**Załącznik 1 do SWZ**

**Formularz asortymentowo – cenowy wraz z opisem przedmiotu zamówienia**

**DOStęp do nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego simple.erp**

**usługa serwisu i wsparcia technicznego oprogramowania aplikacyjnego simple.erp**

**DOStęp do nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego eskulap**

**usługa serwisu i wsparcia technicznego oprogramowania aplikacyjnego eskulap**

**DOStęp do nowych wersji oRAZ USŁUGA serwisu i wsparcia technicznego oprogramowania aplikacyjnego planowanie pracy**

**dla wojewódzkiego centrum szpitalnego kotliny jeleniogórskiej**

**Nr referencyjny : ZP/PN/11/02/2025**

**DEFINICJE**

STRONY uzgadniają, że poniższe pojęcia, powołane będą w treści niniejszego OPZ oraz umowy w następującym znaczeniu:

1. **Zamawiający** - oznacza Wojewódzkie Centrum Szpitalne Kotliny Jeleniogórskiej
2. **Wykonawca** - podmiot, który ubiega się o udzielenie zamówienia, złożył ofertę albo zawarł umowę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym bez prowadzenia negocjacji na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1605 ze zm.)
3. **Strony** - podmioty bezpośrednio uczestniczące w umowie zawiązanej na podstawie rozstrzygnięcia podstępowania przetargowego.
4. **Aplikacja (Moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
5. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z umowy tj.

 **Zadanie 1 i 2**: Simple.ERP, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Simple S.A

 **Zadanie 3 i 4**: system informatyczny Eskulap, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują Nexus Polska sp. z o.o.

 **Zadanie 5:** Planowanie Pracy, do którego majątkowe prawa autorskie przysługują NEXAR

 będące utworami w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 04 lutego 1994 r.

1. **Licencja** - tytuł prawny, w oparciu, o który Zamawiający eksploatuje Aplikacje.
2. **Producent** – określony w pkt 5) dokumentu podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
3. **Motor bazy danych (MBD)** – program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
4. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.
5. **Infrastruktura** – elementy systemu teleinformatycznego Zamawiającego: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury musi być na bieżąco publikowana w narzędziu Help Desk.
6. **Dostęp do nowych wersji -** usługa zapewniająca poprawę jakości oprogramowania i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych).
7. **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
8. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
9. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
10. błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
11. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
12. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
13. wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych,
14. nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
15. użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
16. działanie wirusa komputerowego,
17. wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
18. niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
19. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne,
20. wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, web service, inne),
21. działanie Siły Wyższej,
22. niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
23. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
24. niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
25. użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.

 Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

1. **Konsultacja** – usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. **Awaria** (błąd krytyczny) – sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji.
3. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych przez Producenta.
4. **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.
5. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.
6. **Obejście** – udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Podrozdziale: *Zasady realizacji usług serwisowych* warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.
7. **Help Desk (HD)** – narzędzie udostępnione przez Wykonawcę, dedykowane do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD.
8. **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi przez Wykonawcę na zasadach określonych w OPZ i Umowie.
9. **Czas Reakcji** – czas liczony od chwili zaewidencjonowania Zgłoszenia w narzędziu Help Desk do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w godzinach pracy Serwisu.
10. **Czas Naprawy (Czas usunięcia) –** czas pomiędzy potwierdzeniem przyjęcia Zgłoszenia a usunięciem /rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.
11. **Zdalny dostęp (Zdalne połączenie) –** analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizację usługi gwarancyjne lub konfiguracyjne.
12. **Godziny Robocze –** godziny od 08:00 do 16:00 w każdym dniu roboczym.
13. **Dzień roboczy –** każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy.
14. **Użytkownik** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
15. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
16. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
17. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w Help Desk.
18. **SWZ** - oznacza Specyfikację Warunków Zamówienia dla postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o numerze referencyjnym: **ZP/PN/11/02/2025**

**Pakiet Nr 1**

Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymogami zawartymi w Specyfikacji Warunków Zamówienia:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **Cena za jeden****miesiąc****netto w zł** | **Cena za 12 miesięcy****netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za jeden miesiąc****brutto w zł** | **Cena za 12 miesięcy****brutto w zł** |
| 1 | Dostęp do nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego SIMPLE. ERP dla 39 użytkowników  |  |  |  |  |  |
|  |  **Razem:**  |  |  |  |  |  |

1. **Opis przedmiotu zamówienia:** Dostęp do nowych wersji SIMPLE.ERP dla 39 użytkowników **na okres 12 miesięcy (płatność miesięczna).**

Przedmiotem zamówienia jest abonament na dostęp do nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego SIMPLE.ERP, w zakresie posiadanych przez Zamawiającego modułów:

- ERP.JPK – Jednolity Plik Kontrolny
- ERP.MT – Majątek Trwały
- ERP.PER - Personel
- ERP.INFO - Info
- ERP.OT – Obrót Towarowy
- ERP.FK – Finanse Księgowość
- ERP.SPR\_VAT – Sprawdzanie VAT
- ERP.eZLA – Zwolnienia elektroniczne

- 39 licencji stanowiskowych

Przedmiot zamówienia obejmować będzie w szczególności nabycie przez Zamawiającego prawa do dostępu i eksploatacji nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego **w okresie 12 miesięcy.** Przedmiot zamówienia polega na **subskrypcji usługi zapewniającej Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego Oprogramowania Aplikacyjnego Simple.ERP, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych.**

**Wymagania techniczne bezwzględne (niżej wymienione wymagania uważa się za konieczne do spełnienia i jest to warunek graniczny, niespełnienie ich spowoduje odrzucenie oferty).**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | **Zakres usługi**  | **Wartość wymagana/****graniczna**  **określona****przez Zamawiającego**  | **Spełnienie przez Wykonawcę warunku granicznego określonego przez Zamawiającego** **TAK lub NIE \*** | **Podać wartość oferowania\*** |
| 1.1 | Wykonawca zagwarantuje prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników błędów Oprogramowania Aplikacyjnego Simple.ERP, przy użyciu udostępnionego przez Wykonawcę narzędzia HelpDesk. | **TAK** |  |  |
| 1.2 | Wykonawca zagwarantuje wprowadzanie do Oprogramowania Aplikacyjnego Simple.ERP nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników w przypadku ich uznania przez Producenta za zasadne wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego. **Termin dokonania zmian maksymalnie 3 miesiące od daty zgłoszenia**. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.3 | Wykonawca zagwarantuje wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, w zakresie funkcjonalnym Oprogramowania Aplikacyjnego, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji. | **TAK** |  |  |
| 1.4 | Wykonawca zagwarantuje 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. | **TAK** |  |  |
| 1.5 | Wykonawca zagwarantuje wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości: **maksymalnie 7 dni przed wejściem przepisu w życie:*** Ministerstwa Zdrowia,
* NFZ lub równoważny,
* Centrów Zdrowia Publicznego,
* Ministerstwa Finansów,
* Ustaw i rozporządzeń,
* Wojewody,
* Urzędu Marszałkowskiego.

**Czas** **dostarczenia aktualizacji** wynikających ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania Zamawiający jest zobligowany: **7 dni przed dniem** **wejścia w życie** (przy założeniu, że akty zostaną opublikowane co najmniej 45 dni przed upływem tego terminu). W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala, w terminie możliwie najszybszym. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.6 | Wykonawca zagwarantuje wprowadzanie w trybie pilnym do Aplikacji zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń. | **TAK** |  |  |
| 1.7 | Wykonawca zagwarantuje gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji. | **TAK** |  |  |
| 1.8 | Usługa realizowana przez Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego za pośrednictwem Wykonawcy (Usługodawcy). Dzięki subskrypcji usługi Zamawiający (Usługobiorca) otrzymuje gwarancję poprawy jakości oraz poszerzenia funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego, jak również dostosowania go do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego, oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych, tudzież wymagań instytucji, z którymi Zamawiający pozostaje w interakcji. W zakres usługi wchodzą prace wyszczególnione poniżej, mające na celu zapewnienie ewolucji Oprogramowania Aplikacyjnego: * prowadzenie rejestru zgłaszanych błędów Aplikacji oraz sugestii dotyczących poprawy i ewentualnego dodania elementów funkcjonalnych,
* wprowadzanie do aplikacji zmian wymaganych przez organizacje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia odpowiedniej sprawozdawczości,
* okresowe dostarczanie update’ów, upgrade’ow i patch’y Aplikacji,
* gotowość do wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji dostosowujących je do indywidualnych potrzeb szpitala,
* doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego,
* pomoc w organizacji przekazywania danych w formie elektronicznej do jednostek nadrzędnych i współpracujących,
* konsultacje uzupełniające/ pomoc użytkownikom w obsłudze oprogramowania aplikacyjnego
* dostosowywanie systemu do potrzeb Zamawiającego, pomoc w definiowaniu szablonów, sprawozdań, słowników, raportów, itp.
 | **TAK** |  |  |

**UWAGA:** W tabelach należy wpisać co najmniej właściwe słowo „TAK” lub „NIE” w zależności od tego, czy proponowane świadczenie usług dostępu spełniają wskazany przez Zamawiającego parametr/wymagania. Parametry/wymagania określone jako „TAK” są parametrami/wymaganiami granicznymi stanowią parametr/wymagania odcinające, oferta nie spełniająca parametrów/wymogów granicznych podlega odrzuceniu bez dalszego rozpatrywania. Wykonawca dokonuje szczegółowego opisu wymaganego parametru/wymagania, a w przypadku parametru/wymagania określonego przez Zamawiającego przez podanie „maksymalnie”, „minimalnie”, Wykonawca podaje dokładne wartości oferowanych parametrów/wymagań w jednostkach wskazanych w niniejszym opisie. Brak opisu lub potwierdzenia wymaganego parametru/warunku będzie traktowany jako brak danego parametru/warunku w oferowanej usłudze.  **Uwaga: Niespełnienie jednego z warunków spowoduje odrzucenie oferty**

\*uzupełnia Wykonawca

Data, miejscowość oraz podpis(-y):

…………………………………………………………………………………………………………………………………..

*(Dokument składany, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym*

*lub podpisem osobistym - podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy.)*

**Pakiet Nr 2**

Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymogami zawartymi w Specyfikacji Warunków Zamówienia:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **ilość/****jednostka****miary** | **Cena** **netto za** **1 godzinę** **w zł\*\***  | **Cena** **brutto za** **1 godzinę****w zł**  | **Cena za** **400 godzin****netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za** **400 godzin****brutto w zł** |
| 1 | Usługa serwisu i wsparcia technicznego oprogramowania aplikacyjnego SIMPLE ERP  | **400 godzin\*** |  |  |  |  |  |
|  |  Razem:  |  |  |  |  |  |

 \* *zakładana ilość godzin serwisowych przez okres 12 miesięcy do kalkulacji – 400 godzin*

 \*\* *stawka netto za 1 godzinę świadczenia usług serwisowych rozliczana według zużycia za każdy miesiąc świadczenia usług*

W zakres zadania wchodzą następujące usługi:

1. **12 miesięczny serwis** Oprogramowania Aplikacyjnego Simple ERP z następującymi obwarowaniami odnośnie czasów i zakresu usług:
2. przyjmowanie zgłoszeń następuje poprzez narzędzie Helpdesk, zgodnie z regulaminem dostępnym na stronie Wykonawcy, a w przypadku braku dostępności narzędzia HelpDesk za pomocą telefonu bądź e-maila. Zgłoszenia telefoniczne dostępne będą co najmniej w godzinach 8.00-16.00 w dni robocze od poniedziałku do piątku,
3. czas reakcji na Zgłoszenie serwisowe – maksymalnie do 12 godzin roboczych,
4. czas usunięcia Awarii – maksymalnie do 48 godzin roboczych,
5. czas usunięcia Błędu Aplikacji – maksymalnie do 14 dni roboczych,
6. **12-miesięczne wsparcie techniczne** systemu Simple.ERP obejmujące wizyty (lub połączenie zdalne), w ramach których mogą być wykonywane następujące czynności:
7. instalacja nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego (upgrade) i aktualizacji (update) – zgodnie z posiadanymi przez Zamawiającego licencjami,
8. dostosowywanie Oprogramowania Aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego, pomoc w definiowaniu szablonów, sprawozdań, słowników, raportów, itp., w ramach zakresu funkcjonalnego, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji.
9. przeprowadzanie dodatkowych szkoleń dla pracowników i administratorów w zakresie nowo wprowadzanych lub zmienianych funkcji systemu,
10. pomoc w administracji bazą danych, w tym:
* kontrola wydajności bazy danych z ewentualną optymalizacją,
* usuwanie błędów rekordów, sprawdzanie poprawności tworzenia kopii zapasowych,
* kontrola poprawności uruchamiania zadań bazy danych wyzwalanych czasem (jobs),sprawdzanie przyrostu bazy danych i wolnego miejsca w przestrzeni tabel,
* sprawdzanie logów generowanych przez motor bazy danych w systemie operacyjnym,
* sprawdzanie logów instalacji bazy,
1. usuwanie Awarii i Błędów Aplikacji powstałych jako skutek wypadków losowych lub z winy Zamawiającego, w czasie gwarantującym użytkownikowi wykonanie terminowych prac,
2. konsultacje uzupełniające / pomoc użytkownikom i administratorom w obsłudze systemu,
3. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego,
4. pomoc w organizacji przekazywania danych w formie elektronicznej do jednostek nadrzędnych i współpracujących,
5. pomoc w instalacji i konfiguracji systemu na wskazanych przez Zamawiającego stacjach roboczych,
6. integracja z systemem Eskulap wg potrzeb Zamawiającego,
7. integracja z systemem Płatnik wg potrzeb Zamawiającego.

3. Wykonawca w ramach zadania zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu elektronicznego narzędzia zgłoszeń. Narzędzie to ma umożliwić rejestrację zgłoszeń oraz śledzenie na bieżąco statusu i stopnia realizacji zgłoszenia. Wykonawca zobowiązany jest najpóźniej w czasie reakcji na zgłoszenia potwierdzić przyjęcie zgłoszenia oraz określić możliwość realizacji, szacowany czas oraz termin realizacji zgłoszenia. Dostęp do elektronicznego narzędzia 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 narzędziu HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.

4. W przypadku, gdy formularz Zgłoszenia serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę:

* w godzinach pomiędzy 17.00 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;
1. W sytuacjach wymagających szybkiej interwencji ze strony Wykonawcy lub trudności w zgłoszeniu w HelpDesku, Zamawiającemu przysługuje prawo Zgłoszenia zapotrzebowania na usługę serwisową za pomocą:
* poczty elektronicznej: adres e-mail:………………………(wymagane potwierdzenie otrzymania zgłoszenia),
* telefonu: nr……………………………..
1. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług: **Awaria, Błąd Aplikacji , Konsultacje, Usługa Programistyczna, Serwis motoru bazy danych, Zapytanie Handlowe/Nowa Funkcjonalność .**
2. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej wraz z ilością roboczogodzin ewidencjonowane będą na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.

**Wymagania techniczne bezwzględne (niżej wymienione wymagania uważa się za konieczne do spełnienia i jest to warunek graniczny, niespełnienie ich spowoduje odrzucenie oferty)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | **Zakres usługi**  | **Wartość wymagana/****graniczna**  **określona****przez Zamawiającego**  | **Spełnienie przez Wykonawcę warunku granicznego określonego przez Zamawiającego** **TAK lub NIE \*** | **Podać wartość oferowania\*** |
| 1.1 | **Godziny pracy serwisu 8:00-16:00**. Okres godzin w ciągu dnia roboczego tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy. | **TAK** |  |  |
| 1.2 | **Czas reakcji serwisu maksymalnie do 12 godzin roboczych.** Wymagany czas reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe maksymalnie do 12 godzin od momentu zaewidencjonowania w narzędziu HD Zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie maksymalnym do 12 godzin roboczych, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał Zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.3 | **Czas usunięcia awarii:** **do 24 godzin roboczych****do 36 godzin roboczych****powyżej 36 godzin roboczych (maksymalnie do 48 godzin roboczych).** Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.4 | **Czas usunięcia Błędu Aplikacji czas usunięcia – maksymalnie do 14 dni roboczych**. Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia Błędu Aplikacji.  | **TAK/PODAĆ**  |  |  |
| 1.5 | **Konsultacja czas wykonania maksymalnie do 14 dni roboczych.** Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy. Konsultacje będą dotyczyć w szczególności dokumentacji medycznej, zleceń medycznych, rozliczeń z płatnikami i FK.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.6 | **Serwis motoru bazy danych czas wykonania maksymalnie do 10 dni roboczych.** Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy; czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.7 | **Szacowana liczba godzin w ramach realizacji usługi serwisu oprogramowania 400 godzin.** Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. | **TAK** |  |  |
| 1.8 | Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 3 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych  | **TAK** |  |  |

**UWAGA:** W tabelach należy wpisać co najmniej właściwe słowo „TAK” lub „NIE” w zależności od tego, czy proponowane świadczenie usług serwisowych spełniają

wskazany przez Zamawiającego parametr/wymagania. Parametry/wymagania określone jako „TAK” są parametrami/wymaganiami granicznymi stanowią parametr/wymagania odcinające, oferta nie spełniająca parametrów/wymogów granicznych podlega odrzuceniu bez dalszego rozpatrywania. Wykonawca dokonuje szczegółowego opisu wymaganego parametru/wymagania, a w przypadku parametru/wymagania określonego przez Zamawiającego przez podanie „maksymalnie”, „minimalnie”, Wykonawca podaje dokładne wartości oferowanych parametrów/wymagań w jednostkach wskazanych w niniejszym opisie. Brak opisu lub potwierdzenia wymaganego parametru/warunku będzie traktowany jako brak danego parametru/warunku w oferowanej usłudze.  **Uwaga: Niespełnienie jednego z warunków spowoduje odrzucenie oferty**

\*uzupełnia Wykonawca

Data, miejscowość oraz podpis(-y):

…………………………………………………………………………………………………………………………………..*(Dokument składany, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym*

*lub podpisem osobistym - podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy.)*

**Pakiet Nr 3**

Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymogami zawartymi w Specyfikacji Warunków Zamówienia

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **Cena za jeden****miesiąc****netto w zł** | **Cena za 12 miesięcy****netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za jeden miesiąc****brutto w zł** | **Cena za 12 miesięcy****brutto w zł** |
| 1 | Dostęp do nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego ESKULAP |  |  |  |  |  |
|  |  Razem:  |  |  |  |  |  |

Przedmiotem zamówienia jest dostęp do nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap w zakresie posiadanych przez Zamawiającego modułów:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Eskulap – Administrator  | Eskulap - Interfejs NFZ AP-KOLCE |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Ambulatoryjna Dokumentacja Medyczna | Eskulap - Izba Przyjęć |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Apteczka Oddziałowa | Eskulap - Kalkulacja Kosztów Procedur |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Apteka | Eskulap - Kolejki Oczekujących |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Bakteriologia | Eskulap - Komis |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Biuro Przyjęć, Statystyka | Eskulap - Laboratorium |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Blok Operacyjny | Eskulap - Lekarz zakładowy |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Blok Porodowy | Eskulap - Oddział |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - DICOM | Eskulap - Ordynacja Lekarska |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna | Eskulap - Podpis elektroniczny z archiwum dokumentów cyfrowych (Archiwum dokumentów cyfrowych) |
| Eskulap - Dokumentacja Medyczna (chirurgiczna) | Eskulap - PACS |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Dyrekcja | Eskulap - Panel Lekarski |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - eRejestracja | Eskulap - Panel Lekarski w Poradni |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - eWyniki | Eskulap - Poczta |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Gabinet | Eskulap - Poradnia |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Gruper | Eskulap - Powiadomienia |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Hierarchiczna Dokumentacja Medyczna | Eskulap - POZ |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - HL7 | Eskulap - Pracownia Cytostatyków |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Pracownia Cytostatyków - Loża |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Pracownia Diagnostyczna |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Rachunek Kosztów Leczenia |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Rehabilitacja |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Rejestracja Poradni |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Sterownik Analizatora |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Synchronizator Wersji |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Zakażenia Szpitalne |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Zakład Histopatologii |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Zlecenia Medyczne |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Żywienie |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - NT |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - eZLA |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - Rozliczenia z NFZ |  |  |  |  |  |  |  |
| Eskulap - eZWM |  |  |  |  |  |  |  |
| Nexus - Rejestr Zdarzeń Medycznych |  |  |  |  |  |  |  |
|  Eskulap - Interfejs TOPSOR |  |  |  |  |  |  |  |

**Specyfikacja usługi dostępu do nowych wersji oraz szczegółowe zasady ich realizacji**

1. Dostęp do aktualizacji Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap:
	1. dostęp do aktualizacji za pomocą FTP z indywidualnie przydzielonym kontem użytkownika
	2. czas dostępu 24h/dobę w dni robocze, wolne i święta,
	3. każdy zestaw/paczka aktualizacji musi posiadać dokumentację opisującą wprowadzane zmiany w zakresie technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
	4. czas dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający wynosi  **do 14 dni przed wejściem w życie** przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni,
	5. gwarancja zgodności wstecz zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Eskulap danych historycznych, pod kątem technicznym, funkcjonalnym i wynikającym ze zmian w prawie,
	6. Wykonawca zapewnia gwarancję zachowania pełnej sprawności Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap oraz poprawności i stabilności w zakresie przechowywania danych po wprowadzonych aktualizacjach
	7. w przypadku stwierdzenia wystąpienia wad i błędów w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Eskulap po wprowadzeniu aktualizacji wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn oraz skutków wad i błędów **w terminie do 7 dni** od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie lub innym terminie ustalonym i zaakceptowanym przez Zamawiającego,
	8. w przypadku wystąpienia awarii uniemożliwiającej korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap po wprowadzeniu aktualizacji Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia przyczyn i skutków awarii **w terminie do 24 godzin** od momentu otrzymania zgłoszenia o tym fakcie.
2. Aktualizacje muszą zapewnić:
	1. utrzymanie Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap w wersji polskojęzycznej z pełną dokumentacją w języku polskim pozwalającą na samodzielną naukę obsługi każdego modułu;
	2. zabezpieczenia przed nieautoryzowanym dostępem;
	3. monitorowanie wszystkich zdarzeń związanych z eksploatacją Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap, przechowując informacje o użytkowniku obsługującym zdarzenie;
	4. stabilność w zakresie funkcjonalno-technicznym konfigurowalnych indywidualnie elementów Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap po przeprowadzeniu aktualizacji;
	5. gwarancja zgodności z aktualnym stanem prawnym oraz wytycznymi organizacyjno-technologicznymi dla systemów informatycznych funkcjonujących w jednostkach szpitalnych.

# Dostęp do nowych wersji systemu Eskulap:

1. W ramach usługi Dostępu do nowych wersji świadczone będą przez Wykonawcę usługi zapewniające poprawę jakości sytemu i jego dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych i zewnętrznych (np. nowelizacja uwarunkowań prawnych), a w szczególności wykonywane będą następujące czynności:
2. prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych Zamawiającego,
3. wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcjonalności oraz usprawnianie funkcjonalności już istniejących, o ile wynikają one z aktualizacji bądź wprowadzenia nowej wersji oprogramowania przez producenta oprogramowania, a w szczególności:
* dostosowanie oprogramowania do zmian obowiązujących aktów prawnych lub nowych aktów prawnych powszechnie obowiązujących,
* wprowadzanie do oprogramowania zmian wymaganych przez instytucje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości.
1. Warunki realizowania usługi:
2. Wszelkie zmiany w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 1. ppkt 2), powinny być udostępnione przez Wykonawcę Zamawiającemu nie później niż 14 dni przed wejściem w życie przy założeniu, że zostały ogłoszone najpóźniej 30 dni przed wejściem w życie. W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni, lub w przypadku zaistnienia okoliczności niezależnych od Wykonawcy, zmiany będące efektem nowelizacji przepisów prawnych, muszą zostać udostępnione Zamawiającemu i wprowadzone najpóźniej na pięć dni roboczych przed wejściem w życie aktu prawnego; w przypadku, gdy termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych byłby krótszy niż 30 dni przed datą ich wejścia w życie Wykonawca określi w narzędziu HD termin dostarczenia i wprowadzenia Uaktualnienia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
3. Zmiany oprogramowania niewynikające z pkt 1), Wykonawca udostępnia Zamawiającemu niezwłocznie. Zamawiający - o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji udostępnionych zmian systemu Eskulap - winien je pobrać i niezwłocznie zainstalować.
4. Wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu, o których mowa w pkt 2 ppkt 1), powinno zakończyć się udostępnieniem Zamawiającemu Upgrade lub Update oprogramowania wraz ze szczegółowym opisem zmian oraz z instrukcjami opisującymi zasady użytkowania nowych funkcjonalności.
5. Wykonawca gwarantuje pełną zgodność oprogramowania z aktualnym stanem prawnym obowiązującym w Polsce.

**Wymagania techniczne bezwzględne (niżej wymienione wymagania uważa się za konieczne do spełnienia i jest to warunek graniczny, niespełnienie ich spowoduje odrzucenie oferty)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | **Zakres usługi**  | **Wartość wymagana/****graniczna**  **określona****przez Zamawiającego**  | **Spełnienie przez Wykonawcę warunku granicznego określonego przez Zamawiającego** **TAK lub NIE \*** | **Podać wartość oferowania\*** |
| 1.1 | **Dostęp do nowych wersji: czas realizacji pojedynczej zmiany do 14 dni roboczych** **Czas** **dostarczenia aktualizacji** wynikających ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania Zamawiający jest zobligowany: nie później niż **14 dni przed dniem** **wejścia w życie** (przy założeniu, że akty zostaną opublikowane co najmniej 30 dni przed upływem tego terminu). W pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Szpitala, w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni. Czas liczony w dniach roboczych, pozwalający Wykonawcy na dostosowanie i udostępnienie Upgrade Producenta oprogramowania do funkcjonalności istniejącego u Zamawiającego Oprogramowania Aplikacyjnego Eskulap.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.2 | **Gwarancja: czas wykonania do 7 dni od daty ukazania się nowej wersji systemu.** Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.3 | **Awaria: Czas usunięcia awarii po aktualizacji Czas usunięcia do 24 godzin roboczych.** Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |

**UWAGA:** W tabelach należy wpisać co najmniej właściwe słowo „TAK” lub „NIE” w zależności od tego, czy proponowane świadczenie usług dostępu spełniają wskazany przez Zamawiającego parametr/wymagania. Parametry/wymagania określone jako „TAK” są parametrami/wymaganiami granicznymi stanowią parametr/wymagania odcinające, oferta nie spełniająca parametrów/wymogów granicznych podlega odrzuceniu bez dalszego rozpatrywania. Wykonawca dokonuje szczegółowego opisu wymaganego parametru/wymagania, a w przypadku parametru/wymagania określonego przez Zamawiającego przez podanie „maksymalnie”, „minimalnie”, Wykonawca podaje dokładne wartości oferowanych parametrów/wymagań w jednostkach wskazanych w niniejszym opisie. Brak opisu lub potwierdzenia wymaganego parametru/warunku będzie traktowany jako brak danego parametru/warunku w oferowanej usłudze.  **Uwaga: Niespełnienie jednego z warunków spowoduje odrzucenie oferty**

\*uzupełnia Wykonawca

Data, miejscowość oraz podpis(-y):

…………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..

*(Dokument składany, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym*

*lub podpisem osobistym - podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy.)*

**Pakiet Nr 4**

Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymogami zawartymi w Specyfikacji Warunków Zamówienia:

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **ilość/****jednostka****miary** | **Cena** **netto za** **1 godzinę** **w zł\*\***  | **Cena** **brutto za** **1 godzinę****w zł**  | **Cena za** **400 godzin****netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za** **400 godzin****brutto w zł** |
| 1 | Usługa serwisu i wsparcia technicznego oprogramowania aplikacyjnego ESKULAP  | **400 godzin\*** |  |  |  |  |  |
|  |  Razem:  |  |  |  |  |  |

 \* *zakładana ilość godzin serwisowych przez okres 12 miesięcy do kalkulacji – 400 godzin*

 \*\* *stawka netto za 1 godzinę świadczenia usług serwisowych rozliczana według zużycia za każdy miesiąc świadczenia usług*

**HELPDESK**

1. Zamawiający wymaga od Wykonawcy elektronicznego narzędzia do rejestracji i ewidencji zgłoszeń serwisowych – „Help Desk” (HD) dla każdej z posiadanych przez Zamawiającego Aplikacji.Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez Wykonawcę. Wraz z danymi identyfikacyjnymi użytkownikom zostają przyznane w narzędziu HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez Zamawiającego.
2. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane w narzędziu HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w narzędziu HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status Zgłoszenia.
3. Prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk.
4. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez użytkownika do narzędzia HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez użytkownika Zgłoszenia Serwisowego narzędzie HD nadaje mu status „nowe”.
5. 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.
6. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego zostaje ono przypisane do właściwego Konsultanta Serwisu. Jednocześnie, nie później niż w czasie reakcji przewidzianym dla subskrybowanego przez Zamawiającego wariantu warunków pracy serwisu w narzędziu HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „podjęte”.
7. W przypadku ustąpienia okoliczności, powodujących przesłanie zgłoszenia do narzędzia Help Desk użytkownik może je anulować. Zgłoszenie takie od momentu anulowania nie będzie dalej obsługiwane przez pracowników Wykonawcy.
8. 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 (Zamawiający dopuszcza użycie innego nazewnictwa):
	* nowe,
	* podjęte,
	* aktywne,
	* odrzucone,
	* zrealizowane,
	* zamknięte.

**Specyfikacja usług serwisowych oraz szczegółowe zasady ich realizacji**

1. Serwis w narzędziu „Help Desk” (zwany również HD), oznacza, że ewidencja i uzupełnianie zgłoszenia serwisowego przez Zamawiającego jest realizowane wyłącznie w narzędziu HD, a obsługa przez serwis zgłoszenia serwisowego jest realizowana w narzędziu HD lub w przypadku braku dostępności narzędzia HD z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. Zamawiający otrzyma dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom Zamawiającego uwierzytelnienie w narzędziu „Help Desk”. Wykonawca jest zobowiązany przyznania poszczególnym Użytkownikom Zamawiającego – według jego wskazania - prawa do ewidencji lub/i edycji zgłoszeń serwisowych.
3. Wymagane godziny pracy serwisu Wykonawcy: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku w dni robocze (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz sobót).
4. Wymagany czas reakcji serwisu Wykonawcyna zgłoszenie serwisowe do 12 godzin roboczych od momentu zaewidencjonowania w narzędziu HD zgłoszenia serwisowego przez Użytkownika Zamawiającego. Zamawiający wymaga by w czasie maksymalnym do 12 godzin roboczych, o których mowa w zdaniu poprzednim, Wykonawca nadał zgłoszeniu serwisowemu w HD status warunkujący jego realizację lub odrzucenie.
5. Obsługa zgłoszenia serwisowego przebiegać powinna na zasadach określonych we wskazanych niżej procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług lub tożsamego zakresu o innym nazewnictwie:
* Awaria
* Błąd aplikacji
* Konsultacje
* Serwis motoru bazy danych (MBD)
* Serwis
* Usterka programistyczna
* Gwarancja
1. Zakres usług serwisu systemu Eskulap:
2. Konsultacje i pomoc serwisowa w zakresie modyfikacji/konfiguracji
3. Pomoc w eksploatacji
4. Działania programistyczne i wdrożeniowe.
5. Pomoc w administrowaniu system Eskulap i innymi Aplikacjami powiązanymi w sposób pośredni i bezpośredni z systemu Eskulap m.in. pod kątem funkcjonujących integracji i usług wymiany danych
6. Świadczenie serwisu zdalnie za pomocą dostępnych narzędzi dostępu zdalnego lub w przypadku braku możliwości realizacji Zgłoszenia serwisowego zdalnie w siedzibie Zamawiającego
7. szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w systemie Eskulap
8. instalowanie uaktualnień,
9. modyfikacja aplikacji, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia MZ itp.) i obejmuje zakres funkcjonalny systemu Eskulap, do którego Zamawiający nabył prawo na podstawie licencji udzielonej przez Producenta.

**Wymagania techniczne bezwzględne i podlegające ocenie jakościowej (niżej wymienione wymagania uważa się za konieczne do spełnienia i jest to warunek graniczny, niespełnienie ich spowoduje odrzucenie oferty)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | **Zakres usługi**  | **Wartość wymagana/****graniczna**  **określona****przez Zamawiającego**  | **Spełnienie przez Wykonawcę warunku granicznego określonego przez Zamawiającego** **TAK lub NIE \*** | **Podać wartość oferowania\*** |
| 1.1 | **Błąd Aplikacji czas usunięcia do 7 dni roboczych**Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia błędu aplikacji. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.2 | **Awaria (błąd krytyczny) czas usunięcia:** **Czas usunięcia awarii:** **do 24 godzin roboczych****do 36 godzin roboczych****powyżej 36 godzin (maksymalnie do 48 godzin).** Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.Czas liczony w godzinach pracy serwisu w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.3 | **Konsultacja czas wykonania do 10 dni roboczych**Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy.Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.4 | **Serwis motoru bazy danych (MBD) czas wykonania do 10 dni roboczych.** Świadczony w czasie dostępu Zamawiającego do serwisu Wykonawcy; czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.5 | **Usługi serwisowe limit do 400 godzin**Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. | **TAK** |  |  |
| 1.6 | **Usterka Programistyczna czas wykonania** **do 30 dni kalendarzowych** Czas liczony w dniach kalendarzowych od upływu czasu reakcji serwisu.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |

Przez Dzień Roboczy - należy przez to rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót, świąt i dni ustawowo wolnych od pracy;

Czas reakcji serwisu liczony jest w godzinach liczony od chwili zaewidencjonowania zgłoszenia serwisowego w narzędziu HelpDesk do momentu przyjęcia lub odebrania zgłoszenia tj. nadania mu statusu „nowe” w godzinach pracy serwisu.

 **Szczegółowy zakres oraz warunki realizacji usług:**

1. Błąd aplikacji
2. Czas usunięcia Błędu Aplikacji do maksymalnie 7 dni roboczych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia Błędu Aplikacji i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
3. Po usunięciu Błędu Aplikacji i wykonaniu testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
4. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Błędu Aplikacji i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Błędu Aplikacji.

# Awaria (błąd krytyczny)

1. Czas usunięcia Awarii – **maksymalnie do …………. godzin** (**maksymalnie do 48 godzin roboczych)** od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do godziny całkowitego usunięcia Awarii i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
2. Po usunięciu Awarii i wykonaniu przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone.
3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Awarii i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku usunięcia Awarii.

# Konsultacja

1. Przyjęcie zgłoszenia Konsultacji związane jest z podjęciem następujących działań:
* wskazanie Użytkownikowi w dokumentacji lub materiałach szkoleniowych zapisów, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia serwisowego,
* wskazanie Użytkownikowi miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w narzędziu HD.
* udzielenie konsultacji i wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.
1. Po uznaniu przez Użytkownika i pracownika serwisu, że jego realizacja dobiegła końca, status zgłoszenia zmienia się na zakończone. Po upływie 7 dni od terminu, w którym zgłoszenie serwisowe uzyskało status zrealizowane, a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń, zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie „zamykane”.

# Zasady serwis Motoru Bazy Danych

1. Naprawa Motoru Bazy Danych może obejmować realizację jednej lub kilku czynności wymienionych poniżej:
* kompilacja obiektów bazy danych,
* przeliczanie statystyk bazy danych,
* dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
* rekonfiguracja parametrów bazy danych,
* identyfikacja innych czynności koniecznych do naprawy.
1. Prace Wykonawcy dotyczące w/w napraw Motoru Baz Danych oraz wgrywania poprawek, ewentualnych uaktualnień Producenta, konserwacji baz danych testów przywracania z backup-u baz danych będą wykonywane jedynie w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta Aplikacji oraz rozliczne w ramach pakietu godzin przeznaczonych na usługi serwisowe.
2. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane, jeżeli upłynęło 7 dni od terminu wykonania usługi i przejścia zgłoszenia w status zrealizowane, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku realizacji usług.

# Usługi serwisowe

1. Usługa realizowana będzie przez Wykonawcę poprzez:
* połączenia zdalne
* wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego,
1. Wizyty serwisowe realizowane będą przez Wykonawcę w zależności od potrzeb Zamawiającego. Zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta zakłada pobyt Konsultanta nie krócej niż 5 godzin w siedzibie Zamawiającego.
2. Zgłoszenie wizyty serwisowej przez Zamawiającego nastąpi z 7 dniowym wyprzedzeniem. Każde zgłoszenie zawierać będzie szczegółowo zakres prac do wykonania przez Wykonawcę.
3. W sytuacjach szczególnych i uzasadnionych termin wizyty serwisowej może zostać zmieniony za zgodą Zamawiającego, jednakże różnica dni w terminie wizyty nie może przekraczać 5 dni liczonych od wcześniej ustalonego terminu.
4. Połączenia zdalne realizowane będą przez Wykonawcę w godzinach pracy Zamawiającego, po wcześniejszym uzgodnieniu terminu, godziny połączenia i rodzaju prac do wykonania z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego.

Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy

1. Rozliczenie czasu trwania usługi wykonanej poprzez połączenie zdalne Wykonawca winien przesłać Zamawiającemu w narzędziu HD do akceptacji. Usługa może zostać rozliczona w limicie godzin przeznaczonych na Usługi serwisowe tylko i wyłącznie po pozytywnym wykonaniu prac (osiągnięciu zamierzonego przez Zamawiającego celu i efektu) i zaakceptowaniu rozliczenia czasu trwania usługi.
2. Każdorazowe wykonanie w siedzibie Zamawiającego przez Serwis Wykonawcy zgłoszonych prac zakończone zostanie zarejestrowaniem przez Zamawiającego lub Wykonawcę w HD tych prac, zawierających w szczególności zakres wykonanych prac i liczbę przepracowanych przez Serwis Wykonawcy godzin, a protokół będzie generowany automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy.
3. Usługi serwisowe wykorzystane będą przez Zamawiającego do określonego limitu godzinowego.
4. Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 3 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych

# Usterka Programistyczna

1. Czas usunięcia Usterki Programistycznej to maksymalnie do 30 dni kalendarzowych liczonych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe do dnia usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania przez Wykonawcę testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego.
2. Po usunięciu Usterki Programistycznej i wykonaniu testu poprawnego działania Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, zgłoszenie serwisowe traktowane jest jako zakończone a Usterka Programistyczna uważana jest za rozwiązaną.
3. Zgłoszenie serwisowe jest ostatecznie zamykane jeżeli upłynęło 7 dni od terminu usunięcia Usterki Programistycznej i wykonania testu Aplikacji, zaakceptowanego przez Zamawiającego, a Zamawiający nie wniósł w tym czasie zastrzeżeń do wyniku działań podjętych przez Wykonawcę w celu usunięcia Usterki Programistycznej.

**UWAGA:** W tabelach należy wpisać co najmniej właściwe słowo „TAK” lub „NIE” w zależności od tego, czy proponowane świadczenie usług serwisowych spełniają wskazany przez Zamawiającego parametr/wymagania. Parametry/wymagania określone jako „TAK” są parametrami/wymaganiami granicznymi stanowią parametr/wymagania odcinające, oferta nie spełniająca parametrów/wymogów granicznych podlega odrzuceniu bez dalszego rozpatrywania. Wykonawca dokonuje szczegółowego opisu wymaganego parametru/wymagania, a w przypadku parametru/wymagania określonego przez Zamawiającego przez podanie „maksymalnie”, „minimalnie”, Wykonawca podaje dokładne wartości oferowanych parametrów/wymagań w jednostkach wskazanych w niniejszym opisie. Brak opisu lub potwierdzenia wymaganego parametru/warunku będzie traktowany jako brak danego parametru/warunku w oferowanej usłudze.  **Uwaga: Niespełnienie jednego z warunków spowoduje odrzucenie oferty**

\*uzupełnia Wykonawca

Data, miejscowość oraz podpis(-y):

…………………………………………………………………………………………………………………………………..

*(Dokument składany, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym*

*lub podpisem osobistym - podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy.)*

**Pakiet Nr 5**

Oferujemy realizację przedmiotu zamówienia, zgodnie z wymogami zawartymi w Specyfikacji Warunków Zamówienia:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **Cena za jeden****miesiąc****netto w zł** | **Cena za 12 miesięcy****netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za jeden miesiąc****brutto w zł** | **Cena za 12 miesięcy****brutto w zł** |
| 1 | Dostęp do nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego PLANOWANIE PRACY  |  |  |  |  |  |
|  |  Razem:  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa przedmiotu zamówienia** | **ilość/****jednostka****miary** | **Cena** **netto za** **1 godzinę** **w zł\*\***  | **Cena** **brutto za** **1 godzinę****w zł**  | **Cena za** **40 godzin****netto w zł** | **Podatek Vat %** | **Cena za** **40 godzin****brutto w zł** |
| 1 | Usługa serwisu i wsparcia technicznego oprogramowania aplikacyjnego PLANOWANIE PRACY  | **40 godzin\*** |  |  |  |  |  |
|  |  Razem:  |  |  |  |  |  |

\* *zakładana ilość godzin serwisowych przez okres 12 miesięcy do kalkulacji – 40 godzin*

 \*\* *stawka netto za 1 godzinę świadczenia usług serwisowych rozliczana według zużycia za każdy miesiąc świadczenia usług*

Dostęp do uaktualnień systemu, przedłużenie opieki dostępu do nowych Planowanie Pracy oraz sprawowanie usług serwisu technicznego przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

**Opis stanu aktualnego**

Zamawiający posiada licencję bez limitów dla Planowania Pracy.

**Szczegółowe wymagania dotyczące dostarczanego oprogramowania:**

1. Wykonawca zagwarantuje, że produkty objęte umową będą stanowić najnowszą - bieżącą wersję systemu i uwzględniają wszelkie ostatnio wprowadzone ulepszenia w zakresie projektu.
2. Wykonawca zagwarantuje, że wszystkie produkty objęte umową, nie będą posiadały żadnych wad wynikających z projektu, użytych materiałów lub wykonania, ani też powstałych w wyniku jakiegokolwiek działania lub zaniechania ze strony Dostawcy, które to wady mogłyby stać się widoczne w trakcie normalnej eksploatacji dostarczonych produktów.

 **Szczegółowe wymagania dotyczące usług serwisu technicznego:**

1. Pomoc w administracji systemem - w szczególności serwerem bazodanowym w tym usuwanie błędnych zapisów powstałych z winy użytkowników, monitorowanie pracy serwera w zakresie wydajności i ogólnej poprawności działania,
2. Pomoc w instalacji nowych wersji systemu Planowanie Pracy,
3. Konsultacje w celu wyjaśniania niejasności i problemów wynikających z bieżącej eksploatacji systemu,
4. Dokonywanie napraw stwierdzonych błędów programowych, a także innych błędów będących skutkiem awarii sprzętowych,
5. Dostarczanie nowych wersji oprogramowania uwzględniających zmiany ustawowe i rozwojowe
6. Dokonywania bieżącej aktualizacji/parametryzacji oprogramowania zgodnie z potrzebami zamawiającego,
7. W ramach serwisu technicznego Wykonawca zapewni:
* pomoc telefoniczną dostępną w dni robocze w godz. 8.00 - 16.00;
* reakcję na zgłoszenie awarii w ciągu 12 h w dni robocze w godz. 8.00 - 16.00;
* usunięcia awarii maksymalnie do 48 h w dni robocze od chwili zgłoszenia;
* świadczenie usług w trakcie realizacji przedmiotu zamówienia na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-6 szczegółowych wymagań dotyczących usług zdalnego serwisu technicznego;

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | **Zakres usługi**  | **Wartość wymagana/****graniczna**  **określona****przez Zamawiającego**  | **Spełnienie przez Wykonawcę warunku granicznego określonego przez Zamawiającego** **TAK lub NIE \*** | **Podać wartość oferowania\*** |
| 1.1 | **Godziny pracy serwisu 8:00-16:00** Okres godzin w ciągu dnia roboczego tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy. | **TAK** |  |  |
| 1.2 | **Czas reakcji serwisu maksymalnie do 12 godzin roboczych.**Wymagany czas reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie serwisowe maksymalnie do 12 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.3 | **Czas usunięcia awarii:** **do 24 godzin roboczych****do 36 godzin roboczych****powyżej 36 godzin roboczych (maksymalnie do 48 godzin roboczych).** Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii.Czas liczony w godzinach od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia awarii. | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.4 | **Czas usunięcia Błędu Aplikacji – maksymalnie do 14 dni roboczych.**Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy do momentu usunięcia Błędu Aplikacji.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.5 | **Konsultacja - czas wykonania maksymalnie do 14 dni roboczych.**Czas liczony w dniach roboczych od upływu czasu reakcji serwisu Wykonawcy. Usługa świadczona w czasie dostępu Użytkownika Zamawiającego do Serwisu Wykonawcy.  | **TAK/PODAĆ** |  |  |
| 1.6 | **Szacowana liczba godzin w ramach realizacji usługi serwisu oprogramowania 40 godzin.** Czas liczony w godzinach, usługa do wyczerpania określonego limitu czasowego w trakcie obowiązywania umowy. | **TAK** |  |  |
| 1.7 | Każdorazowy dojazd do siedziby Zamawiającego stanowi równowartość 3 godzin usług serwisowych i umniejsza o tą ilość pakiet godzin serwisowych  | **TAK** |  |  |

**Usługa zdalnego serwisu będzie odbywać się poprzez zdalne połączenia, a terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni bezpieczne połączenia zdalne.**

**UWAGA:** W tabelach należy wpisać co najmniej właściwe słowo „TAK” lub „NIE” w zależności od tego, czy proponowane świadczenie usług dostępu i usług serwisowych spełniają wskazany przez Zamawiającego parametr/wymagania. Parametry/wymagania określone jako „TAK” są parametrami/wymaganiami granicznymi stanowią parametr/wymagania odcinające, oferta nie spełniająca parametrów/wymogów granicznych podlega odrzuceniu bez dalszego rozpatrywania. Wykonawca dokonuje szczegółowego opisu wymaganego parametru/wymagania, a w przypadku parametru/wymagania określonego przez Zamawiającego przez podanie „maksymalnie”, „minimalnie”, Wykonawca podaje dokładne wartości oferowanych parametrów/wymagań w jednostkach wskazanych w niniejszym opisie. Brak opisu lub potwierdzenia wymaganego parametru/warunku będzie traktowany jako brak danego parametru/warunku w oferowanej usłudze.  **Uwaga: Niespełnienie jednego z warunków spowoduje odrzucenie oferty**

\*uzupełnia Wykonawca

Data, miejscowość oraz podpis(-y):

…………………………………………………………………………………………………………………………………..

*(Dokument składany, pod rygorem nieważności, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym*

*lub podpisem osobistym - podpis osoby upoważnionej do reprezentacji Wykonawcy.)l*