

Numer postępowania:
SR/XV-270-18-SS/21

Załącznik nr 2 do SIWZ

.....
pieczęć lub oznaczenie wykonawcy

1. Przedmiot zamówienia obejmuje usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim systemu informatycznego Eskulap oraz Impuls tj. Serwis Aplikacji [SA] + Konserwacja [KS] + Konsultacje [KA] + Nadzór Eksploatacyjny [NE] w ilości 36 dni w ciągu roku + Serwis Motoru Bazy Danych [SBD].

2. Wykaz licencji i konsultacji:

L.p.	Nazwa aplikacji	Rodzaj licencjonowania	Liczba licencji	Konsultacje
1	Eskulap - Ruch Chorych	Serwer	1	
2	Eskulap - Rejestracja poradni	stanowisko	1	
3	Eskulap - Poradnia	stanowisko	6	
4	Eskulap - Dokumentacja medyczna	Serwer	1	
5	Eskulap - Dokumentacja medyczna (Ambulatoryjna)	stanowisko	6	
6	Eskulap - Zlecenia medyczne	Serwer	1	
7	Eskulap - Rozliczenia z płatnikami	stanowisko	1	[KA]
8	Eskulap - Gruper	Serwer	1	[KA]
9	Eskulap - Kalkulacja kosztów procedur	stanowisko	1	
10	Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia	stanowisko	1	
11	Eskulap - Blok Operacyjny	stanowisko	3	
12	Eskulap - Blok Porodowy	stanowisko	2	
13	Eskulap - Laboratorium	stanowisko	1	
14	Eskulap - Bakteriologia	stanowisko	1	
15	Eskulap - Pracownia diagnostyczna	stanowisko	10	
16	Eskulap - Apteka	stanowisko	4	
17	Eskulap - Apteczka Oddziałowa	stanowisko	13	
18	Eskulap - Zakażenia Szpitalne	stanowisko	1	
19	Eskulap - mObchód	urządzenie	5	
20	Eskulap – Histopatologia,	serwer	1	
20	Eskulap - HL7	urządzenie, system	4	
21	Eskulap - Integrator	System	1	

22	eRejestracja	Serwer	1	
23	eWyniki	Serwer	1	
24	Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych	Serwer	1	
25	Eskulap – Autoryzacja w LDAP	Serwer	1	
26	Impuls - FK	jednoczesny operator pakietu	16	
27	Impuls - Kadry	jednoczesny operator pakietu		
28	Impuls - Płace	jednoczesny operator pakietu		
29	Impuls - Magazyn	jednoczesny operator pakietu		
30	Impuls - Dystrybucja	jednoczesny operator pakietu		
31	Impuls - Środki Trwałe	jednoczesny operator pakietu		
32	eDeklaracje	jednoczesny operator pakietu	1	
33	Eskulap - eZWM	Serwer	1	

3. Zasady świadczenia usług serwisowych

Uwaga !!! (Zamawiający wymaga uzupełnienia informacji w punkcie 3.2 w kolumnie „Procedura realizacji usługi” poprzez opis procedur realizacji usług zgodnie ze standardem przyjętym przez Wykonawcę)

[ZASADY OGÓLNE]

1. Subskrybowany przez Zamawiającego pakiet usług został określony w punkcie 3.2 niniejszego załącznika.

[UŻYTKOWNICY]

2. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem
3. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do założenia maksymalnie 5-ciu kont Użytkownik w HD, przy czym w uzasadnionych przypadkach WYKONAWCA może zezwolić na utworzenie kont dodatkowych.
4. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
5. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
6. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
7. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.

[EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

8. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie 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.
9. W zależności od zakresu pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika oraz może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
 - Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Awaria [Wymagane usługi: SA, KS, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
 - Konsultacja [Wymagane usługi: SA, KS, KA],
 - Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, KS, NE],
 - Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, KS, SBD],
 - Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, KS],
 - Zapytanie handlowe.
10. 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”.
11. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jeden temat do rozwiązania. W przypadku, gdy zgłoszenie obejmuje kilka tematów WYKONAWCA może odrzucić takie zgłoszenie lub rozdzielić je na kilka zgłoszeń.
12. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **czasie reakcji** przewidzianym dla subskrybowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego zgłoszenia, zostaje mu nadany status „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
13. 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 do realizacji,
 - anulowane,
 - odrzucone,
 - duplikat,
 - do uzupełnienia,
 - usterka programistyczna,
 - odroczone,
 - zakończone,
 - zamknięte.
14. Szczególnym rodzajem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym. Ponadto w odniesieniu do tego rodzaju zgłoszeń zostaje wyłączona odpowiedzialność kontraktowa WYKONAWCY wynikająca z zapisów treści Umowy głównej.
15. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim rodzajem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna/Konsultacja, nie są objęte

żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.

16. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że zgłoszenie od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie zgłoszenia wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na uzgodnioną w zgłoszeniu kwotę.

3.1. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Wymagane warunki pracy serwisu	Proponowane warunki pracy serwisu	Uwagi
1.	Godziny pracy Serwisu	Min. 8 ⁰⁰ -16 ⁰⁰		Od poniedziałku do piątku w dni robocze.
2.	Czas reakcji Serwisu	Min. 4h		Czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	Min. 10 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
4.	Czas obsługi Konsultacji	Min. 10 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji.
5.	Czas usunięcia awarii *	do 48h – 40 pkt 49 h i więcej 0 pkt		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
6.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	Min. 30 dni		Czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	Min. 10 dni		Czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez Serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia Serwisu do jej wykonania.
8.	Nowe funkcjonalności	Min. 14 dni		Czas liczony w dniach roboczych, potrzebny na przygotowanie oferty na nowe funkcjonalności

* Czas usunięcia awarii - parametr oceniany, zgodnie z zaferowanym przez Wykonawcę w „formularzu ofertowym”.

3.2. Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (wypełnia Wykonawca)
1.	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość Wykonawcy do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym zakresie funkcjonalnym.	

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (wypełnia Wykonawca)
2.	Konserwacja [KS]	<p>„Usługa realizowana przez Wykonawcę bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego wymagają ingerencji w kod źródłowy a Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia Zamawiającemu dostosowanie Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.” <p>Ewaluacja: Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów Eskulap. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 Użytkowników. <p>Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (nieudzielonych przed zawarciem Umowy) oraz Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane odpłatnie, po stawkach określonych przez WYKONAWCĘ doraźnie dla każdego Rozwinięcia nie uwzględnionych w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi. 	
3.	Konsultacje [KA]	Gotowość Wykonawcy do świadczenia na rzecz Zamawiającego Konsultacji w odniesieniu do wytypowanych przez niego w Załączniku nr 1 do Umowy Aplikacji.	
4.	Nadzór Eksploatacyjny [NE]	<p>W obrębie usługi Zamawiający nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy.</p> <p>Usługi świadczone w ramach dni serwisowych mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji, • 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 mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego 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 	

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (wypełnia Wykonawca)
		<p>danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, • Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji 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 BD [SBD]	Gotowość do usuwania Awarii oraz świadczenia zdalnego wsparcia Motoru Bazy Danych	

....., dnia

.....
Imię, nazwisko i podpis osoby lub osób figurujących
w rejestrach uprawnionych do zaciągania zobowiązań
w imieniu oferenta lub we właściwym umocowaniu