

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług stałego serwisu eksploatacyjnego dla Filii nr 2 Szpitala Rehabilitacyjno-Kardiologicznego w Kowanówku dla programów KS-MEDIS, KS-SOMED, KS-ASW.

### CHARAKTERYSTYKA USŁUG

Lp	SZCZEGÓŁOWA CHARAKTERYSTYKA USŁUGI
1	Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji Produktu- <b>Zdalna Pomoc Telefoniczna</b>
2	Bieżące usuwanie Błędów ujawnionych w Produkcie.
3	Udział w szkoleniach okresowo realizowanych w siedzibie Wykonawcy
4	Prawo do pobrania Napraw, Wersji i Wydań Produktu, które Wykonawca udostępni w okresie trwania Umowy w tym dotyczących zmian przepisów prawa (w szczególności rozliczenia z NFZ)
5	Prawo do pobrania dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Produktu
6	Prawo do telefonicznych konsultacji biznesowych i doradztwa w zakresie bieżącej i przyszłej eksploatacji Produktu
7	Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemu do potrzeb Klienta. Konsultacje obejmują wszystkie produkty i funkcje wdrożone u Zamawiającego
8	Inne prace ustalone uzgodnione każdorazowo przez strony (np. zdefiniowanie nowych raportów przy pomocy dostępnych w Produkcie narzędzi, szkolenia użytkowników)
9	Konsultacje w zakresie administrowania systemem operacyjnym i bazą danych

### WYKAZ PROGRAMÓW OBJĘTYCH STAŁYM SERWISEM EKSPLOATACYJNYM

PROGRAM	PEŁNA NAZWA
<b>KS-SOMED</b>	Zintegrowany System Obsługi Przychodni
<b>KS-MEDIS</b>	Zintegrowany System Obsługi Szpitala
<b>KS-ASW</b>	Apteka Szpitalna

## PROCEDURA ŚWIADCZENIA USŁUG

### PROCEDURA USUWANIA BŁĘDÓW

1. Użytkownik przesyła do Wykonawcy zgłoszenie serwisowe za pomocą poczty e-mail (.....) lub za pomocą faksu (.....) z podaniem daty oraz godziny i minuty nadania, z zaznaczeniem statusu zgłoszenia według następujących kryteriów:
  1. Dysfunkcja
  2. Usterka
  3. Stan awaryjny
  4. Stan krytyczny
2. Wykonawca przyjmuje zgłoszenie serwisowe i dokonuje weryfikacji kwalifikacji Błędu dokonanej przez użytkownika.
3. Wykonawca potwierdza za pośrednictwem faksu lub poczty e-mail przyjęcie Zgłoszenia Serwisowego w terminie:
  1. 24 godzin roboczych w przypadku dysfunkcji lub usterki,
  2. 12 godzin roboczych w przypadku Stanu Awaryjnego,
  3. 6 godzin roboczych w przypadku Stanu Krytycznego.
4. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji zgłoszenia serwisowego w następujących terminach:
  1. Dysfunkcja - w terminie do kolejnej edycji wersji Produktu.
  2. Usterka - w terminie do kolejnej edycji wersji Produktu.
  3. Stan Awaryjny - w terminie do 72 godzin od chwili potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
  4. Stan Krytyczny - w terminie 24 godzin od chwili potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
7. Realizacja usługi w terminach podanych powyżej obowiązuje, jeżeli przyczyna, która spowodowała Błąd leży całkowicie po stronie Wykonawcy.
8. W przypadku, gdy przyczyna powodująca Błąd nie jest spowodowana błędami Produktu, a jej usunięcie wymaga czynności nie związanych bezpośrednio z Produktem, czas realizacji Serwisu Gwarancyjnego może być odpowiednio przedłużony o czas realizacji innych czynności nie związanych z Produktem.
9. W przypadku, gdy realizacja usługi wymaga wyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalają datę i godziny wykonania usługi.
10. W przypadku zgłoszenia Błędu, Zamawiający gwarantuje współpracę w usuwaniu Błędu i uruchamianiu Produktu, co najmniej poprzez współdziałanie dedykowanej osoby dostępnej w ciągu całego procesu usuwania Błędu i uruchamiania Produktu.
11. Świadczenie usługi uważa się za zakończone, jeżeli funkcjonowanie Produktu zostało przywrócone do stanu, jaki miał miejsce przed wystąpieniem Błędu.

## **POMOC TELEFONICZNA**

1. Pomoc Telefoniczna polega na świadczeniu konsultacji telefonicznych dotyczących eksploatacji i korzystania z Produktu i realizowana jest w Dni Robocze (7:00-14:35).
2. Pomoc Telefoniczna dostępna jest pod następującym numerem telefonu: .....
3. Pomoc Telefoniczna nie obejmuje udzielania informacji dotyczących instalacji systemu operacyjnego, administrowania bazą danych oraz konfiguracji serwera i stacji roboczych.

## **WARUNKI OPIEKI ZDALNEJ**

1. Opieka Zdalna polega na świadczeniu Pomocy Telefonicznej oraz na zdalnym dostępie do Systemu Zamawiającego za pomocą programu Remote Administrator, VNC lub TeamViewer itp. Programy te muszą być w posiadaniu Zamawiającego.
2. Podczas zdalnego dostępu Wykonawca może realizować wszystkie usługi objęte świadczone w ramach umowy.
3. Każdorazowo, przed rozpoczęciem wykonywania zdalnie jakichkolwiek prac na komputerze Zamawiającego musi uzyskać połączenie do internetu, odczytać numer IP komputera nadany przez dostawcę internetu a następnie przesłać ten numer pocztą e-mail lub telefonicznie do serwisu Wykonawcy.

## DEFINICJE I POJĘCIA

1. **Produkt** - oprogramowanie komputerowe składające się z następujących programów: KS-SOMED, KS-MEDIS, KS-ASW.
2. **Czynność** - elementarna i niepodzielna część pracy, wykonywanej w celu zrealizowania Przedmiotu Umowy.
3. **Procedura** - schemat postępowania lub opis czynności, w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
4. **Zdalna Pomoc Telefoniczna** - świadczenie pomocy telefonicznej dotyczącej eksploatacji i korzystania z Produktu
5. **Konsultacja** - serwis techniczny polegający na świadczeniu usług doradczych, najczęściej za pośrednictwem dostępnych mediów telekomunikacyjnych.
6. **Dzień Roboczy** - dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt, liczony w godzinach 7.00-14.35
7. **Dzień Wolny** - pozostały dzień z wyłączeniem Dnia Roboczego.
8. **Dyżur** - czas pracy w Dni Robocze liczony od godz. 14.35 do godz. 22.00, rozumiany jako gotowość do świadczenia Konsultacji.
9. **Serwisant** - osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje potwierdzone certyfikatem uprawniające do realizowania Serwisu Eksploatacyjnego.
10. **Konsultant** - osoba fizyczna, który posiada, co najmniej 2 lata doświadczenia na stanowisku Samodzielnego Serwisanta.
11. **Użytkownik** - dowolny pracownik Zamawiającego posiadający uprawnienia do obsługi Produktu.
12. **Baza Danych** - oprogramowanie służące do gromadzenia, przechowywania i zabezpieczenia danych w Produkcie.
13. **Serwer** - sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest baza danych wykorzystywana przez Produkt.
14. **Błąd** - uszkodzenie jednego lub więcej elementów Produktu uniemożliwiający prawidłowe korzystanie z niego. Błędem może być dysfunkcja, usterka, stan awaryjny, stan krytyczny.
15. **Dysfunkcja** - właściwość Produktu nie powodująca powstawania Błędów, lecz powodująca niewygodę lub uciążliwość w obsłudze Produktu, zgłaszana przez zdecydowaną większość Użytkowników.
16. **Usterka** - Błąd polegający na niejasności metody interpretacji danych uzyskiwanych z Produktu, spowodowana np. nieadekwatną, do sytuacji lub potrzeb Użytkownika, nazwą opisującą dane liczbowe na ekranie monitora lub na wydruku.
17. **Stan Awaryjny** - błąd powodujący działanie Produktu odmiennie od Instrukcji Użytkownika lub powodujący uzyskiwanie z Produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów Produktu.
18. **Stan Krytyczny** - sytuacja uniemożliwiająca prawidłowe użytkowanie Produktu lub jego istotnej części, wymagająca niezwłocznej interwencji Serwisanta celem przywrócenia stanu funkcjonalnego Produktu sprzed awarii, w tym również usunięcia nieprawidłowości w Bazie Danych. Stan Krytyczny oznacza nieprawidłowość Produktu, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji Produktu w obrębie ścieżek krytycznych, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Produktu.
19. **Modyfikacja** - zakres czynności projektowych i programistycznych związanych z koniecznością usunięcia Błędu lub prac poprawiających ergonomię obsługi Produktu. Modyfikacja obejmuje również zmianę lub rozbudowę Funkcjonalności Produktu.
20. **Naprawa** - modyfikacja Produktu usuwająca Błąd Produktu.

21. **Publikacja** - udostępnienie Produktu zawierającego zmienioną Funkcjonalność.
22. **Korekta** - Publikacja Produktu uwzględniająca Naprawę ostatnio zauważonych Błędów i zawierająca informację dotyczącą zakresu dokonanej Naprawy. Publikacja Naprawy dokonywana jest na bieżąco lub w możliwie najkrótszym czasie od chwili zgłoszenia Błędu.
23. **Wersja** - okresowa Publikacja Produktu uwzględniająca Naprawy i Adaptacje dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Produktu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej Funkcjonalności Produktu.
24. **Wydanie** - okresowa Publikacja Produktu obejmująca nową funkcjonalność Produktu oraz nową Dokumentację Użytkownika.
25. **Zgłoszenie Serwisowe** - procedura zgłaszania Błędu przez Zamawiającego.
26. **Reakcja Serwisowa** - czas, w jakim następuje potwierdzenie przyjęcia Zgłoszenia Błędu.
27. **Wizyta serwisowa** – wizyta Konsultanta w siedzibie Zamawiającego, w wymiarze czasu pracy maksymalnie 7 godzin, w zakresie i czasie każdorazowo ustalonym przez Strony Umowy.

