

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. W ramach usługi serwisowej, Wykonawca zobowiązany jest w okresie trwania Umowy do:
 - 1) instalacja i uruchamianie aktualizacji Oprogramowania ;
 - 2) podjęcia starań w celu usunięcia awarii Oprogramowania, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych;
 - 3) bieżącego optymalizowania i konfiguracji Oprogramowania, uwzględniających uzasadnione potrzeby Zamawiającego;
 - 4) pomocy w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach;
 - 5) doradztwa w zakresie przygotowywania danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków, itp.) w formie elektronicznej (np. dyskietki, łącza telekomunikacyjne, itp.);
 - 6) doradztwa w zakresie rozbudowy środków informatycznych Zamawiającego;
 - 7) dokonywania ponownych instalacji Oprogramowania objętego Umową, w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
 - 8) świadczenia konsultacji telefonicznych i zdalnych w zakresie objętym Umową (hot-line);
 - 9) prowadzenia rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wykonane czynności w tym zmiany konfiguracji Oprogramowania.
2. Opieka serwisowa będzie świadczona zdalnie za pomocą łączy internetowych. W przypadku braku możliwości wykonania usług serwisowych zdalnie, będą one realizowane w siedzibie Zamawiającego, po analizie każdego zgłoszenia.
3. Przedmiot umowy świadczony będzie w wymiarze do 20 roboczogodzin z zastrzeżeniem iż w sytuacji potrzeby zwiększonego udziału Wykonawcy w realizacji przedmiotu umowy, w danym okresie rozliczeniowym (miesiącu), wykraczającym poza wymiar 20 roboczogodzin, Zamawiający uprawniony będzie do zlecenie Wykonawcy dodatkowych prac, z zastrzeżeniem, iż Zamawiający za każdą dodatkową godzinę świadczenia usług zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie stanowiące iloczyn roboczogodzin i stawki określonej w ofercie Wykonawcy.
4. Świadczenie usług serwisowych odbywać się będzie w godzinach od 8.00 do 16.00, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Czas reakcji serwisu na pisemne zgłoszenie wynosi 24 godzin. Wizyty serwisowe wymagające interwencji w siedzibie Zamawiającego odbywać się będą w ciągu 48 godzin od momentu pisemnego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
5. Wykonawca może powierzyć realizację całości lub części przedmiotu Umowy podwykonawcy.
6. Zakres usług nie dotyczy m. in:
 - nadzoru nad wykonywaniem kopii zapasowych baz danych;
 - odtwarzania danych z kopii zapasowych;
 - strojenia baz danych;
 - optymalizowania motoru bazy danych;
 - utrzymania ciągłości pracy systemów bazodanowych;
 - monitoringu baz danych w odniesieniu do procesów, obiektów (kompilacja niepoprawnych obiektów, tworzenie nowych obiektów, nadawanie uprawnień do obiektów, reindeksacja, naliczanie statystyk itp.);
 - monitorowania integralności danych w bazach
7. Moduły Oprogramowania Aplikacyjnego używane w Szpitalu:

Lp	Moduł InfioMedica/AMMS
1.	Apteka Szpitalna
2.	Apteczka Oddziałowa
3.	ADT Ruch Chorych - Izba Przyjęć, Oddział, Statystyka
4.	Blok Operacyjny
5.	Lecznictwo Otwarte - Rejestracja, Gabinet Lekarski, Rehabilitacja, Pracownia Diagnostyczna, Statystyka

Lp .	Moduł InfioMedica/AMMS
6.	Zlecenia
7.	Punkt pobrań
8.	Rozliczenia z NFZ
9.	Elektroniczna Dokumentacja Medyczna
10.	Gruper JGP,
11.	Finansowo-Księgowy
12.	Koszty
13.	Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń
14.	Rejestr Sprzedaży
15.	Gospodarka Materiałowo-Magazynowa
16.	Kadry
17.	Płace
18.	Rejestracja Czasu Pracy (Grafiki)
19.	Środki Trwałe
20.	Wyposażenie
21.	Elektroniczna Inwentaryzacja Środków Trwałych
22.	e-Rejestracja;
23.	Laboratorium

SZCZEGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH

1. Serwis usług w ramach Umowy jest świadczony przez Wykonawcę, na zasadach opisanych poniżej.
2. Wykonawca zapewnia:
 - 1) udostępnienie uprawnionym pracownikom środowiska informatycznego, umożliwiającego kontaktowanie się oraz zgłaszanie i monitorowanie zgłoszeń;
 - 2) prowadzenie pełnej ewidencji zgłoszeń.
3. Przyjmowanie zgłoszeń oraz usługi serwisu realizowane są od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 -16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
4. W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
 - 1) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
 - 2) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
 - 3) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowane jest jak przyjęte o godz.8.00 najbliższego dnia roboczego;
5. Czas reakcji serwisu na pisemne zgłoszenie wynosi 24 godzin. Wizyty serwisowe wymagające interwencji w siedzibie Zamawiającego odbywać się będą w ciągu 48 godzin od momentu pisemnego potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia.
6. Każde zgłoszenie, niezależnie od formy i sposobu zgłoszenia, musi zawierać następujące informacje:
 - 1) nazwisko osoby zgłaszającej, identyfikator w systemie oraz sposób kontaktu,
 - 2) krótki opis problemu (np. brak dostępu, brak funkcjonalności, błędne lub niewłaściwe działanie, itp),
 - 3) miejsce (lokalizacja) i czas wystąpienia niesprawności,
 - 4) datę i godzinę zgłoszenia.
7. Podstawową formą jest zgłoszenie elektroniczne rejestrowane poprzez system Wykonawcy dostępny pod adresem.....

8. W przypadku braku dostępności systemu Wykonawcy, zgłoszenie może być przekazane inną, najbardziej skuteczną drogą:
1) e-mail:;
2) telefon: numer telefonu
9. Wykaz pracowników Zamawiającego, którym udostępnia się środowisko typu Service Desk zawiera poniższe zestawienie. Zmiana osób nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu i staje się skuteczna z chwilą powiadomienia Wykonawcy.

Imię i Nazwisko Pracownika	Stanowisko	Numer telefonu	e-mail