

**Szczegółowy wykaz usług w zakresie wymagań dotyczących usług serwisowanego medycznego systemu informatycznego CliniNet/NetRaaD/STER, systemu apteki centralnej PharmaNet, systemu kadrowo-płacowego oraz finansowo-księgowego InfoMedica wraz z usługami serwisowymi sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej:**

## **CliniNet/NetRaaD/EndoRaaD/PACS/STER**

### **- szczegółowy wykaz wymaganych usług serwisowanego systemu informatycznego CliniNet/NetRaaD/STER:**

1. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz komunikacji z NFZ oraz przedstawianie wyników przeprowadzanych analiz Zamawiającemu;
2. Pomoc przy rozliczeniach kontraktów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych, konsultacje w zakresie błędnie rozliczonych pozycji);
3. Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;
4. Serwis baz danych systemów CliniNET, NetRAAD, systemu do rozliczeń z NFZ STER;
5. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
6. Monitorowanie zmieniających się technicznych wymagań serwisowanych systemów.
7. Optymalizacja istniejących w systemach, modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemów uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
8. Reindeksacja baz danych;
9. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
10. Konfiguracja nowych instalacji systemów;
11. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemów;
12. Zmiany konfiguracji aplikacji na serwerze;
13. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
14. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
15. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu np. karty statystyczne i inne dokumenty statystyczne prawnie wymagane, raporty statystyczne, raporty dla płatników usług medycznych lub inne raporty lub zestawienia wewnętrzne lub zewnętrzne niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego);
16. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących w systemach wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego (tworzenie w systemach nowych wydruków i dokumentacji medycznej jest ograniczone do 5 nowych wydruków i dokumentacji medycznej w każdym miesiącu obowiązywania umowy);
17. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych na potrzeby wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego (tworzenie w systemach nowych formularzy elektronicznych jest

- ograniczone do 5 nowych formularzy elektronicznych w każdym miesiącu obowiązywania umowy).
18. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów systemów, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji np. eliminacja błędów z poziomu bazy danych (podwójne wizyty, błędy w numeracji KG itp.);
  19. Identyfikacja, analiza błędów, przedstawienie sposobu ich likwidacji i ich likwidacja w miarę możliwości technicznych;
  20. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;
  21. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta np.: formaty ksiąg, słowniki indywidualne (zasoby, materiały, urządzenia), dane opisowe, raporty itp.;
  22. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
  23. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów, kontakty z producentem oprogramowania oraz organizacyjna obsługa nadzorów autorskich serwisowanych systemów;
  24. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
  25. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
  26. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
  27. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy;
  28. Pomoc telef. i zdalna w przypadku problemów z przekazywaniem/opisem badań do systemu Clininet.
  29. Pomoc telef. i zdalna w przypadku korekt konfiguracji PACS/NETRAAD.
  30. Konfiguracja podłączenia urządzeń DICOM do PACS/NETRAAD.
  31. Pomoc telef. i zdalna w przypadku korekt konfiguracji duplikatorów płyt CD/DVD.

**- szczegółowy wykaz sposobu realizacji wymaganych usług serwisowych systemu informatycznego *CliniNet/NetRaaD/EndoRaaD/PACS/STER*:**

1. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
2. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
3. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;
4. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
5. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
6. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
7. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;

8. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail), za pomocą faxu;
9. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego) 3 dni robocze.
10. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego oprogramowania) następny dzień roboczy.
11. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki 14 dni roboczych.
12. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii następny dzień roboczy.
13. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana jako zmiana definiowalnych i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu):
  - a) 3 dni robocze - dla systemów informatycznych: CliniNET, NetRAAD, STER
14. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji:
  - a) 7 dni roboczych - dla systemów informatycznych: CliniNET, NetRAAD, STER
15. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
16. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
17. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.

18. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
19. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;
20. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii - minimum 3 osoby.

**- zakres użytkowanego systemu informatycznego**

***CliniNET/NetRaaD/EndoRaaD/PACS/STER wymagany objęciem usługami serwisowymi:***

- a) *CliniNet/Przychodnia/Rejestracja*
- b) *CliniNet/Przychodnia/Recepcja*
- c) *CliniNet/DokumentacjaMedyczna*
- d) *CliniNet/Zlecenia*
- e) *CliniNet/Przychodnia/Gabinet*
- f) *CliniNet/Przychodnia/Gabinet – Statystyka*
- g) *CliniNet/Pracownia diagnostyczna*
- h) *CliniNet/STER Rozliczenia z NFZ*
- i) *CliniNet/eUsługi/e-Rejestracja*
- j) *NetRaaD/RIS/Rejestracja*
- k) *NetRaaD/PACS*
- l) *NetRaaD/PACS – komunikacja urządzeń DICOM*
- m) *NetRaaD/EndoRaaD*
- n) *CliniNet/NetRaaD/PACS/STER/EndoRaaD - Serwery aplikacji i bazy danych*
- o) *Baza danych/Sybase Adaptive Server Enterprise for Linux*

## PharmaNet

### **- szczegółowy wykaz wymaganych usług serwisowanego systemu apteki centralnej PharmaNet:**

1. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz integracji ze współpracującymi systemami: medycznym systemie informatycznym CliniNET i STER;
2. Serwis bazy danych systemu;
3. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
4. Optymalizacja istniejących w systemie, modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemu uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
5. Reindeksacja bazy danych;
6. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji bazy danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
7. Instalacja i konfiguracja nowych instalacji systemu;
8. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemu;
9. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
10. Instalacja nowych wersji zakupionych modułów;
11. Instalacja nowych instalacji systemu oraz stacji roboczych do współpracy z systemem;
12. Konfiguracja nowych instalacji aplikacji;
13. Zmiany konfiguracji aplikacji na serwerze;
14. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
15. Pomoc przy administrowaniu kontami użytkowników - zmiana haseł, uprawnień oraz danych personalnych, tworzenie nowych kont użytkowników – zgodnie z przedstawioną polityką Zamawiającego;
16. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
17. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu raportów na potrzeby Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych w miarę możliwości technicznych systemu, również raportów i sprawozdań generowanych przez użytkowników;
18. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów i zasobów systemu na potrzeby Zamawiającego jednostki nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta np.: maski numeracji, wzorce eksportów do systemu FK , raporty itp.;
19. Podejmowanie bezpośrednich działań mających na celu wyeliminowanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów aplikacji, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia dla użytkowników z poziomu aplikacji;
20. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;
21. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
22. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących raportów wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego, z wyłączeniem modyfikacji funkcjonujących w systemie wydruków oraz wyłączeniem tworzenia nowych wydruków;
23. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów, kontakty z producentem oprogramowania oraz organizacyjna obsługa nadzorów autorskich serwisowanych systemów;

24. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
25. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanego systemu;
26. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanego systemu;
27. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowany system;
28. Konsultacje telefoniczne w zakresie obsługi produktu.

**- szczegółowy wykaz sposobu realizacji wymaganych usług serwisowych systemu apteki centralnej PharmaNet:**

1. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
2. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
3. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obowiązkowo według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;
4. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
5. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
6. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
7. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
8. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail), za pomocą faxu;
9. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego) 3 dni robocze.
10. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego oprogramowania) następnego dnia roboczego.
11. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki 14 dni roboczych.

12. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii następny dzień roboczy.
13. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana jako zmiana definiowalnych i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu) 3 dni robocze.
14. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji 7 dni roboczych.
15. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
16. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
17. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
18. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
19. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;
20. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii - minimum 2 osoby.

**- zakres użytkowanego systemu informatycznego PharmaNet wymagany objęciem usługami serwisowymi:**

- a) *PharmaNet/Moduł magazynowy*
- b) *PharmaNet/Interfejs integracyjny z oprogramowaniem zewnętrznym*
- c) *PharmaNet/komunikacja JPK*
- d) *Baza danych/Sybase Adaptive Server Enterprise for Linux*

## InfoMedica

### **- szczegółowy wykaz wymaganych usług serwisowanego informatycznego systemu kadrowo-płacowego oraz finansowo-księgowego InfoMedica:**

1. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz integracji ze współpracującym systemem centralnej apteki szpitalnej PharmaNET;
2. Serwis baz danych systemu: generowanie baz danych (instancji); konfiguracja baz danych; uaktualnienia bazy danych (upgrade) jeśli jest udostępniony przez producenta;
3. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
4. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemu uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
5. Możliwość zgłaszania awarii oraz usterek drogą telefoniczną;
6. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu, tworzenie raportów i zestawień wewnętrznych lub zewnętrznych niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego):
  - sprawozdawczość roczna (np., Sprawozdanie bilansu, Rachunek zysków i strat);
  - sprawozdawczość okresowa (wydruki obrotów, sald, stanu kont dla kont i grup kont księgi głównej);
  - sprawozdania kosztowe (biblioteka wydruków);
  - zestawienia z modułów Gospodarki Materiałowej i Środków Trwałych;
  - definiowanie dodatkowych zestawień z wykorzystaniem narzędzi zewnętrznych;
  - definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z programem biurowym;
  - definiowanie, kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów) dla modułów: Kadry, Płace;
  - kontrola poprawności eksportu danych do programu Płatnik;
  - pomoc przy poprawie błędów eksportowanych danych do programu Płatnik;
  - zarządzanie funkcjami serwisowymi;
  - pomoc przy przesyłaniu danych między modułami;
  - eksport – import kosztów bezpośrednich (FK – Koszty);
  - eksport – import dokumentów sprzedaży (Rejestr Sprzedaży – FK);
  - eksport amortyzacji i umorzeń ŚT (Środki Trwałe – FK);
  - eksport – import przychodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
  - eksport – import rozchodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
  - eksport – import przychodów (Apteka – FK);
  - eksport – import rozchodów (Apteka – FK);
  - eksport – import przesunięć międzymagazynowych (Apteka – FK);
  - eksporty przelewów (FK – Rejestr bankowy, Rejestr bankowy – homebanking);
  - import wyciągów bankowych (homebanking – Rejestr Bankowy);
  - eksport do FK z modułów Kadry, Płac.
7. Reindeksacja bazy danych;
8. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji bazy danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
9. Instalacja i konfiguracja nowych instalacji systemu;
10. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemu;
11. Instalacja i konfiguracja systemu na stacjach roboczych;



12. Instalacja i konfiguracja klienta bazy danych Oracle i oprogramowania towarzyszącego Borland-Centura);
13. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
14. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
15. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów systemów, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji.
16. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta.
17. Okresowa kontrola pracy aplikacji - zebranie problemów od użytkowników;
18. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;
19. Wsparcie użytkowników przy stanowisku pracy użytkowników;
20. Modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych;
21. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
22. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
23. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
24. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
25. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
26. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy
27. Konsultacje telefoniczne w zakresie obsługi produktu.

**- szczegółowy wykaz sposobu realizacji wymaganych usług serwisowanego informatycznego systemu kadrowo-płacowego oraz finansowo-księgowego InfoMedica:**

1. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
2. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
3. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii usterek;
4. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
5. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
6. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
7. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
8. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail), za pomocą faxu;

9. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawnionych przez Zamawiającego) 3 dni robocze.
10. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego oprogramowania) następny dzień roboczy.
11. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki 14 dni roboczych.
12. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii następny dzień roboczy.
13. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana jako zmiana definiowalnych i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu):
  - a) 3 dni robocze - dla systemu informatycznego: InfoMedica
14. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji:
  - a) 7 dni roboczych - dla systemu informatycznego: InfoMedica
15. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
16. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
17. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
18. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;

19. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;
20. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii - minimum 3 osób.

**- zakres użytkowanego informatycznego systemu kadrowo-płacowego oraz finansowo-księgowego InfoMedica wymagany objęciem usługami serwisowymi:**

- a) *InfoMedica/Finanse-Księgowość wraz z Importem dokumentów księgowych w formacie XML*
- b) *InfoMedica/Rejestr Sprzedaży*
- c) *InfoMedica/Obsługa Kasy gotówkowej*
- d) *InfoMedica/Koszty*
- e) *InfoMedica/Gospodarka Materiałowa*
- f) *InfoMedica/Środki Trwałe*
- g) *InfoMedica/Wyposażenie*
  - h) *InfoMedica/Elektroniczna Inwentaryzacja/rozszerzenie funkcjonalności Środków Trwałych i Wyposażenia*
- i) *InfoMedica/Kadry*
- j) *InfoMedica/Płace*
- k) *InfoMedica/Ewidencja Czasu Pracy/Grafik*
- l) *InfoMedica/Budżetowanie*
  - m) *InfoMedica/Platforma wymiany danych Asseco Poland S.A.*
- n) *Baza danych/Oracle Database Standard Edition One*
- o) *InfoMedica/Serwery aplikacji i bazy danych*

# Usługi serwisowe sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej

## **- szczegółowy wykaz wymaganych usług serwisowych sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej:**

### **1. Serwery:**

- uaktualnianie, diagnostyka oraz usuwanie problemów związanych z systemami operacyjnym serwerów:
  - a) Windows Server 2003; 2008; 2012; 2016
  - b) CentOS Linux ;
  - c) ESX.
- zarządzanie klasterem VMware;
- zarządzanie serwerem wydruków;
- zarządzanie serwerem systemu medycznego CliniNet;
- zarządzanie serwerem systemu eRejestracja CliniNet;
- zarządzanie serwerem systemu rozliczeniowego STER;
- zarządzanie serwerem systemu diagnostycznego NetRaad/EndoRaaD;
- zarządzanie serwerem systemu aptecznego PharmaNet;
- zarządzanie serwerem systemu kadrowo-płacowego oraz finansowo-księgowego InfoMedica;
- zarządzanie serwerem usług Active Directory ;
- tworzenie kont użytkowników i nadawanie im uprawnień;
- zabezpieczanie serwerów przed nieuprawnionym dostępem zgodnie z przedstawioną polityką bezpieczeństwa;
- nadzór nad realizacją napraw gwarancyjnych;
- monitorowanie pracy serwerów;
- tworzenie kopii bezpieczeństwa zgodnie z przedstawioną polityką backupów wraz z monitorowaniem poprawnego ich wykonania.
- doradztwo w dziedzinie rozbudowy serwerów i infrastruktury towarzyszącej oraz serwerowych urządzeń peryferyjnych.

### **2. Administracja bazą usług katalogowych Active Directory:**

- zarządzanie kontami użytkowników;
- zarządzanie kontami komputerów;
- zarządzanie zasadami grup;
- zarządzanie usługą DNS;
- dystrybucja pakietów msi w ramach Active Directory

### **3. Administracja siecią komputerową:**

- zarządzanie urządzeniami aktywnymi sieci LAN;
- zarządzanie dostępem do Internetu;
- obsługa połączenia internetowego – instalacja, konfiguracja, usuwanie problemów z dostępem do Internetu;
- współdzielenie jednego łącza przez wielu użytkowników;
- zarządzanie usługami do obsługi sieci i internetu: firewall, DNS, routing, proxy itp.;
- konsultacje w zakresie wydajności sieci komputerowej;
- konsultacje w zakresie bezpieczeństwa sieci lokalnej zgodnie z polityką bezpieczeństwa Zamawiającego
- konsultacje w zakresie rozbudowy sieci lokalnej;

**4. Dodatkowe usługi serwisowe:**

- reinstalacja, uaktualnianie oraz usuwanie problemów związanych z systemami operacyjnymi Windows 98, 2000, XP, Vista, 7, 8;
- przygotowywanie stacji roboczych do pracy w aplikacjach szpitalnych (CliniNet ; NetRaaD ; InfoMedica ; PharmaNet ; innych po ustaleniu szczegółów);
- diagnoza oraz usuwanie problemów w aplikacjach użytkowych (pakiet Office, programy antywirusowe, itp.);
- diagnoza oraz usuwanie problemów w sprzęcie komputerowym (serwery, komputery, monitory, drukarki, skanery, zasilacze awaryjne);
- realizacja lub nadzór nad naprawami sprzętu komputerowego (koszty materiałów pokrywa Zamawiający);
- diagnoza i usuwanie problemów w okablowaniu sieci komputerowej;
- diagnozowanie i usuwanie problemów w aktywnym sprzęcie sieciowym (przełączniki, koncentratory, routery);
- zabezpieczenie i kontrola antywirusowa wszystkich stacji roboczych i serwerów z wykorzystaniem narzędzi dostarczonych przez Zamawiającego oraz innych dostępnych bezpłatnie.

**- szczegółowy wykaz sposobu realizacji usług serwisowych sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej:**

1. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
2. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
3. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;
4. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone protokołami przez Zamawiającego;
5. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
6. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
7. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
8. Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów telefonicznie, drogą elektroniczną (mail) lub za pomocą faxu (w sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów);
9. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej) następny dzień roboczy;
10. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej)

- powodujący jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego) 3 dni robocze;
11. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) w przypadku awarii będzie każdorazowo ustalany z Zamawiającym po przedstawieniu przez Wykonawcę analizy danej awarii oraz ewentualnej dostępności części zamiennych.
  12. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) w przypadku usterki będzie każdorazowo ustalany z Zamawiającym po przedstawieniu przez Wykonawcę analizy danej usterki oraz ewentualnej dostępności części zamiennych.
  13. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
  14. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
  15. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
  16. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
  17. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii - minimum 2 osób.

**- szacunkowy zakres użytkowanego sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej wymagany objęciem usługami serwisowymi:**

1. Lokalizacja Łódź ; ul. Aleksandrowska 61/63 /serwery 9/stacje robocze typu PC i laptop 145/ sieć LAN wraz z aktywnymi urządzeniami sieciowymi/ drukarki 108
2. Lokalizacja Łódź ; ul. Gdańska 117a/ serwery 0/ stacje robocze typu PC i laptop 20/ sieć LAN wraz z aktywnymi urządzeniami sieciowymi / drukarki 14
3. Lokalizacja Łódź ; ul. Tymienieckiego 18 /serwery 0/ stacje robocze typu PC i laptop 17/ sieć LAN wraz z aktywnymi urządzeniami sieciowymi/ drukarki 11
4. Lokalizacja Łódź ; ul. Piłsudskiego 135/ serwery 0/ stacje robocze typu PC i laptop 18/ sieć LAN wraz z aktywnymi urządzeniami sieciowymi/ drukarki 11