#### Załącznik nr 1 do umowy

#### SZCZEGÓŁOWY OPIS TEMATU ZAMÓWIENIA

**prowadzonego w trybie „przetarg nieograniczony” na „Świadczenie usługi serwisowej systemu CliniNET, NetRAAD i systemu apteki szpitalnej Eurosoft Apteka oraz migracja danych na bazę Oracle”**

**Zakres usług serwisowych**

**Czynności serwisowe systemu CliniNET oraz NetRAAD:**

1. Utrzymanie ciągłej sprawności systemu
2. Instalacja nowych wersji systemu i poprawek
3. Aktualizacja do nowych wersji oraz naprawa błędów systemu
4. Usuwanie awarii oprogramowania
5. Modyfikacje produktu uwzględniające zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, aktów prawnych rangi ustawowej, aktów wykonawczych (rozporządzeń) z uwzględnieniem wskazówek i nakazów jednostek nadrzędnych, w szczególności Narodowego Funduszu Zdrowia, Ministerstwa Zdrowia, Samorządowego Wydziału Zdrowia, Ministerstwa Obrony Narodowej.
6. Możliwość zgłaszania błędów poprzez system serwisowy (zamknięcie zgłoszenia możliwe tylko po potwierdzeniu przez Zamawiającego) 7 dni w tygodniu, 24h na dobę
7. Zgłaszanie błędów telefonicznie (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)
8. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi systemu
9. Zapewnienie ciągłości komunikacji po stronie systemu w trybie "on-line" a systemem PACS/RIS , magazynami apteki centralnej oraz sprzętu medycznego, LIS z wykorzystaniem komunikatów HL7
10. Bieżące usuwanie błędów po stronie systemu w komunikacji z systemami informatycznymi Zamawiającego z nim zintegrowanymi
11. Nadzór po stronie systemu nad poprawnością wymiany komunikatów HL7 pomiędzy nim a systemami zintegrowanymi w oparciu o ten protokół
12. Prace programistyczne na rzecz Zamawiającego zapewniające dostosowanie bieżącej komunikacji systemu a PACS/RIS z wykorzystaniem komunikatów HL7
13. Gwarantowany czas reakcji na błędy uniemożliwiające pracę całego systemu w ciągu 2 godzin
14. Gwarantowany czas reakcji na błędy krytyczne do 4 godzin
15. Gwarantowany czas reakcji na usterki do 8 godzin
16. Gwarantowany czas naprawy błędów uniemożliwiających pracę całego systemu do 4 godzin
17. Gwarantowany czas naprawy błędów krytycznych do 72 godzin
18. Gwarantowany czas naprawy usterki do 15 dni roboczych.
19. Prace serwisowe z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych)
20. Wsparcie techniczne przy administrowaniu systemem
21. Pomoc przy usuwaniu błędnych wpisów generowanych przez Zamawiającego
22. Monitorowanie wraz z serwisem pracy serwerów pracujących pod kontrolą systemu operacyjnego LINUX a obsługujących system
23. Instalacja uaktualnionych zabezpieczeń baz danych systemu
24. Realizacja zdalnego monitoringu "on-line" systemów, serwerów i pamięci masowej z wykorzystaniem szyfrowanych łączy teleinformatycznych (VPN) - obsługę kanału VPN gwarantuje Zamawiający
25. Zapewnienie dostępu do statystyk systemowych systemu
26. Asysta przy rozliczeniach z NFZ
27. Konsultacje w zakresie tworzenia nowych raportów/wydruków
28. Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, MON, MEN, banków itp.) w formie elektronicznej (np. CD, łącza telekomunikacyjne, itp.)
29. Aktualizacja systemu operacyjnego na żądanie Zamawiającego w oparciu o wykupione przez Zamawiającego wsparcie producenta (o ile dotyczy)
30. Usunięcie awarii produktu, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych.
31. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na wniosek Zamawiającego.
32. Optymalizacja szybkości pracy aplikacji, bazy danych i systemu operacyjnego stanowiących środowisko Clininet.
33. Pakiet 20 godzin miesięcznie na dodatkowe usługi serwisowe
34. Dodatkowy pakiet 40 godzin na usługi serwisowo-rozwojowe zgłoszone przez zamawiającego w okresie trwania umowy.
35. Wizyta pracownika wyznaczonego przez firmę co najmniej jeden raz w miesiącu (na minimum 6 godzin roboczych) w siedzibie zamawiającego w celach konsultacyjno-szkoleniowych

**Czynności serwisowe systemu EuroSoft Apteka Szpitalna:**

1. Aktualizacja produktu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów gwarancyjnych
2. Modyfikacje produktu uwzględniające zmieniającymi się przepisami ogólnymi, rozporządzeniami, ustawami, obowiązującymi wykładniami prawnymi lub wskazówkami jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, inne).
3. Zgłaszanie błędów poprzez program serwisowy. Zamknięcie zgłoszenia jest możliwe tylko po potwierdzeniu przez Zamawiającego
4. Zgłaszanie błędów telefonicznie
5. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi produktu
6. Prawo do nowych wersji produktu oraz instalacja nowych wersji produktów
7. Dostęp do dedykowanego stanowiska pomocy HelpDesk (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę)
8. Dostęp do usług serwisowych 7 dni w tygodniu w godzinach 7-15.30
9. Czas reakcji na błędy krytyczne do 2 godzin
10. Czas naprawy usterki do 2 dni roboczych

**Inne wymagania:**

1. Obowiązkiem Wykonawcy jest usuwanie usterek zgłoszonych przez Zamawiającego ujawnionych podczas eksploatacji produktu, a wynikłych z przyczyn w nim tkwiących bez zmniejszenia dostępnej Zamawiającemu liczby godzin
2. Sposób usunięcia usterek jest ustalany przez „Wykonawcę” w porozumieniu z Zamawiającym i polegać może na dostarczeniu „Zamawiającemu” nowej wersji produktu lub wskazaniu akceptowalnego sposobu uniknięcia usterki. Sposób ten uznaje się za akceptowalny po potwierdzeniu w Systemie obsługi zgłoszeń Wykonawcy przez uprawnionego przedstawiciela „Zamawiającego”.
3. Czas naprawy błędu (krytycznego) oraz usterki, liczony jest od momentu zgłoszenia w systemie zgłoszeń, do czasu zamknięcia zgłoszenia, jednakże zamknięcie zgłoszenia musi zostać potwierdzone przez |Zamawiającego. Zamknięcie zgłoszenia przez Wykonawcę będzie nieskuteczne. Czas oczekiwania na potwierdzenie możliwości zamknięcia zgłoszenia przez Zamawiającego wynosi 7 dni dla zgłoszenia gwarancyjnego i 14 dni dla zgłoszeń serwisowych. Po upływie tego okresu zgłoszenia będą zamykane przez Wykonawcę bez potwierdzenia Zamawiającego.
4. System zgłoszeń musi umożliwiać raportowanie zawierające: Data i czas zgłoszenia, status zgłoszenia, osobę zgłaszającą, temat i szczegóły zgłoszenia, datę i godzinę zamknięcia zgłoszenia.
5. Zamawiający wymaga miesięcznego zestawienia zgłoszonych błędów i incydentów z czasami reakcji i naprawy oraz zestawienia wykorzystanych godzin w rozbiciu na zgłoszenia.
6. Zamawiający wymaga dostarczenia dokumentacji zmian, co najmniej 2 dni przed wykonaniem uzgodnionych aktualizacji
7. Aktualizacje i modyfikacje mogą być wykonywane tylko po uzgodnieniu terminu z Zamawiającym

**Zamawiający informuje, że użytkuje następujące moduły:**

* System medyczny Clininet (około 1500 równoległych użytkowników)
* Systemu apteki szpitalnej Eurosoft Apteka
* Recepty
* E-recepty
* Moduł integracji z systemem medycznym z wykorzystaniem standardu HL7
* Diagnostyka obrazowa – RIS/PACS
* Dystrybucja Badań Obrazowych na Oddziałach przez www
* Badania Video
* Import badań do PACS
* Raporty zarządcze dla dyrekcji (SIK SAK) – moduł podstawowy
* eRejestracja
* Optymalizator JPG
* Archiwum dokumentacji papierowej – CNT
* Transport
* Moduł rozliczeń z NFZ
* Centralny serwer wydruków
* EDM
* AP Kolce
* KRN

**Wykonawca musi zmigrować wszystkie dane z obecnej bazy Sybase na nową bazę ORACLE.** Wykonanie migracji danych nie może być dłuższe niż 6 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Celem migracji bazy danych jest przeniesienie wszystkich danych w stosunku 1:1 z produkcyjnego oraz testowego środowiska bazodanowego będącego w posiadaniu Zamawiającego, do nowo utworzonego, tak aby zachować pełną funkcjonalność aplikacji opartych o migrowaną bazę danych. Wykonawca zapewni poprawne działanie systemu po migracji na nowe środowisko oraz pełną integrację z posiadany przez Zamawiającego środowiskiem infrastrukturalnym i aplikacyjno-bazodanowym. Działanie systemu po migracji zostanie zweryfikowane przez zespół Zamawiającego. Wykonawca zapewni asystę podczas wykonywanych testów.

Harmonogram Prac konfiguracyjnych, migracji danych, testów:

1. Analiza instalacji klienta pod kątem całości procesu
2. Migracja raportów i wydruków
3. Prace administratorów baz danych systemów operacyjnych związane z konfiguracją i migracją
4. Prace związane z optymalizacją systemu, dostosowanie funkcjonalności, optymalizacja zapytań po migracji testowej i testach automatycznych
5. Prace związane z zarządzaniem projektem migracji

Zakończenie prac migracyjnych zostanie potwierdzone protokołem odbioru.