**Zmodyfikowany Załącznik Nr 3**

do SIWZ Nr W.Sz.Z:TZ-280-**07**/23

**Opis przedmiotu zamówienia,**

**wymagany zakres i warunki świadczenia usług bedących przemiotem zamówienia oraz parametry techniczno-użytkowe**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Wymagany zakres i warunki świadczenia usług bedących przemiotem zamówienia oraz parametry techniczno-użytkowe** | **Parametr wymagany** | **Parametry/funkcje**  **oferowane** |
| Świadczenie usług nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem HIS Asseco AMMS oraz ERP Asseco Infomedica.  Licencje objęte nadzorem autorskim Wykonawcy przez okres 12 miesięcy, polegającym na udostępnianiu aktualizacji oprogramowania oraz wsparciu serwisowym oprogramowania. | | | |
| **I.** | **W ramach gwarancyjnego nadzoru autorskiego, Wykonawca zapewnia:** |  |  |
| **1** | 1) udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego nieprawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego:  a) w przypadku tzw. Błędu krytycznego:  - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi ….. dzień roboczy;  - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do ……. dni roboczych, od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;  - w przypadku wystąpienia „Błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Błędu krytycznego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego Błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;  b) w pozostałych przypadkach, określanych jako „Błędy zwykłe”:  - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi do …… dni roboczych;  - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do …… dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;  c) Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego. W przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy  d) w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;  e) czas reakcji i czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji niezbędnych do usunięcia Błędu liczony od momentu wystąpienia z mailowym zapytaniem lub zapytaniem o dodatkowe informacje przez wykonawcę do momentu udzielenia odpowiedzi.  2) wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejących Funkcji  i Funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, o których Wykonawca zostanie poinformowany.  3) udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) poprzez serwer ………., przy czym na pisemne życzenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się przygotować i wysłać na adres Zamawiającego nośnik CD/DVD zawierający nową wersję Oprogramowanie Aplikacyjnego; | Tak - opisać |  |
| **2** | 1) Zgłoszenia przez Zamawiającego ewentualnych Błędów, o których mowa wyżej, będzie obsługiwane zgodnie z procedurą obsługi zgłoszeń zespołu serwisowego Wykonawcy, według następujących zasad:  a) Zamawiający zobowiązany jest do rejestrowania zgłoszeń poprzez witrynę internetową …….;  b) w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia pisemnie  na formularzu przesyłanym przy użyciu poczty elektronicznej na adres: …………., faksem na poniższe numery faksu lub telefonicznie pod poniższymi numerami telefonów (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia przez e-mail lub faks): ……………………………………………………………………………………………………….;  wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju problemu występującego w konkretnym module.  c) w przypadku, gdy formularz zgłoszenia serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę:  - w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;  - w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;  - w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego. | Tak - opisać |  |
| **3** | 1) Zobowiązania Wykonawcy, o których mowa wyżej będą wykonywane pod warunkiem realizacji przez Zamawiającego następujących zobowiązań:  a) wykonywania czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie;  b) powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania jakichkolwiek zmian w konfiguracji oprogramowania lub sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest Oprogramowanie Aplikacyjne objęte niniejszą Umową, w tym Zamawiający zobowiązuje się nie dokonywać nieautoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji zawartości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego; w przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego lub sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być wykonywane za uprzednią wyraźną zgodą Wykonawcy;  c) prowadzenia rejestru kontaktów z Wykonawcą oraz z Zamawiającym, obejmującego w szczególności rozmowy telefoniczne, wysyłane faksy i pisma, zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz wykonane czynności;  d) dostarczenia na wniosek Wykonawcy wskazanych fragmentów lub całości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji przedmiotu niniejszej Umowy poza siedzibą Zamawiającego, przy zachowaniu poniższej procedury:  Uprawiony pracownik Zamawiającego przekaże bazę danych Wykonawcy poprzez jej skopiowanie na serwer SFTP o adresie ………………., w pliku archiwum (np. w formacie zip) zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym, uwzględniającym minimum 2 znaki specjalne i minimum 2 cyfry). Hasło do pliku archiwum zawierającego bazę danych będzie przekazywane SMS'em osobie ze Strony Wykonawcy, która wnioskowała o udostępnienie bazy danych. Zaszyfrowany plik archiwum z bazą danych będzie skopiowany przez pracownika Zamawiającego do katalogu domowego Zamawiającego na wskazanym wyżej serwerze SFTP, skąd będzie go mógł pobrać pracownik Wykonawcy, wnioskujący o udostępnienie bazy danych.  Dostęp do serwerów SFTP wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Każdy użytkownik zarówno ze strony Zamawiającego, Wykonawcy, chcący skorzystać z zasobów serwera i mając do tego uprawnienie wynikające ze wskazania go w Dodatku nr 1 i 2, będzie zobowiązany do posiadania własnego identyfikatora.;   1. delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą; 2. zapewnienia, aby Oprogramowanie Aplikacyjne, zainstalowane u Zamawiającego, było używane wyłącznie przez użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy; 3. dokonywania zgłoszeń ewentualnych Błędów zgodnie z niniejszą Umową oraz dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Oprogramowania Aplikacyjnego i o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności Zamawiającego (z odpowiednim wyprzedzeniem) oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług w zakresie niniejszej umowy; 4. przekazywania na bieżąco Wykonawcy wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji niniejszej Umowy, w tym obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, Organ Założycielski, inne);   i) zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;  j) udostępnienia Wykonawcy sprzętu komputerowego i oprogramowania osób trzecich w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych w ust. 1 i 2;  k) zapewnienia pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia usług określonych w ust. 1 i 2, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP;  l) zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego.  2) Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową. | Tak - opisać |  |
| **II.** | **Wymagania dla internetowej witryny zgłoszeń** |  |  |
| **1.** | 1) Wykonawca umożliwi obsługę zgłoszeń błędów oraz zmian Funkcjonalności w formie elektronicznej poprzez witrynę internetową Centralnego Help Desku (CHD).  2) Witryna zapewni autoryzowany dostęp dla uprawnionych pracowników Zamawiającego  3) Witryna umożliwi dostęp do różnych konsoli zarządzania zgłoszeniami:  4) Konsola zgłaszającego dostępna dla wszystkich uprawnionych pracowników Zamawiającego - umożliwia użytkownikowi witryny CHD dostęp tylko do własnych zgłoszeń  5) Konsola Kierownika Zespołu Serwisowego KZS dostępna dla Lidera (Liderów) zespołu po stronie Zamawiającego – umożliwia dostęp do zgłoszeń wszystkich użytkowników witryny CHD ze strony Zamawiającego  6) Witryna umożliwi:  a) Rejestrację zgłoszenia w formie elektronicznej  b) Rejestrację treści zgłoszenia wraz z opcjonalnymi załącznikami  c) Kategoryzację zgłoszenia przez zgłaszającego, zgodnie z zasadami zawartymi w umowie  d) Wybór przedmiotu zgłoszenia - wersji systemu/modułu oraz umowy (umowa serwisowa, nadzoru autorskiego itp.) w ramach której zostały określone warunki realizacji zgłoszeń i czasy SLA wykorzystywane podczas realizacji zgłoszenia  e) Prezentację statusu zgłoszenia, umożliwiającego szybką weryfikację stanu zaawansowania prac oraz konieczność wykonania określonych czynności przez zgłaszającego (uszczegółowienie zgłoszenia, akceptacja realizacji itp.)  f) Dwustronną komunikacja w trakcie realizacji zgłoszenia pomiędzy zgłaszającym, a osobą realizującą zgłoszenie (poprzez witrynę CHD)  g) Przesyłanie informacji (również z załącznikami) mających na celu doprecyzowanie opisu zgłoszenia, dostarczenia dodatkowych wyjaśnień itp.  h) Prezentację istotnych informacji w trakcie realizacji zgłoszenia (dla zgłaszającego):  i) Informacje o wynikach analizy zgłoszenia, planowanym sposobie realizacji i terminie realizacji  j) Informacje o tymczasowym rozwiązaniu zgłoszenia (o ile takowe istnieje), które umożliwi dalszą pracę w istniejącym systemie do momentu pojawienia się rozwiązania właściwego.  k) Informacje o zrealizowaniu zgłoszenia wraz z ewentualnymi dodatkowymi wyjaśnieniami  l) Prezentacja rozwiązania zgłoszenia z możliwością akceptacji/odrzucenia przez klienta  m) Automatyczne zamknięcie zgłoszenia po akceptacji rozwiązania  n) Automatyczne wznowienie realizacji zgłoszenia po odrzuceniu rozwiązania  o) Podgląd historii realizacji zgłoszenia  p) Podgląd historii realizacji w porządku chronologicznym od momentu jego zarejestrowania wraz z całą korespondencją oraz informacjami kto, kiedy i jaką czynność wykonał  q) Wydruk na żądanie danych zgłoszenia wraz z pełną historią jego obsługi  r) Dostęp do tablicy ogłoszeń na witrynie (dla wszystkich jej użytkowników), która zawiera:  s) Informacje ogólne o zmianach w systemie, informacje o nowych wersjach systemu, miejscach skąd można ją pobrać itp.  t) Powiadamianie uprawnionych użytkowników o nowych informacjach i komunikatach pojawiających się a witrynie. | Tak - opisać |  |

**I. Warunki świadczenia usług gwarancyjnego nadzoru autorskiego dla Oprogramowania Aplikacyjnego HIS użytkowanego przez Szpital:**

1. Definicje pojęć:
   1. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – programy komputerowe dostarczone przez Wykonawcę w celu realizacji zamówienia, w wyłączeniem **Systemów komputerowych**
   2. **Funkcja** - wydzielona część Oprogramowania Aplikacyjnego również: *procedura*, *podprogram*).
   3. **Funkcjonalność** – to zdolność Oprogramowania Aplikacyjnego do dostarczenia zbioru operacji/działań/Funkcji zaspokajających wyznaczone i zakładane potrzeby, podczas używania go w określonych warunkach.
   4. **Nowa funkcjonalność** – dodatkowa, nieistniejąca do tej pory w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Funkcjonalność, wykonana lub dostarczona jako rozbudowa Oprogramowania Aplikacyjnego w ramach usług nadzoru autorskiego, lub odpłatnie
   5. **Modyfikacja** – przebudowa istniejących w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, wybranych Funkcji, polegająca na zmianie sposobu wprowadzania, przetwarzania lub prezentowania danych przez Oprogramowanie Aplikacyjne;
   6. **Błąd** – niespowodowane przez użytkownika powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane, co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką bądź przyzwyczajeniami użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia Funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy;
   7. **Błąd krytyczny** – jest to Błąd, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowych Funkcji wskazanych w Dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego;
   8. **Błąd zwykły** – każdy Błąd inny niż Błąd krytyczny;
   9. **Dokumentacja**, **Dokumentacja użytkownika** – sporządzony w formie elektronicznej, w języku polskim, opis Funkcjonalności, Funkcji, działań etc. Oprogramowania Aplikacyjnego, o jednolitym wyglądzie, spójny we wszystkich elementach;
   10. **Czas reakcji** – czas pomiędzy otrzymaniem przez Wykonawcę zgłoszenia na witrynie internetowej Centralnego Help-Desku lub na formularzu przesłanym faksem/pocztą elektroniczną, a podjęciem czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonego Błędu / Awarii przez Wykonawcę.
   11. **Korekta** – uaktualnienie Oprogramowania Aplikacyjnego eliminujące dotychczasowe nieprawidłowości (Błędy) w jego działaniu;
   12. **Rozwiązanie tymczasowe** – sposób usunięcia Błędu krytycznego, pozwalający na realizację zadań Zamawiającego, z pominięciem lub ograniczeniem Funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego zawierającej Błąd krytyczny, obejmujący: procedury, programy komputerowe, urządzenia lub inne środki użyte w celu zapewnienia realizacji zadań wykonywanych przez Oprogramowanie Aplikacyjne;
   13. **Konsultacja** – udzielenie informacji, w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej, w zakresie sposobów rozwiązania zgłoszonego problemu lub w zakresie uszczegółowienia informacji, które zostały umieszczone w zgłoszeniu Błędu;
   14. **Użytkownik** – osoba upoważniona przez Zamawiającego do korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego, z zastrzeżeniem, że są to osoba realizująca czynności w ramach działalności Licencjobiorcy (wyłączone jest upoważnienie dla przedstawicieli innych firm, niewskazanych przez producenta).
   15. **Gotowość** do świadczenia usług - dostępność pracowników Wykonawcy lub jego przedstawicieli, do zapewnienia ciągłości pracy Oprogramowania Aplikacyjnego u Zamawiającego, w godzinach pracy Wykonawcy;
   16. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia, od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
   17. **Godziny robocze** – czas pracy Wykonawcy od 8:00 do 16:00 w Dni robocze.
   18. **Oprogramowanie bazodanowe** – oprogramowanie komputerowe zapewniające techniczne możliwości bezpiecznego autoryzowanego dostępu, gromadzenia oraz przetwarzania danych opisowych oraz gromadzenia (indeksowania) i poprawnego topologicznie zapisu danych. Stanowi ono tzw. systemy zarządzania bazą danych;
   19. **System komputerowy** – działające na tym samym komputerze fizycznym lub wirtualnym, na którym jest uruchamiane Oprogramowanie Aplikacyjne, oprogramowanie osób trzecich, np. systemy operacyjne (Oprogramowanie Systemowe), Oprogramowanie bazodanowe (motor bazy danych) oprogramowanie użytkowe (aplikacje). Wykonawca nie dostarcza Oprogramowania Systemowego i Oprogramowania bazodanowego w ramach wykonania Umowy.

................................... ....................................................

data pieczątka i podpis Wykonawcy