

**Wzór umowy**

**Umowa stanowiąca wynik postępowania przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego – ZP/40/2018**  
**- podstawa prawna Art. 39 i następne ustawy**  
**– Prawo Zamówień Publicznych**  
**zawarta w Łodzi w dniu \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 2018 r. pomiędzy:**

**Instytutem „Centrum Zdrowia Matki Polki” w Łodzi, ul. Rzgowska 281/289**

wpisanym do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000075321, NIP 729-22-42-712, REGON: 471610127

Zwanym dalej Zamawiającym w imieniu którego działa:

a

/firma/ imię i nazwisko przedsiębiorcy, adres/  
wpisanym do rejestru \_\_\_\_\_ prowadzonego przez \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ Wydział \_\_\_\_\_ pod numerem \_\_\_\_\_ / prowadzącym działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej pod nazwą \_\_\_\_\_ NIP \_\_\_\_\_, REGON: \_\_\_\_\_

Zwanym dalej Wykonawcą, w imieniu, którego działa:

**§ 1****Zakres usługi**

1. Przedmiotem umowy jest usługa serwisowania:
  1. systemu CliniNet, NetRAAD, Ster firmy CompuGroup Medical Polska Sp. z o.o.,
  2. aplikacji Szpitalnej Apteki Centralnej PharmaNET firmy McArt Sp. z o.o.,
  3. systemu InfoMedica firmy Asseco Poland S.A.,
  4. sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej, dla Instytutu „Centrum Zdrowia Matki Polki”, na warunkach i w zakresie określonym w niniejszej umowie.
2. Szczegółowy wykaz usług serwisowych znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
3. Warunki umowy zgodne są z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego w dokumentach przetargowych ZP/40/2018 oraz treścią oferty Wykonawcy.

**§ 2****Warunki realizacji umowy**

1. Zamówienie będzie realizowane w okresie 12 miesięcy od dnia następującego po dniu zawarcia umowy.
2. Szczegółowe warunki realizacji umowy znajdują się w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
3. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zestawienie bezpiecznego łącza internetowego.
4. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do baz danych wszystkich serwisowanych systemów i programów, jak również zdalny dostęp do stacji roboczych wspólnie wytypowanych kluczowych użytkowników systemu.
5. Prace serwisowe w zależności od możliwości technicznej i organizacyjnej będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego, w siedzibie Wykonawcy lub zdalnie poprzez bezpieczne łącze internetowe lub telefonicznie.
6. Strony ustalają, iż w realizacji przedmiotowej umowy reprezentowane będą przez:
  - ze strony Zamawiającego:
    - a. ....
    - b. ....
  - ze strony Wykonawcy:
    1. ....
    2. ....
7. Zgłoszenia serwisowe dokonywane za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłoszeń błędów wysyłane będą na adres \_\_\_\_\_.
8. W przypadku braku dostępu do elektronicznego systemu zgłoszeń błędów Zamawiający będzie informował Wykonawcę o błędach, które wystąpiły telefonicznie \_\_\_\_\_ lub na nr faksu \_\_\_\_\_ lub na adres e-mail \_\_\_\_\_.
9. Siedziba serwisu mieści się: \_\_\_\_\_.
10. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu miesięczne zestawienia w formie protokołów wykonanych prac w wersji elektronicznej na adres e-mail \_\_\_\_\_ lub też w formie papierowej zgodnie z zaleceniem Zamawiającego.

11. Wykonywanie kopii zapasowych danych gromadzonych w serwisowanych systemach i programach, o których mowa w § 1 leży po stronie Zamawiającego.
12. Zamawiający wymaga, aby wszystkie czynności polegające na faktycznym wykonywaniu czynności serwisowania składających się na przedmiot zamówienia, o ile nie są (będą) wykonywane przez daną osobę w ramach prowadzonej przez nią działalności gospodarczej, były wykonane przez osoby zatrudnione przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę w rozumieniu ustawy – Kodeks pracy.
13. Uwzględniając zapis ust. 11, Zamawiający wymaga, aby:
  - a. Wykonawca, najpóźniej w pierwszym dniu świadczenia usługi dostarczył Zamawiającemu wykaz pracowników skierowanych do realizacji zamówienia z przypisaniem im wykonywanych czynności/funkcji zatrudnionych na podstawie umowy o pracę,
  - b. Wykaz był aktualizowany na bieżąco tj. w przypadku każdorazowych zmian personalnych w terminie 7 dni od zaistnienia zmiany, a usługa była faktycznie wykonywana przez osoby wymienione w wykazie.

### **§ 3**

#### **Wynagrodzenie**

1. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy wynosi \_\_\_\_\_ PLN/słownie: \_\_\_\_\_ /, składają się na nie ceny jednostkowe za każdy kolejny miesiąc świadczenia usługi, podane w Formularzu Cenowym, stanowiącym załącznik do niniejszej umowy.
2. Podane w ust. 1 wynagrodzenie obejmuje wszystkie koszty związane ze świadczeniem usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy.
3. Podane w ust. 1 wynagrodzenie nie obejmuje podatku od towarów i usług VAT, który to podatek będzie doliczony według stawki właściwej na dzień wystawienia faktury, do ustalonej w fakturze VAT ceny netto.
4. Wykonawca gwarantuje stałość cen netto na czas obowiązywania umowy.
5. W dniu podpisania umowy wynagrodzenie Wykonawcy określone w ust. 1 z podatkiem VAT wynosi \_\_\_\_\_ PLN /słownie: \_\_\_\_\_ /

### **§ 4**

#### **Warunki płatności**

1. Zapłata wynagrodzenia nastąpi przelewem na konto Wykonawcy w terminie 60 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wystawiania faktury po zakończeniu miesiąca, w którym świadczona była usługa.
3. W przypadku przekroczenia terminu płatności Wykonawca \_\_\_\_\_\*\*.
4. Za dzień płatności uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

### **§ 5**

#### **Ochrona tajemnicy przedsiębiorstwa**

1. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Zamawiającego, jak również:
  - a) informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej Umowy;
  - b) oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
  - c) informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity z 2003 r. Dz. U. 153, poz. 1503);
  - d) innych informacji prawnie chronionych;które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
2. Wykonawcy wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.
3. Wykonawca ma prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.

\*\* wpisana zostanie opcja wybrana w Formularzu oferty

4. Zamawiający oświadcza, że jest Administratorem Danych Osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t. jedn. z 2002 r. Dz. U. nr 101, poz. 926 z późn. zm.) w szczególności danych powierzonych do przetwarzania na podstawie art. 27 ust. 2 pkt 7 wskazanej powyżej ustawy.
5. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie wszelkich rodzajów danych osobowych przetwarzanych w systemach informatycznych Zamawiającego, o których mowa w §1, jednak wyłącznie w celu ich opracowywania, utrwalania i przechowywania na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Wykonywanie przez Wykonawcę operacji przetwarzania danych w zakresie lub celu przekraczających zakres i cel opisane powyżej wymaga każdorazowej pisemnej zgody Zamawiającego.
6. Wykonawca oświadcza, iż zastosuje środki zabezpieczające, o których mowa w art. 36-39 ustawy o ochronie danych osobowych oraz w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych.

## **§ 6**

### **Odpowiedzialność za szkody powstałe w trakcie realizacji umowy**

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania usług określonych w Umowie.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania szczególnej staranności przy realizacji Umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć niezbędnych starań zmierzających do umożliwienia Wykonawcy sprawnej realizacji postanowień niniejszej Umowy, poprzez udzielenie wszelkich niezbędnych informacji, udostępnienie urządzeń oraz oddelegowanie pracowników do współpracy z Wykonawcą.
4. Wykonawca zobowiązany jest do naprawienia zaistniałych z jego winy szkód we własnym zakresie w terminie 3 dni od dnia zgłoszenia szkody lub stwierdzenia jej przez upoważnione przez zamawiającego osoby.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej oraz gwarancyjnej za skutki użytkowania oprogramowania aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w następujących przypadkach:
  - a) skutki korzystania z oprogramowania i jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania oprogramowania związane z nieprawidłowym korzystaniem z oprogramowania;
  - b) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania wykorzystywanej przez oprogramowanie bazy danych;
  - c) jakiegokolwiek modyfikacje oprogramowania
  - d) korzystanie z oprogramowania przez osoby nieupoważnione;
  - e) nieprawidłowe działanie sieci teleinformatycznej;
  - f) nieprawidłowe działanie serwerów systemowych;
  - g) nieprawidłowe działanie lub brak działania innego oprogramowania, komunikującego się z oprogramowaniem, o których mowa w §1;
  - h) nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w strukturę oprogramowania oraz inne zainstalowane komponenty oprogramowania;
  - i) nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w strukturę oraz dane zawarte w bazie danych oprogramowania;
  - j) działanie Siły Wyższej definiowanej jako oddziaływania obejmujące wszelkie nieprzewidywalne czynniki niezależne od Stron Umowy i będące poza ich kontrolą Stron, które częściowo lub całkowite uniemożliwiają wywiązanie się Stron z postanowień Umowy;
  - k) nieprawidłowej pracy systemu komputerowego, spowodowanej wadami sprzętu, awariami sprzętu, niewłaściwą instalacją realizowaną przez inne osoby niż pracownicy Wykonawcy, inne osoby uprawnione oraz nieprawidłowego działania systemów operacyjnych bądź sieciowych;
  - l) działania „wirusów” komputerowych;
  - m) błędów w aplikacji;
  - n) błędnej interpretacji wyników
  - o) wad, awarii i błędnego działania infrastruktury teleinformatycznej
  - p) wad, awarii i błędnego działania stacji roboczych, innego sprzętu i wyposażenia informatycznego i teleinformatycznego
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej oraz gwarancyjnej za skutki użytkowania serwerów, w tym serwerów i stacji roboczych wykorzystywanych przez systemy o których mowa w §1 w następujących przypadkach:
  - a) wad sprzętu lub niewłaściwego działania systemów operacyjnych, bądź sieciowych;
  - b) nieprawidłowej obsługi, tzn. innej niż opisanej w dokumentacji użytkownika;
  - c) działania „wirusów” komputerowych;
  - d) ingerencji przez osoby nieuprawnione;
  - e) awarii sprzętu i nośników do archiwizacji danych;
  - f) nieprawidłowego działania baz danych i aplikacji wykonujących archiwizację danych systemów, o których mowa w §1.

## § 7

### Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 5% wartości brutto umowy, o której mowa w §3 ust. 5 umowy w przypadku wypowiedzenia umowy z przyczyn określonych w § 7 ust. 2 niniejszej umowy.
2. Zamawiający ma prawo wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez wykonawcę.
3. Wypowiedzenie winno mieć formę pisemną i winno zostać przesłane na adres wykonawcy wskazany w umowie.
4. Strony ustalają, że wykonawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec zamawiającego w formie kar umownych za nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy w wysokościach:
  - a) 0,3 % wartości brutto umowy, o której mowa w §3 ust. 5 niniejszej umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia – dotyczy opóźnienia (nie dotrzymania terminów, o których mowa w załączniku Nr 1 do niniejszej umowy) w realizacji usługi obejmującej awarie.
  - b) 0,1 % wartości brutto umowy, o której mowa w §3 ust. 5 niniejszej umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia – dotyczy opóźnienia (nie dotrzymania terminów, o których mowa w załączniku Nr 1 do niniejszej umowy) w realizacji usługi obejmującej usterki.
5. Wykonawca jest zobowiązany do zapłacenia kary umownej w wysokości 100 zł brutto za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przypadku nie przedstawienia lub nie zaktualizowania wykazu, o którym mowa w § 2 ust. 12, w terminach określonych w § 2 ust. 12 niniejszej umowy.
6. Zapłata kary umownej nie zwalnia z odpowiedzialności na zasadach ogólnych za powstałą szkodę. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość kar umownych.
7. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia.

## § 8

### Zmiany umowy

Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany w zawartej umowie w następujących sytuacjach:

1. zmiana organizacyjna Instytutu „CZMP” istotna dla realizacji niniejszej umowy.
2. zmiany formy prawnej prowadzonej działalności gospodarczej
3. zmiany adresu siedziby firmy i zmiany adresu zamieszkania właściciela lub współwłaściciela firmy.
4. zmiany obowiązującego prawa dotyczącego działalności Instytutu.

## § 9

### Inne postanowienia Umowy

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem **ust. 10**.
2. Zamawiający jest uprawniony do częściowej realizacji Umowy, a także do rezygnacji z zamówienia jakiegokolwiek asortymentu będącego przedmiotem umowy.
3. Wykonawca, bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności, nie może przenosić na osoby trzecie żadnych praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy, w tym w szczególności Wykonawca:
  - a) nie może dokonać cesji wierzytelności wynikających lub związanych z realizacją umowy,
  - b) nie może dokonać zmian podmiotowych w trybie określonym w art. 518 kodeksu cywilnego,
  - c) nie może dokonać zmian podmiotowych w trybie określonym w art. 519 i n. kodeksu cywilnego
  - d) nie może dokonać czynności prawnej, której przedmiotem jest wierzytelność wynikająca lub związana z niniejszą umową, w tym w szczególności nie może zawrzeć umowy Faktoringu, Umowy Gwarancyjnej, Umowy Zarządu Wierzytelnością, Umowy Poręczenia, Umowy Inkasa, Umowy Pełnomocnictwa za wyjątkiem pełnomocnictwa dla radcy prawnego lub adwokata,
4. Strony wspólnie oświadczają, że wyłącza możliwość dokonywania przez podmioty trzecie wszelkich czynności faktycznych lub prawnych związanych z wierzytelnościami Wykonawcy wynikającymi z niniejszej umowy bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego.
5. Wykonawca w okresie związania umową, ma obowiązek informowania Zamawiającego o zmianie formy prawnej prowadzonej działalności gospodarczej, postępowaniu układowym i upadłościowym, a także o zmianie adresu siedziby firmy i zmianie adresu zamieszkania właściciela lub współwłaściciela firmy pod rygorem skutków prawnych wynikłych z powodu nie przekazania powyższych informacji oraz uznania za doręczoną korespondencję kierowaną przez Zamawiającego na adresy podane przez Wykonawcę.
6. Niniejsza umowa może być wypowiedziana przez Zamawiającego z ważnych powodów z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, w szczególności:
  - a. Gdy kontynuacja zamówienia stanie się niezgodna z interesem Zamawiającego;
  - b. W przypadku powtarzającego się co najmniej trzykrotnie stwierdzenia przez Zamawiającego niezrealizowania umowy zgodnie z jej zapisami.
7. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w całości lub w części w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
8. Wyłącznie właściwy do rozpoznania ewentualnych sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej Umowy jest Sąd Powszechny, miejscowo właściwy dla siedziby Zamawiającego.

- 9.** Strony zgodnie oświadczają, że w przypadku ewentualnych sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej Umowy pierwszeństwo, przed drogą sądową, mają negocjacje prowadzone w celu osiągnięcia porozumienia. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mieć będą przepisy ustawy „Prawo zamówień publicznych” oraz kodeksu cywilnego.
- 10.** Osobą odpowiedzialną za prawidłową realizację umowy ze strony Zamawiającego jest ..... Osoba ta nie jest upoważniona do składania oświadczeń woli w imieniu Zamawiającego. Zamawiający jest upoważniony do wskazania innej osoby odpowiedzialnej za prawidłową realizację umowy w każdym czasie i dokonanie w tym zakresie jednostronnej zmiany umowy.
- 11.** Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

**za Zamawiającego**

**za Wykonawcę**

---

---

## Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia - Załącznik Nr 1 do umowy

**Pakiet nr 1**  
**Wykaz licencji**

| Lp. | Moduł  | Ilość   |
|-----|--|---------|
| 1   | Izba Przyjęć, Oddział, Statystyka, Poradnia (Rejestracja, Gabinet, Statystyka), Elektroniczny Rekord Pacjenta, Dokumentacja Medyczna, Zlecenia medyczne, Zlecenia diet, Zakażenia, Apteczki Oddziałowe, Zlecenia leków, Patomorfologia, Blok Operacyjny, Blok porodowy, Optymalizator JGP, Moduł dystrybucji obrazów diagnostycznych | 150     |
| 2   | Moduł HL7  | 1       |
| 3   | Recepty  | 1       |
| 4   | Rozliczenia z NFZ  | 2       |
| 5   | Moduł administracyjny  | 2       |
| 6   | Rehabilitacja  | 3       |
| 7   | eRejestracja   | 1       |
| 8   | Diagnostyka Obrazowa PACS  | 13      |
| 9   | Platforma PIN Wad Rozwojowych  | Otwarta |
| 10  | Platforma Rejestru Przyczyn Niepłodności   | Otwarta |

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych**

**I. Serwis medycznych systemów informatycznych - CliniNET, NetRAAD, STER:**

1. Serwis baz danych systemów CliniNET, NetRAAD, systemu do rozliczeń z NFZ STER;
2. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemów uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
3. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
4. 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.);
5. Identyfikacja i analiza błędów systemów oraz przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
6. Reindeksacja baz danych;
7. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
8. Konfiguracja nowych instalacji systemów;
9. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemów;
10. Rozwiązywanie bieżących problemów dotyczących systemów w miarę możliwości technicznych;
11. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
12. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz komunikacji z NFZ oraz przedstawianie wyników przeprowadzanych analiz Zamawiającemu;
13. Pomoc przy rozliczeniach kontraktów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych, konsultacje w zakresie błędnie rozliczonych pozycji);
14. Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;
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. Pomoc w przypadku problemów z przekazywaniem/opisem badań do systemu Clininet
17. Pomoc zdalna w przypadku korekt konfiguracji PACS/NETRAAD
18. Pomoc zdalna w przypadku korekt konfiguracji duplikatorów płyt CD/DVD
19. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
20. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych na potrzeby tworzenia wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
21. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online z wykorzystaniem łącza sztyrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;

22. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta np.: formaty książek, słowniki indywidualne (zasoby, materiały, urządzenia), dane opisowe, raporty itp.;
23. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
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;

## **II. Sposób realizacji usług serwisowych systemów informatycznych: CliniNET, NetRAAD, 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 (ustereka 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): **8 godzin w wymaganym przedziale czasu realizacji usług serwisowych przez Wykonawcę.**
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) usterek: **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): **7 dni roboczych.**
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: **30 dni roboczych.**
15. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterek 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 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**.
21. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w siedzibie Zamawiającego w ilości - 4 razy w miesiącu w wymiarze: **do 5 roboczogodzin na każdorazową wizytę**.

**Pakiet nr 2**  
**Wykaz licencji**

| Lp. | Moduł                                | Ilość |
|-----|--------------------------------------|-------|
| 1   | Szpitalna Apteka Centralna PharmaNET | 12    |

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych**

**I. Serwis systemu informatycznego centralnej apteki szpitalnej - PharmaNET:**

1. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz integracji ze współpracującymi systemami: finansowo-księgowym InfoMedica oraz medycznym systemie informatycznym CliniNET i STER;
2. Serwis bazy danych systemu;
3. Reindeksacja bazy danych;
4. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemu;
5. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
6. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
7. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
8. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji bazy danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
9. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
10. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemu uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
11. Instalacja i konfiguracja nowych instalacji systemu;
12. Instalacja nowych wersji zakupionych modułów;
13. Instalacja i konfiguracja nowych instalacji systemu oraz stacji roboczych do współpracy z systemem;
14. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu raportów i sprawozdań na potrzeby Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych w miarę możliwości technicznych systemu, również raportów i sprawozdań generowanych przez użytkowników;
15. 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.;
16. 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;
17. 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;
18. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
19. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących raportów wg. indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
20. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
21. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanego systemu;
22. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanego systemu;
23. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowany system;
24. Konsultacje telefoniczne w zakresie obsługi produktu.

**II. Sposób realizacji usług serwisowych systemu informatycznego: 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 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): **7 dni roboczych.**
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: **30 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 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 1 osoba.**
21. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w siedzibie Zamawiającego w ilości - 4 razy w miesiącu w wymiarze: **do 2 roboczogodzin na każdorazową wizytę.**

**Pakiet nr 3**  
**Wykaz licencji**

| <b>Lp.</b> | <b>Moduł</b>                      | <b>Ilość</b> |
|------------|-----------------------------------|--------------|
| 1          | Finansowo-Księgowy                | 14           |
| 2          | Rachunek Kosztów                  | 2            |
| 3          | Rejestr Sprzedaży                 | 9            |
| 4          | Rejestr zakupów                   | 1            |
| 5          | Kadry                             | 8            |
| 6          | Płace                             | 8            |
| 7          | Gospodarka Magazynowo-Materiałowa | 6            |
| 8          | Środki Trwałe                     | 2            |
| 9          | Wyposażenie                       | 1            |
| 10         | Kasa                              | 3            |
| 11         | Obsługa Zamówień i Przetargów     | 6            |
| 12         | Elektroniczna Inwentaryzacja      | Otwarta      |

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych**

**I. Serwis administracyjnego systemu informatycznego – 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. 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. Instalacja i konfiguracja systemu na stacjach roboczych;
10. Instalacja i konfiguracja klienta bazy danych Oracle i oprogramowania towarzyszącego Borland-Centura);
11. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
12. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
13. 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.
14. 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 wewnętrznych;

- 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.
15. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta.
  16. 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;
  17. Wsparcie użytkowników przy stanowisku pracy użytkowników;
  18. Modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych;
  19. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
  20. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
  21. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
  22. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
  23. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
  24. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy
  25. Konsultacje telefoniczne w zakresie obsługi produktu.

## II. Sposób realizacji usług serwisowych systemu informatycznego: 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 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 (ustereka 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): **1 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 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: **7 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): **7 dni roboczych.**
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: **14 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 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 osób**
21. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w siedzibie Zamawiającego w ilości - 4 razy w miesiącu w wymiarze: **do 2 roboczogodzin na każdorazową wizytę.**

## Pakiet nr 4

## Szczegółowy wykaz usług serwisowych

**I. Serwis sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej:**

1. Serwery:
  - a) uaktualnianie, diagnostyka oraz usuwanie problemów związanych z systemami operacyjnym serwerów:
    - Windows Server 2008;
    - CentOS Linux;
    - ESX;
  - b) zarządzanie klastrem VMware;
  - c) zarządzanie konsolą Kaspersky Antivirus;
  - d) zarządzanie serwerem wydruków systemu szpitalnego CliniNet;
  - e) zarządzanie serwerem systemu szpitalnego CliniNet;
  - f) zarządzanie serwerem systemu diagnostycznego NetRaad;
  - g) zarządzanie serwerem systemu eRejestracja CliniNet
  - h) zarządzanie serwerem systemu aptecznego PharmaNet;
  - i) zarządzanie serwerem systemu administracyjnego InfoMedica;
  - j) zarządzanie systemem tworzenia kopii bezpieczeństwa wg wskazówek Zamawiającego.
  - k) monitorowanie poprawnego wykonania kopii bezpieczeństwa;

**II. Sposób 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) do 8 godzin;
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 (ustereka 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. W przypadku konieczności wymiany uszkodzonych podzespołów zostaną one zakupione przez Zamawiającego we własnym zakresie i zainstalowane przez Wykonawcę.
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 W przypadku

konieczności wymiany uszkodzonych podzespołów zostaną one zakupione przez Zamawiającego we własnym zakresie i zainstalowane przez Wykonawcę.

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 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 (min. 2 osoby) dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii.