

Przedmiot zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisu oprogramowania, wsparcia technicznego i prac programistycznych w zakresie eksploatowanego systemu informatycznego - OpenCare dla Szpitala Uniwersyteckiego nr 2 im. dr. Jana Bizuela w Bydgoszczy w okresie 24 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Powyższe obejmuje min. następujące moduły:

OpenCare - Laboratorium analityczne,
OpenCare - Badania obrazowe,
OpenCare - Rozliczenia z NFZ,
OpenCare - Apteka, Apteczki Oddziałowe,
OpenCare - Żywnienie Kliniczne,
OpenCare - Moduł Cytostatyków,
OpenCare - Moduł Endoskopy,
Integracje: Apteczki Oddziałowe - Simple, Apteka - BOS, Badania obrazowe - Agfa,
Laboratorium/Oddział - POCT

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.

W ramach obsługi serwisowej oprogramowania OpenCare Wykonawca zapewni:

1. Objęcie Oprogramowania Bazodanowego i Aplikacyjnego opieką serwisową w okresie obowiązywania umowy, a w szczególności:
 - 1.1. wykonywanie usług on-line, hot-line, na rzecz Zamawiającego w siedzibie Wykonawcy w dni robocze (od poniedziałku do piątku) od godziny 8.00 do 16.00;
 - 1.2. podjęcie starań w celu usunięcia awarii Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych;
 - 1.3. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
 - 1.4. bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
 - 1.5. 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;
 - 1.6. pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej;
- 1.7. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;

- 1.8. konsultacje uzupełniające, pomoc użytkownikom w obsłudze Oprogramowania Aplikacyjnego,
 - 1.9. Szkolenia dla administratorów realizowane zgodnie z zgłaszanym zapotrzebowaniem Kierownika Działu IT,
 - 1.10. dostosowywanie konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego, pomoc w definiowaniu szablonów, sprawozdań, słowników itp.;
 - 1.11. udzielanie, w razie potrzeby, instrukcji w zakresie administracji bazą danych PostgreSQL;
 - 1.12. instalację nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego na życzenie Zamawiającego;
 - 1.13. instalacja i konfiguracja oprogramowania aplikacyjnego na wskazanych serwerach
 - 1.14. minimalną jednostką rozliczeniową prac zdalnych jest 0,5 h.
 - 1.15. przy wykonywaniu wizyt serwisowych w dzień roboczy w godzinach 16.00 do 8.00 roboczogodzinę liczy się podwójnie;
 - 1.16. przy wykonywaniu wizyt serwisowych w dzień świąteczny roboczogodzinę liczy się potrójnie.
 - 1.17. rozliczenie roboczogodzin wizyt serwisowych następują w okresie trwania umowy do ilości limitu umownego roboczogodzin;
2. Obsługa sytuacji awaryjnych (całkowitego zatrzymania systemu szpitalnego) na następujących zasadach:
- 2.1. sytuację awaryjne będą zgłaszane poprzez system zgłaszania awarii, pocztę elektroniczną lub telefon przez upoważnionych pracowników szpitala;
 - 2.2. wykonawca będzie obsługiwał awarię 24 godz./7 dni w tygodniu w zakresie baz danych oraz aplikacji. Zamawiający jest odpowiedzialny za konfigurację i bezpieczeństwo zdalnego dostępu do baz danych, oraz zapewni fizyczne funkcjonowanie sprzętu informatycznego i infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej na zdalny dostęp do systemu informatycznego;
 - 2.3. czas reakcji Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych tj. całkowitego zatrzymania systemu - max. 4 godziny;
 - 2.4. rozpoczęcie działań zdalnych Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych -

POZIOM WAD I AWARII	CZAS REAKCJI
Poziom krytyczny ³	Maksymalnie 6 h

h - Godziny pracy (8:00-16:00)

a. **Poziom krytyczny:** powoduje zatrzymanie pracy Systemu na czas powyżej 1 godziny lub kluczowe funkcje Systemu nie działają i nie ma sposobu obejścia problemu, przez co nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego;

- 2.5. rozpoczęcie działań Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych na terenie szpitala jeśli jest to jedyny sposób rozwiązania problemu — na następny dzień roboczy.

- 20 rbg w miesiącu na realizację zadań wyspecyfikowanych w punktach 1-13 szczegółowych wymagań dotyczących usług serwisu technicznego zamiennie na wsparcie programowe i wdrożeniowe nowych funkcjonalności.

Zamawiający