dot.: PN15/19

**Usługa świadczenia opieki technicznej/informatycznej nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym gwarantującym nieprzerwany, prawidłowy dostęp do Oprogramowania przez pracowników Szpitala Klinicznego im. K. Jonschera UM w Poznaniu.**

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA:

 Przedmiot zamówienia:

 Przedmiotem zamówienia jest usługa Usługa świadczenia opieki technicznej/informatycznej nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym gwarantującym nieprzerwany, prawidłowy dostęp do Oprogramowania przez pracowników Szpitala Klinicznego im. K. Jonschera UM w Poznaniu.

1. Usługa musi obejmować następujący zakres:

- usuwanie wad Serwis Aplikacji (SA)

- konserwacja (KS) oraz Ewaluacja (EW),

- konsultacje (KA) – dla modułów Dokumentacja Medyczna, Pracownia Diagnostyczna, Rozliczenia)

- serwis motoru bazy danych (SBD),

- nadzór eksploatacyjny (NE) w ilości 30 godzin miesięcznie(m.in. usługa aktualizacji aplikacji)

gdzie w ramach realizacji poszczególnych usług serwisowych wchodzą następujące świadczenia realizowane w terminach przewidzianych w Punkcie 2:

1. Serwis Aplikacji (SA) oznacza\_- gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym,
2. Konserwacja (KS) oznacza - gotowość WYKONAWCY do dostosowania Oprogramowania Aplikacyjnego do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:
* 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.
1. Ewaluacja (EW) oznacza – gotowość Wykonawcy do podnoszenia jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:
* 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 Zamawiającego.
1. Konsultacje (KS) oznaczają - gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji z działania Oprogramowania Aplikacyjnego
2. Serwis Motoru Bazy Danych (SBD) - gotowość WYKONAWCY do usuwania Awarii silnika bazy danych
3. Nadzór eksploatacyjny (NE) gotowość WYKONAWCY do realizacji usług, którymi mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem prac programistycznych i prac z zakresu Motoru Bazy Danych oraz dotyczących Środowiska systemowego, bądź Infrastruktury:
* Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,
* Konsultacje merytoryczne w obszarach, z którymi jest powiązana specyfikacja funkcjonalna Aplikacji a Użytkownik winien dysponować w tych obszarach wiedzą dającą się powziąć z innych źródeł (ewentualnie wiedzą niedostępną z powodu zaniechań stron trzecich),
* 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 raportów mające na celu ich dostosowanie 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 danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,
* Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu tworzącego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Centrum Systemów Informatycznych w Ochronie Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny),
* Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),

2. Czasy zdarzeń serwisowych

|  |  |
| --- | --- |
| Godziny pracy Serwisu |  min. 800-1500 w dni robocze  |
| Czas reakcji Serwisu | 4h |
| Czas usunięcia Błędu Aplikacji  | 10 dni |
| Czas usunięcia Awarii | 48h |
| Czas usunięcia Usterki Programistycznej | Następna aktualizacja zbiorcza (nie rzadziej niż 90dni) |
| Czas obsługi Konsultacji  | 10 dni |
| Czas przystąpienia do usług NE | Deklarowany przez Wykonawcę w sposób umożliwiający dotrzymanie koniecznych terminów wykonania aktualizacji przez Zamawiającego bez narażania go na straty, jak również skonsumowanie nabytego wolumenu dni serwisowych. |

 Informacja o wykazie licencji objętych opieką techniczną (stan na dzień: 11.03.2019 r.):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa modułu** | **Ilość** |
| 1. | Eskulap - Ruch Chorych | 34 |
| 2. | Eskulap - Ruch Chorych Biuro Przyjęć, statystyka | 1 |
| 3. | Eskulap - Ruch Chorych Oddział | OPEN |
| 4. | Eskulap - Archiwum  | 1 |
| 5. | Eskulap – Kolejka oczekujących  | 1 |
| 6. | Eskulap - Rejestracja poradni | 25 |
| 7. | Eskulap - Poradnia | 15 |
| 8. | Eskulap - Dokumentacja medyczna | OPEN |
| 9. | Eskulap - Panel Lekarski | OPEN |
| 10. | Eskulap - Ordynacja lekarska | OPEN |
| 11. | Eskulap - Zlecenia medyczne | OPEN |
| 12. | Eskulap NT  | 1 |
| 13. | Eskulap - Rozliczenia z płatnikami | 3 |
| 14. | Eskulap - Gruper  | 1 |
| 15. | Eskulap - Blok Operacyjny | 14 |
| 16. | Eskulap - Laboratorium | 18 |
| 17. | Sterownik analizatora | 22 |
| 18. | Eskulap - Bakteriologia | 5 |
| 19. | Eskulap - Pracownia diagnostyczna | OPEN |
| 20. | Eskulap - Zakład Histopatologii | 2 |
| 21. | Eskulap - Apteka | 10 |
| 22. | Eskulap - Apteczka Oddziałowa | 39 |
| 23. | Eskulap - Pracownia Cytostatyków | 2 |
| 24. | Eskulap - Zakażenia Szpitalne | 1 |
| 25. | Eskulap - Żywienie | 5 |
| 26. | Eskulap - Administrator | 1 |
| 27. | Eskulap - Magazyn | 2 |
| 28. | Eskulap - Lekarz Zakładowy | 2 |
| 29. | Eskulap - Bank Krwi | 2 |
| 30. | Eskulap - mObchód | 50 |
| 31. | Eskulap - HL7 | 1 |
| 32. | Eskulap - DICOM | 13 |
| 33. | Eskulap - PACS | 1 |
| 34. | Eskulap - Moduł Wymiany (AP-KOLCE) | 1 |
| 35. | Eskulap - Moduł Wymiany (KRN) | 1 |
| 36. | HBI (analityk i 5 użytkowników) | 1 |
| 37. | eRejestracja  | 1 |
| 38. | eWyniki | 1 |
| 39. | Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Generacja dokumentów i podpis elektroniczny w Eskulap) | 1 |
| 40. | Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Archiwum dokumentów cyfrowych) | 1 |

Dodatkowe informacje:

* 1. Wykonawca zobowiązany jest posiadać portal internetowy do ewidencji i obsługi zgłoszeń Zamawiającego tzw. Help Desk o poniżej opisanej funkcjonalności:

- wysyłanie zgłoszeń serwisowych błędów oraz konsultacji z zakresu oprogramowania aplikacyjnego,

- powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,

- dostęp do treści historycznych zgłoszeń serwisowych wysyłanych przez Zamawiającego w okresie ostatnich 24 miesięcy,

- publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach i automatyczne wysyłanie tych informacji na podane przez zamawiającego skrzynki e-mailowe wybranych pracowników Zamawiającego (Certyfikowany Administrator) odpowiedzialnych za obsługę umowy po stronie Zamawiającego,

- serwis http lub serwer ftp, na którym zamieszczane są wszelkie uaktualnienia oprogramowania aplikacyjnego w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego oraz instrukcje dla użytkowników

* 1. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca załączył do oferty procedury realizacji poszczególnych usług serwisowych określonych w punkcie 1 z wykorzystaniem Help Desk.
	2. Przez dni robocze rozumie się dni od poniedziałku do piątku, w godzinach: min. 8:00-15:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy i dni wolnych u Zamawiającego.
	3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca nie będący producentem lub autorem systemu dysponował odpowiednimi, aktualnymi certyfikatami producenta, prawami autorskimi poświadczającymi wiedzę jego pracowników w zakresie przedmiotu zamówienia w obrębie wykorzystywanych modułów. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca dysponował odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania przedmiotowej usługi.