

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest nadzór autorski oraz świadczenie opieki serwisowej nad szpitalnym systemem informatycznym Eskulap w modułach posiadanych przez Zamawiającego.

Przedmiot zamówienia obejmować będzie w szczególności:

- a) świadczenie usług serwisowych w wymiarze pakietu 180 roboczo/godzin wraz z kosztami dojazdu w okresie obowiązywania umowy,
- b) nabycie przez Zamawiającego prawa do dostępu i eksploatacji nowych wersji produktu w okresie realizacji niniejszej umowy,
- c) konsultacje i pomoc serwisową udzielaną w siedzibie Zamawiającego, zdalnie bądź telefonicznie w zakresie funkcjonowania systemu oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów programów,
- d) konsultacje w zakresie nowych wersji programów,
- e) konsultacje w zakresie administracji programów,
- f) przeszkolenie administratora Zamawiającego,
- g) konsultacja w zakresie administracji bazami danych,
- h) konserwacja baz danych, testy przywracania z backup-u baz danych – raz na kwartał,
- i) prace zlecone przez Zamawiającego w zakresie uzgodnionym z Wykonawcą.

1. Słownik

Na potrzeby realizacji umowy nadaje się wymienionym niżej pojęciom następujące znaczenia:

Użytkownik	Oznacza osobę należącą do personelu Zamawiającego, posiadającą uprawnienia do korzystania z danego Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, nadane jej przez Wykonawcę lub Zamawiającego.
Zamawiający	Oznacza Szpital w Puszczykowie im. prof. S.T. Dąbrowskiego S.A.
Umowa	Ilekczo w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz „umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do dokumentu, którego projekt jest załącznikiem do niniejszej SIWZ.
Konsultacja	Usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego
Stacja Robocza	Oznacza komputery klasy PC lub/i terminal z monitorem udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego lub/i dostarczony przez Wykonawcę w ramach realizacji niniejszego zamówienia.
Moduł (Aplikacja) Oprogramowania Aplikacyjnego	Część składowa Oprogramowania Aplikacyjnego, charakteryzująca się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych funkcji, wykonująca swoje procedury w interakcji z innymi Aplikacjami wchodzącymi w skład Oprogramowania Aplikacyjnego.
Oprogramowanie Aplikacyjne –	Zbiór Aplikacji wykonujących swoje procedury w interakcji ze sobą, składających się na produkt chroniony znakiem towarowym, będący w

[Zintegrowany System Informatyczny]	rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. „o prawie autorskim i prawach pokrewnych” utworem, do którego prawa autorskie i majątkowe przysługują autorowi lub/i Wykonawcy o właściwościach i konfiguracji określonych w SIWZ.
Hospital Information System (HIS)	Zintegrowany posiadany System Informatyczny.
Oprogramowanie Bazodanowe (Motor bazy danych - MBD)	Oznacza program komputerowy na nieograniczoną liczbę użytkowników umożliwiające gromadzenie danych, produkcji strony trzeciej, stanowiące podstawę działania systemu Wykonawcy o właściwościach i konfiguracji określonych w SIWZ.
Oprogramowanie Systemowe	Oznacza programy komputerowe instalowane na Stacjach Roboczych i Serwerze niezbędne do prawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego i Oprogramowania Bazodanowego, ale nie wchodzące w skład Oprogramowania Aplikacyjnego i Oprogramowania Bazodanowego,
Autor	Podmiot, któremu przynależne są prawa autorskie.
Serwer/serwery	Oznacza serwer(-y) sieciowy(-e) udostępniony(-e) Wykonawcy przez Zamawiającego, przeznaczony(-e) do gromadzenia i przetwarzania danych.
System Informatyczny	Oznacza zintegrowane oprogramowanie aplikacyjne do zarządzania częścią medyczną w Szpital w Puszczykowie im. prof. S.T. Dąbrowskiego S.A., do którego Wykonawcy przysługują autorskie prawa majątkowe lub prawo do odpłatnego oferowania Zamawiającemu nadane przez producenta.
Błąd oprogramowania (został podzielony na 3 grupy: awarie, wady i usterki)	<p>Reakcja oprogramowania, użytkowanego we właściwych warunkach eksploatacji na prawidłowe działanie użytkownika, polegająca na wykonaniu procedur w sprzeczności z dokumentacją lub przewidzianą (założoną) funkcją a nie powodowaną, przez co najmniej jedną z następujących przyczyn:</p> <p>zastosowanie oprogramowania w sposób niezgodny z przeznaczeniem,</p> <p>błędne wprowadzenie przez użytkownika danych,</p> <p>użytkowanie oprogramowania na sprzęcie komputerowym nie spełniającym minimalnych parametrów, a w szczególności parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta motoru bazy danych oraz oprogramowania systemowego,</p> <p>użytkowanie oprogramowania w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,</p> <p>działanie wirusa komputerowego,</p> <p>wdrożenia oprogramowania wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,</p> <p>niewłaściwa parametryzacja oprogramowania aplikacyjnego, systemowego oraz motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,</p> <p>modyfikacja lub ingerencja w oprogramowanie przez Zamawiającego lub osoby trzecie,</p> <p>zmiana w systemach dziedzicznych urządzeń, z którymi współpracuje</p>

	oprogramowanie, w szczególności w programach sterujących aparatów diagnostycznych, wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki lab., interfejsy HL7, inne), działanie siły wyższej, niewykonanie przez Zamawiającego uaktualnień oprogramowania systemowego i aplikacyjnego zalecanych przez ich producentów, brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji oprogramowania przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja oprogramowania mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów), niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń Producentów oprogramowania systemowego i aplikacyjnego w zakresie ich eksploatacji , użytkowanie oprogramowania ze złamaniem warunków licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.
Awaria (błąd krytyczny)	Nieprawidłowość w pracy oprogramowania uniemożliwiająca wykonywanie pracy przez oprogramowanie aplikacyjne w całości lub jego elementów mające kluczowe znaczenie, bez których poprawne działanie i użytkowanie systemu komputerowego przestaje być zasadne.
Wada	Nieprawidłowość w pracy oprogramowania uniemożliwiająca lub znacznie utrudniająca wykonanie jej poszczególnych funkcji, za sprawą której eksploatacja Aplikacji staje się tak dalece nie ergonomiczna, nie uniemożliwia jednak poprawnego zapisu oraz odczytu danych.
Usterka	Nieprawidłowość w pracy oprogramowania, bez usunięcia której oprogramowanie może normalnie funkcjonować, lecz jej użytkowanie jest uciążliwe.
Inny sprzęt komputerowy	Specjalizowane urządzenia niezbędne do prawidłowego funkcjonowania i eksploatacji oprogramowania.
Inne oprogramowania	Specjalizowane aplikacje, niezbędne do prawidłowego funkcjonowania całości rozwiązania teleinformatycznego (np.: oprogramowanie biurowe, systemowe, antywirusowe itd.).
Serwis (nadzór autorski)	Oznacza całokształt świadczonych przez Wykonawcę usług serwisowych związanych z zapewnieniem poprawnej pracy posiadanego Systemu Informatycznego - szczegółowo określone w SIWZ.
Unowocześnienie aplikacji (Upgrade aplikacji)	Obejmuje zmiany zakresu funkcjonalnego i użytkowego oprogramowania w ramach poszczególnych Aplikacji oznaczające przynajmniej jedną z poniższych modyfikacji: usprawnienia dotychczasowych mechanizmów, poszerzenia funkcjonalności zastosowanych mechanizmów, dodanie nowych mechanizmów, zmiany estetyczne i formalne. Unowocześnienie oprogramowania powoduje konieczność dostarczenia Zamawiającemu nowej Dokumentacji, w której ujęte i opisane zostają wprowadzone modyfikacje. W zapisie formalnym oznaczenia wersji oprogramowania składającym się z trzech cyfr

	przedzielonych kropkami „n.x.y” Upgrade wiąże się ze zmianą pierwszej z nich – „n”, przy założeniu, że każda nowa wersja oprogramowania (n-ty upgrade) akceptuje automatycznie i wymaga struktury bazy danych ostatniego opublikowanego przez producenta Upgrade’u wersji n-1.
Aktualizacja	Unowocześnienie nie wymagające konieczności dostarczenia Zamawiającemu nowej dokumentacji. W zapisie formalnym oznaczenia wersji oprogramowania składającym się z trzech cyfr przedzielonych kropkami „n.x.y” update wiąże się ze zmianą numeru „x”, przy założeniu, że każda poprawiona dzięki update wersja Aplikacji akceptuje automatycznie i wymaga struktury bazy danych wersji n.x-1.
Łata	Obejmuje zmiany związane z eliminacją zidentyfikowanych błędów oprogramowania, najczęściej nie ingerujące w strukturę bazy danych. W większości przypadków wiąże się ze zmianą interfejsu lub usprawnieniem działania funkcji lub procesów, natomiast nie wzbogacają oprogramowania o nowe rozwiązania. W zapisie formalnym oznaczenia wersji oprogramowania składającym się z trzech cyfr przedzielonych kropkami „n.x.y” patch wiąże się ze zmianą numeru „y”, przy założeniu, że każda poprawiona dzięki patch wersja oprogramowania akceptuje automatycznie i wymaga struktury bazy danych wersji n.x.y-1.
SIWZ	Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia.
OPZ	Opis Przedmiotu Zamówienia
Nośnik	Fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli): CD, DVD, FDD, HDD, SDD, pendrive.
Siła Wyższa	Wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze stron umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, trzęsienia ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, wybuchy lub wypadki transportowe.

2. 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

Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi
	<p>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,</p> <p>wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej instytucje, urzędy w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:</p> <p>Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Wielkopolskie Centrum Zdrowia Publicznego, Ministerstwa Finansów, Urząd Marszałkowski Województwa Wielkopolskiego, GUS</p> <p>wprowadzanie w trybie pilnym do Aplikacji zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń,</p> <p>gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.</p>
Konsultacje [KA]	Gotowość do świadczenia Zamawiającemu usługi pomocy technicznej i eksploatacyjnej w odniesieniu do wszystkich systemów informatycznych będących przedmiotem umowy.
Serwis Motoru BD [SBD]	<p>Gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych.</p> <p>gotowość do aktualizowania Motoru Bazy Danych do wersji udostępnianych i zalecanych przez PRODUCENTA dla prawidłowej, stabilnej i bezpiecznej eksploatacji Motoru Bazy Danych,.</p> <p>gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania awarii Motoru Bazy Danych,</p> <p>Gotowość do usuwania awarii Motoru Bazy Danych..</p>
Serwis serwerów	Usuwanie awarii na serwerach, na których zainstalowana jest Baza Danych, posiadany system HIS wraz z obsługą terminali

3. Wykaz posiadanych licencji

MODUŁ RODZAJ	ILOŚĆ	
Eskulap - Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna	10	ST
Eskulap - Apteczka Oddziałowa	28	ST
Eskulap - Apteka	7	ST
Eskulap - Bakteriologia	1	ST
Eskulap - Biuro Przyjęć, Statystyka	11	ST
Eskulap - Blok Operacyjny	3	ST
Eskulap - DICOM	1	URZ
Eskulap - Dokumentacja Medyczna	41	ST
Eskulap - Dokumentacja Medyczna (Chirurgia)	18	ST
Eskulap - Dokumentacja Medyczna (IOM)	1	ST
Eskulap - eRecepta	1	SRW
Eskulap - eRejestracja	1	SRW
Eskulap - Gruper	1	SRW
Eskulap - HL7	2	SYS
Eskulap - Izba Przyjęć	12	ST
Eskulap - Kalkulacja Kosztów Procedur	1	ST
Eskulap - Kolejki Oczekujących	1	SRW
Eskulap - Oddział	OPEN	
Eskulap - Pracownia Diagnostyczna	10	ST
Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia	1	ST
Eskulap - Rehabilitacja	4	ST
Eskulap - Rejestracja Poradni	6	ST
Eskulap - Rozliczenia z Płatnikami	6	ST
Eskulap - Zlecenia Medyczne (Diagnostyka Ogólna)	46	ST

4. Warunki brzegowe realizacji usług serwisowych

Nazwa	minimalne warunki serwisu	Uwagi
Godziny pracy Serwisu	8:00-16:00	Okres godzin w ciągu dnia roboczego od poniedziałku do piątku.
Czas przywrócenia funkcjonalności	12 h	Gwarantowany przez Wykonawcę czas przywrócenia funkcjonalności (od upływu terminu 2 godzin od otrzymania zgłoszenia) liczony w godzinach w dni robocze;
Czas reakcji Serwisu	2h	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	36h	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.
Czas obsługi konsultacji telefonicznej	24h	Czas liczony w (od upływu terminu 1 godziny od otrzymania zgłoszenia) liczony w godzinach w dni robocze.
Czas realizacji zgłoszenia zapotrzebowania na aktualizację	48h	Czas liczony w dniach roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania na aktualizację.

- a) Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu elektronicznego systemu zgłoszeń. System ten ma umożliwić rejestrację zgłoszeń oraz śledzenie na bieżąco statusu i stopnia realizacji zgłoszenia. Wykonawca zobowiązany jest najpóźniej następnego dnia roboczego potwierdzić przyjęcie zgłoszenia oraz określić możliwość realizacji, szacowany czas oraz termin realizacji zgłoszenia. Dostęp do **elektronicznego systemu zgłoszeń** i możliwość rejestracji zgłoszeń po stronie Zamawiającego będą mieli tylko upoważnieni do tego pracownicy Zamawiającego. Wraz z podpisaniem umowy Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w elektronicznym systemie zgłoszeń. udostępnionym przez Wykonawcę.

Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.

- b) W przypadku, gdy formularz zgłoszenia serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
- w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;

- w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
 - w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
- c) W sytuacjach wymagających szybkiej interwencji ze strony Wykonawcy lub trudności w zgłoszeniu w elektronicznym systemie zgłoszeń, Zamawiającemu przysługuje prawo Zgłoszenia zapotrzebowania na usługę serwisową za pomocą:
- Faksu: nr.....
 - poczty elektronicznej: adres e-mail:..... (wymagane potwierdzenie otrzymania zgłoszenia),
 - telefonu: nr.....