboratoryjnych |
| Zlecenia medyczne |
| Dokumentacja Medyczna |
| Blok porodowy |
| Histopatologia |
| Zakażenia szpitalne |
| Rehabilitacja |
| Lekarz zakładowy |
| Magazyn |
| Żywienie |
| Lekarz zakładowy |
| Kalkulacja kosztów procedur |
| Rachunek kosztów leczenia |
| Dyrekcja |
| Rachunek kosztów leczenia |
| eRejestracja |
| eWyniki |
| Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych |
| mObchód |
| mApteka |
| **SIMPLE.ERP** |
| Finanse i Księgowość |
| Obrót Towarowy |
| Majątek Trwały |
| Personel |
| Info V |
| Grafiki |
| Kasa Zapomogowo Pożyczkowa |
| **Planowanie Pracy rozszerzone o wersję web** |
| **BI Hospitals** |

Zakres usług serwisowych i dostępu do nowych wersji

| Nazwa Usługi | Przedmiot Usługi |
| --- | --- |
| Serwis Aplikacji  [SA] | Gotowość Wykonawcy do usuwania 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 sugestii użytkowników, * 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, * wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:   + Ministerstwa Zdrowia,   + NFZ,   + Centrów Zdrowia Publicznego,   + Ministerstwa Finansów,   + Ustaw i rozporządzeń * 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  [KA] | Gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU usługi pomocy technicznej i eksploatacyjnej w odniesieniu do wszystkich systemów informatycznych będących przedmiotem umowy. |
| Serwis Motoru BD  [SBD] | Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych.   * gotowość do aktualizowania Motoru Bazy Danych do wersji udostępnianych i zalecanych przez PRODUCENTA dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych. * gotowość do aktualizowania Motoru Bazy Danych do wersji zalecanych WYKONAWCĘ dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych. Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych. * Gotowość do usuwania awarii Motoru Bazy Danych. Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych. * Gotowość do usuwania awarii Motoru Bazy Danych. |

Warunki brzegowe realizacji usług serwisowych

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa** | **minimalne warunki serwisu** | **Uwagi** |
| Godziny pracy Serwisu | 700-1600 | Okres godzin w ciągu dnia roboczego od poniedziałku do piątku. |
| Czas reakcji Serwisu | 4h | 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 | \_\_\_\_\_ h (max. 48h- kryterium oceny ofert) | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas usunięcia Wady Aplikacji | 7 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas usunięcia Usterki Programistycznej | 30 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji |
| Czas obsługi Konsultacji | 10 dni | Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji. |

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy elektronicznego systemu zgłoszeń – **„Help Desk”**.Wraz z podpisaniem Umowy USŁUGOBIORCA otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ. Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez USŁUGOBIORCĘ.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez USŁUGOBIORCĘ jest realizowane w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
3. W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
   * błąd Aplikacji,
   * awaria,
   * zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
   * zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
   * zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
   * zapotrzebowanie zaczytania umowy z NFZ,
   * zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
   * zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
4. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.
5. 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.
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 USŁUGOBIORCĘ wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”.
7. W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do systemu Help Desk Użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej obsługiwane przez pracowników USŁUGODAWCY.
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:
   * przyjęte,
   * anulowane,
   * odrzucone,
   * zamknięte.
9. Oprócz systemu HD Zamawiający może również zgłosić zapotrzebowanie na konsultację telefonicznie lub mailowo.