OR.272.1.1.2018 Brzeg, dnia 01 sierpnia 2018 r.

**Zmiana treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia**

dotyczy postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na zadanie pn.

**„E-szpital – stworzenie cyfrowego systemu informacji telemedycznej, gromadzenia, przetwarzania, archiwizacji danych dla Brzeskiego Centrum Medycznego w Brzegu”**

Działając na podstawie art. 38 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2017 r, poz. 1579, 2018), zwanej dalej „ustawą” Zamawiający informuje, że dnia 11 lipca 2018 r. do Zamawiającego wpłynęły wnioski od Wykonawców o wyjaśnienie treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia i udziela w przedmiotowym postępowaniu następujących odpowiedzi:

**Pytanie :** Załącznik 2 OPZ, pkt. VII Świadczenie usług gwarancyjnych, serwisu oraz nadzoru autorskiego w zakresie sprzętu oraz systemu informatycznego, ust. 1.

Ponieważ zarówno definicje, kategorie zgłoszeń jak i procedura ich realizacji odbiegają od zapisów postanowień Umowy w tym zakresie, a ponadto w ocenie Wykonawcy w formularzu ofertowym nie ma możliwości uzupełnienia różnych czasów realizacji dla różnych kategorii zgłoszeń, prosimy o ujednolicenie zapisów.

**Odpowiedź:** Zamawiający informuje, iż dokonuje zmian w treści SIWZ polegających na tym, że:

1. pkt VII Świadczenie usług gwarancyjnych, serwisu oraz nadzoru autorskiego w zakresie sprzętu oraz systemu informatycznego, w załączniku nr 2 OPZ - otrzymuje brzmienie o treści zgodnej z załącznikiem nr 1 do niniejszego pisma.

Ponadto, Zamawiający informuje, iż użyty *w pkt VII Świadczenie usług gwarancyjnych, serwisu oraz nadzoru autorskiego w zakresie sprzętu oraz systemu informatycznego,* wyraz „Zamawiający” zastępuje się wyrazem „BCM”.

1. Załącznik nr .... do projektu Umowy o zamówienie publiczne Warunki gwarancji i świadczenia gwarancyjnych usług serwisowych - otrzymuje brzmienie o treści zgodnej z załącznikiem nr 2 do niniejszego pisma

Wprowadzone zmiany Zamawiający oznaczył poprzez cieniowanie kolorem żółtym (........)

Zmiany wprowadzone dnia 18 lipca 2018 r. oraz 30 lipca 2018 r. w wyniku udzielonych wyjaśnień, oznaczone zostały poprzez cieniowanie kolorem czerwonym (........).

Ponadto Zamawiający informuje, iż formularz oferty zawiera niezbędne dane w celu uzupełnienia przez Wykonawcę m.in. są to proponowane warunki świadczenia usług gwarancyjnych i serwisowych, proponowany okres gwarancji na sprzęt komputerowy oraz proponowany okres gwarancji na ZSI, które są kryteriami oceny ofert i będą podlegały ocenie.

Zamawiający przypomina, że przekazane Wykonawcom zmiany stanowią integralną część specyfikacji istotnych warunków zamówienia i wiążą Wykonawców.

**Jednocześnie Zamawiający informuje, iż termin składania i otwarcia ofert nie ulega zmianie.**

*Treść wyjaśnień zamieszczono dnia 01 sierpnia 2018 r. w Biuletynie Informacji Publicznej Starostwa Powiatowego w Brzegu.*

WICESTAROSTA

(---)

Jan Golonka

Opracowała dnia 01.08.2018 r. Aleksandra Kurpiel

# Załącznik nr 1 do pisma z dnia 01 sierpnia 2018 r.

# Załącznik nr 2 OPZ

# VII. Świadczenie usług gwarancyjnych, serwisu oraz nadzoru autorskiego w zakresie sprzętu oraz systemu informatycznego

Obsługa serwisowa wraz Nadzorem autorskim oraz Asystą techniczną

W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług obsługi serwisowej wraz z nadzorem autorskim oraz asystą techniczną przez okres minimum 24 miesiące od daty odbioru końcowego. W ramach usług obsługi serwisowej wraz z nadzorem autorskim oraz asystą techniczną Wykonawca jest ~~zobowiązany~~:

* + - 1. Zapewnić udostępnienie poprawek do Zintegrowanego Systemu Informatycznego, w przypadku stwierdzenia przez BCM błędu Zintegrowanego Systemu Informatycznego (tzn. nie spowodowanego przez BCM powtarzalnego działania Zintegrowanego Systemu Informatycznego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):

1. w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Zintegrowanego Systemu Informatycznego ~~(w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika)~~ i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Zintegrowanego Systemu Informatycznego:

* czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie BCM (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego") wynosi [zgodnie z ofertą Wykonawcy] ~~dni roboczych~~;
* czas dokonania i udostępnienia BCM odpowiednich korekt Zintegrowanego Systemu Informatycznego wyniesie do [zgodnie z ofertą Wykonawcy] ~~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;

1. w pozostałych przypadkach określanych jako "błędy zwykłe" - błędy Oprogramowania

Aplikacyjnego inne niż błędy krytyczne:

* czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie BCM (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi ~~do (zgodnie z ofertą Wykonawcy) dni roboczych~~ do 15 dni roboczych;
* czas dokonania i udostępnienia BCM odpowiednich korekt Zintegrowanego Systemu Informatycznego wyniesie do ~~(zgodnie z ofertą Wykonawcy)~~ 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

1. ewentualne przekwalifikowanie błędu zgłoszonego przez BCM jako zwykły, na "błąd krytyczny", wymagać będzie osobnego zgłoszenia i oznaczać będzie uruchomienie procedury opisanej w lit. a) powyżej,
2. Czas usunięcia Błędu Aplikacji: 7 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji),
3. Czas obsługi Konsultacji: 10 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji),
4. Czas usunięcia Usterki Programistycznej: 30 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji),
5. Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych: 10 dni – czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia serwisu do jej wykonania.
6. zgłoszenie błędu przez BCM odbywać się będzie poprzez serwisową witrynę internetową (w skrócie SWI) Wykonawcy w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, BCM może dokonać zgłoszenia telefonicznie pod wskazany przez Wykonawcę numer telefonu lub za pomocą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail.
7. Zapewnić wprowadzanie zmian w Zintegrowanym Systemie Informatycznym objętym Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
8. przekazania BCM informacji o nowych wersjach Zintegrowanego Systemu Informatycznego,
9. udostępniania uaktualnień Zintegrowanego Systemu Informatycznego (nowych wersji Zintegrowanego Systemu Informatycznego).
10. możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Zintegrowanego Systemu Informatycznego, zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego, o którym mowa w punkcie poprzedzającym;
11. Zapewnić w ramach serwisu oprogramowania oraz Asysty technicznej:
12. zainstalowania i wdrożenia wersji Zintegrowanego Systemu Informatycznego otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego;
13. podjęcia starań w celu usunięcia awarii Zintegrowanego Systemu Informatycznego powstałej z winy BCM lub wskutek wypadków losowych;
14. bieżącego optymalizowania konfiguracji Zintegrowanego Systemu Informatycznego, uwzględniającego potrzeby BCM;
15. pomocy w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek BCM, stanu Zintegrowanego Systemu Informatycznego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez BCM na odpowiednich nośnikach danych;
16. pomocy w przygotowaniu danych przekazywanych przez BCM do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej (pliku, łącza telekomunikacyjne itp.);
17. doradztwa w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Zintegrowanego Systemu Informatycznego objętego Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej BCM;
18. korzystania z konsultacji telefonicznych;
19. prowadzenia rejestru kontaktów z BCM, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
20. Usługi serwisu oraz Asysty technicznej, określone w pkt. 3), świadczone będą przez Wykonawcę w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 16.00 bez jakiegokolwiek limitu godzinowego.

Obligatoryjne usługi serwisowe i procedury ich realizacji:

1. **Serwis Aplikacji [SA]**  - gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów ZSI.

Procedura realizacji Usługi:

* + - * 1. Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji, jednocześnie nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji podejmuje jedno z następujących działań:

- odsyła Użytkownika do 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 serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy,

- przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie,

- zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.

* + - * 1. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, a zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, Serwis stawia się w siedzibie BCM celem usunięcia Awarii w terminie umożliwiającym jej usunięcie w czasie usunięcia Awarii.
        2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje zgłoszenie Autorowi w celu opracowania Update usuwającego zidentyfikowaną usterkę. Po opracowaniu Update Serwis niezwłocznie lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD.
        3. W szczególnym przypadku, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a BCM subskrybuje jedną z usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis obsługuje zgłoszenie na zasadach określonych w procedurach realizacji tych usług. Jeżeli BCM nie subskrybuje usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy BCM wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na Zapotrzebowanie na usługę odpłatną.

1. **Nadzór Autorski [NA]**  – usługa realizowana przez ZSI za pośrednictwem WYKONAWCY. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU i BCM poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego ZSI, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO i BCM oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:
2. prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji,
3. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników,
4. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora,
5. 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,
6. wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których BCM ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:

* Ministerstwa Zdrowia,
* NFZ,
* Centrów Zdrowia Publicznego,
* Urzędu wojewódzkiego

1. gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie BCM zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.

Procedura realizacji Usługi:

Serwis każdorazowo w terminie 7 dni od ukazania się na rynku Update lub Upgrade zamieszcza je w serwisie HD, skąd Użytkownicy BCM mogą je pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji opublikowanych uaktualnień.

Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego.

Prace nad zmianami w Aplikacjach związane ze zmianą przepisów będą rozpoczęte przez Autora nie później niż w dniu ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych dotyczących tych zmian.

Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Autora tak, aby termin udostępnienia w serwisie HD Upgrade lub Update związanego z tymi zmianami pozwalał na zastosowanie Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Upgrade lub Update zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.

Wyceny dotyczące indywidualnie zamawianych przez BCM modyfikacji Aplikacji będą mu przekazywane nie później, niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej.

1. **Konsultacje [KA]**  - gotowość do świadczenia BCM Konsultacji w odniesieniu do wszystkich Aplikacji ZSI.

Procedura realizacji Usługi:

Od momentu przyjęcia zgłoszenia Serwis nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji, podejmuje jedno z następujących działań:

* + - * 1. odsyła Użytkownika do dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia,
        2. odsyła Użytkownika do 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 serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź baza Wiedzy,
        3. udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

1. **Serwis motoru Bazy Danych** - Zdalna diagnostyka i usuwanie awarii Motoru Bazy Danych.

1. Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane gdy:
2. Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni w zgłoszeniu wymagającym uzupełnienia danych (status zgłoszenia).
3. Upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie zostało zakończone a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

W zakresie świadczenia usług, o których mowa powyżej, BCM zapewnia:

1. Osobę odpowiedzialną za realizację całości Umowy serwisowej, oraz powiadomienia Wykonawcy o każdej zmianie tej osoby (w formie pisemnej lub elektronicznej);
2. Wykonywania niezwłocznie czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie;
3. Powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania jakichkolwiek zmian w konfiguracji oprogramowania (zgodnie z art. 74 ust. 4 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych) lub sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywany jest Zintegrowany System Informatyczny objęty Serwisem, w tym BCM zobowiązuje się nie dokonywać nieautoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji zawartości baz danych Zintegrowanego Systemu Informatycznego - w przypadku zaistnienia takiej potrzeby, prace te zostaną uzgodnione z Wykonawcą, a wszelkiego rodzaju zmiany będą wykonywane za uprzednią wyraźną zgodą Wykonawcy.
4. Prowadzenia rejestru kontaktów z Wykonawcą, obejmującego w szczególności rozmowy telefoniczne, wysyłane faksy i pisma, zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz wykonane czynności;
5. Dostarczenia na wniosek Wykonawcy, wskazanych fragmentów lub całości baz danych Zintegrowanego Systemu Informatycznego, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji Serwisu poza siedzibą BCM przy zachowaniu procedury uzgodnionej z Wykonawcą.
6. Delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług Serwisowych;
7. Dokonywania zgłoszeń ewentualnych błędów oraz dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Zintegrowanego Systemu Informatycznego i o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności BCM (z odpowiednim wyprzedzeniem) oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług Serwisowych;
8. Przekazywania na bieżąco Wykonawcy wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących w BCM, które mogą mieć zastosowanie w realizacji Serwisu, w tym obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, Organ Założycielski, inne);
9. Zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Zintegrowanego Systemu Informatycznego objętego zakresem Serwisu, w tym pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela BCM;
10. Udostępnienia Wykonawcy sprzętu komputerowego i Zintegrowanego Systemu Informatycznego BCM lub oprogramowania osób trzecich w zakresie potrzebnym do świadczenia opisanych usług;
11. Zapewnienia zdalnego dostępu do Zintegrowanego Systemu Informatycznego objętego opisanymi usługami, o ile to będzie konieczne.
12. Wykonawca ma obowiązek zapoznawania się z obowiązującymi przepisami prawa oraz wskazówkami NFZ i innymi dostępnymi powszechnie np. na odpowiednich stronach www, takich jak <https://www.csioz.gov.pl/> lub <https://www.gov.pl/zdrowie/>

**Załącznik nr 2 do pisma z dnia 01 sierpnia 2018 r.**

Załącznik nr ...... do projektu Umowy o zamówienie publiczne

W A R U N K I G W A R A N C J I I Ś W I A D C Z E N I A G W A R A N C Y J N Y C H

U S ŁU G S E R W I S O W Y C H

**ZASADY OGÓLNE**

1. Zakres usług: świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług serwisowych oraz usług związanych z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego i programów towarzyszących.
2. ZAMAWIAJĄCY zastrzega, że niniejszym upoważnia BCM do dochodzenia wszelkich praw z gwarancji określonych w niniejszych warunkach i SIWZ w imieniu ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach dotyczących gwarancji i świadczenia gwarancyjnych usług serwisowych są:

................................................. tel. ................................ – w kwestiach formalnych oraz

................................................. tel. ................................. – w kwestiach dotyczących HelpDesk

1. WYKONAWCA i ZAMAWIAJĄCY ustalają, że jedynymi osobami uprawnionymi do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych są następujący Użytkownicy, zwani dalej „Użytkownikami”

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

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

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

1. WYKONAWCA i ZAMAWIAJĄCY zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących gwarancji i świadczenia gwarancyjnych usług serwisowych. Ponadto ZAMAWIAJĄCY zobligowany jest do powiadamiania WYKONAWCY o zmianach Użytkowników wskazanych pkt 1 w celu nadania nowo powołanym do tej funkcji osobom danych umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD.
2. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób trzecich.
3. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia treści zamieszczanych przez WYKONAWCĘ w systemie HD. W przypadku uaktualnień ZSI są także zobowiązani do samodzielnego pobrania Update, bądź Upgrade z systemu HD oraz do ich niezwłocznej instalacji chyba, że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania

**UŻYTKOWNICY**

1. W terminie do 2 dni od dnia planowanego przedstawienia rozwiązania do odbioru, BCM otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom BCM autentykację w systemie „Help Desk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem ………………………………… Wraz z danymi identyfikacyjnymi Użytkownikom zostają przyznane w systemie HD odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług subskrybowanych przez BCM.
2. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich, przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
3. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych BCM – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta.
4. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.

**OBOWIĄZKI**

1. BCM zobowiązany jest do udzielenia WYKONAWCY dostępu do Infrastruktury, ZSI oraz MBD w celu umożliwienia realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy o zamówienie.
2. BCM zapewni WYKONAWCY dostęp do wszelkich posiadanych informacji merytorycznie związanych ze świadczeniem usług w ramach Umowy, a uznanych przez Strony za konieczne dla świadczenia tych usług. WYKONAWCA zapewni poufność otrzymanych od BCM informacji zgodnie z postanowieniami umowy.
3. BCM zezwala i obowiązany jest umożliwić WYKONAWCY instalację narzędzi umożliwiających zdalny dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych, jak również uruchomienie sesji Aplikacji zdalnej.
4. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności BCM.

**EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ**

1. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
2. W zależności od zakresu uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące Zgłoszenia Serwisowe:
3. błąd Aplikacji,
4. awaria,
5. zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji,
6. zapotrzebowanie na udzielenie Konsultacji telefonicznej,
7. zapotrzebowanie na wizytę Konsultanta,
8. zapotrzebowanie zaczytania umowy z NFZ,
9. zapotrzebowanie uaktualnienia Aplikacji,
10. zapotrzebowanie na usługę konserwacji,
11. zapotrzebowanie na usługę odpłatną
12. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez naniesienie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego zgłoszenia informacji. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące”.
13. 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 BCM wariantu warunków pracy serwisu w systemie HD zostaje zgłoszeniu nadany unikalny numer oraz status „zarejestrowane”.
14. 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:
15. przyjęte,
16. odrzucone,
17. duplikat,
18. do uzupełnienia,
19. usterka programistyczna,
20. zakończone,
21. zamknięte.
22. Wykaz Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami przewidzianymi w Umowie zawiera poniższa tabela:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Wykaz licencji stanowiących przedmiot zamówienia | Ilość | Objęte usługą: [SA], [NA], [KA], [SBD] |
|  | Portal internetowy Powiadomienia SMS, Rejestracja, Dokumentacja, Zarządzanie kolejkami pacjentów, Elektroniczna książeczka nadciśnieniowca | Bez limitu pacjentów Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Ruch Chorych: Izba Przyjęć | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Ruch Chorych: Szpitalny Oddział Ratunkowy | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Ruch Chorych: Oddział | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Ruch Chorych: Statystyka Medyczna | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Ruch Chorych: Obchód | 15 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Kolejki oczekujących | 15 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Elektroniczna Dokumentacja Medyczna | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Rejestracja poradni | 5 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Poradnia | 11 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Dokumentacja medyczna | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Dokumentacja medyczna do formularzy | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Weryfikacja Świadczeniobiorców Szpitalnych i Ambulatoryjnych | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Zlecenia medyczne | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Pulpity Użytkownika | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Ambulatoryjna dokumentacja medyczna | 10 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Rozliczenia z płatnikami | 12 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Gruper | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Optymalizator JGP | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Blok Operacyjny | 7 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Blok Porodowy | 2 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Apteka | 5 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Apteczka Oddziałowa | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Zakażenia Szpitalne | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Administrator | 3 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Rehabilitacja | 2 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Laboratorium Analityczne | 10 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Laboratorium Mikrobiologiczne | 3 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Bank Krwi | 1 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Punkt Pobrań | Bez limitu jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Zarządzania Bieżącymi Informacjami (ZBI) | 3 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Zarządzania Zakładem Diagnostyki Obrazowej | 8 jednoczesnych użytkowników | [SA][NA][KA] |
|  | Motor Bazy Danych | 2 | [SBD] ][KA] |

1. Specyfikację usług uwzględnionych w przedmiocie Umowy zawiera poniższa tabela:

|  |
| --- |
| **Nazwa usługi** |
| Serwis Aplikacji [SA] |
| Nadzór Autorski [NA] |
| Konsultacje [KA] |
| Serwis Motoru BD [SBD] |

1. Zakres usług wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji, w szczególności przewidziany czas ich wykonania, przedstawiono poniżej :
2. Realizacja usług serwisowych odbywa się poprzez udostępniony przez WYKONAWCĘ portal WWW (Help Desk) umożliwiający realizację w minimalnym zakresie następujących funkcji:
   * + - 1. wysyłanie zgłoszeń serwisowych, błędów oraz konsultacji z zakresu ZSI,
         2. powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,
         3. serwis FAQ zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania,
         4. baza wiedzy zawierająca dane w zakresie: materiały szkoleniowe dotyczące pracy  
            i administrowania serwerem bazy danych, linki do stron producenta MBD zawierających ważne informacje oraz uaktualnienia, linki do stron zawierających treść aktów prawnych powiązanych z oprogramowaniem aplikacyjnym,
         5. publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach ZSI, ważnych komunikatach oraz udostępnianie tych informacji przez kanał RSS,
         6. serwer ftp o adresie ..........................., na którym zamieszczane są wszelkie uaktualnienia ZSI w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania eksploatowanego przez BCM oraz instrukcje dla Użytkowników,
         7. możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz danych podmiotowych–

tzw. Panel Klienta.

w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, BCM może dokonać zgłoszenia telefonicznie pod wskazany przez WYKONAWCĘ numer telefonu lub za pomocą poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail.

1. Warunki brzegowe realizacji usług serwisowych:
2. Godziny pracy Serwisu: 8.00-16.00 ~~(od poniedziałku do piątku w dni robocze)~~ (Usługi świadczone w dni robocze\*, w dni robocze oraz w soboty\* ) \*niepotrzebne skreślić
3. Czas reakcji Serwisu: ~~4 godziny~~ zgodnie ze złożoną ofertą, tj. następny dzień roboczy\*, 4 godziny\* (czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia, tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” w godzinach pracy serwisu).

\*niepotrzebne skreślić

1. Czas usunięcia Błędu Aplikacji: 7 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
2. Czas obsługi Konsultacji: 10 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
3. Czas usunięcia Awarii (błędu krytycznego): wynosi ~~48 godzin~~ zgodnie ze złożoną ofertą ………… godzin od upłynięcia czasu reakcji (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji). Usługi świadczone w dni robocze\*, w dni robocze oraz w soboty\*

\*niepotrzebne skreślić

1. Czas usunięcia Usterki Programistycznej: 30 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
2. Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych: 10 dni – czas liczony w dniach roboczych od momentu powzięcia przez serwis zlecenia wykonania usługi do momentu przystąpienia serwisu do jej wykonania. ~~Dotyczy także konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek w którym pakiet usług nabywanych przez Zamawiającego nie obejmuje konsultacji).~~
3. Obligatoryjne usługi serwisowe i procedury ich realizacji

**3.1. Serwis Aplikacji [SA]**  - gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów ZSI.

Procedura realizacji Usługi:

* + - * 1. Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji, jednocześnie nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji podejmuje jedno z następujących działań:

- odsyła Użytkownika do 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 serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy,

- przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie,

- zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.

* + - * 1. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, a zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, Serwis stawia się w siedzibie BCM celem usunięcia Awarii w terminie umożliwiającym jej usunięcie w czasie usunięcia Awarii.
        2. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje zgłoszenie Autorowi w celu opracowania Update usuwającego zidentyfikowaną usterkę. Po opracowaniu Update Serwis niezwłocznie lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD.
        3. W szczególnym przypadku, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a BCM subskrybuje jedną z usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis obsługuje zgłoszenie na zasadach określonych w procedurach realizacji tych usług. Jeżeli BCM nie subskrybuje usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy BCM wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na Zapotrzebowanie na usługę odpłatną.

**3.2. Nadzór Autorski [NA]**  – usługa realizowana przez ZSI za pośrednictwem WYKONAWCY. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU i BCM poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego ZSI, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO i BCM oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:

1. prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji,
2. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników,
3. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora,
4. 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,
5. wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których BCM ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:

* Ministerstwa Zdrowia,
* NFZ,
* Centrów Zdrowia Publicznego,
* Urzędu wojewódzkiego

1. gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie BCM zaproponowanych przez niego modyfikacji Aplikacji.

Procedura realizacji Usługi:

Serwis każdorazowo w terminie 7 dni od ukazania się na rynku Update lub Upgrade zamieszcza je w serwisie HD, skąd Użytkownicy BCM mogą je pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji opublikowanych uaktualnień.

Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego.

Prace nad zmianami w Aplikacjach związane ze zmianą przepisów będą rozpoczęte przez Autora nie później niż w dniu ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych dotyczących tych zmian.

Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Autora tak, aby termin udostępnienia w serwisie HD Upgrade lub Update związanego z tymi zmianami pozwalał na zastosowanie Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Upgrade lub Update zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.

Wyceny dotyczące indywidualnie zamawianych przez BCM modyfikacji Aplikacji będą mu przekazywane nie później, niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej.

**4.3. Konsultacje [KA]**  - gotowość do świadczenia BCM Konsultacji w odniesieniu do wszystkich Aplikacji ZSI.

Procedura realizacji Usługi:

Od momentu przyjęcia zgłoszenia Serwis nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji, podejmuje jedno z następujących działań:

* + - * 1. odsyła Użytkownika do dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia,
        2. odsyła Użytkownika do 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 serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź baza Wiedzy,
        3. udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

**Serwis motoru Bazy Danych** - Zdalna diagnostyka i usuwanie awarii Motoru Bazy Danych.

1. Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane gdy:
2. Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni w zgłoszeniu wymagającym uzupełnienia danych (status zgłoszenia).
3. Upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie zostało zakończone a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**BCM:**