

Opis przedmiotu zamówienia:

DEFINICJE:

Awaria	należy przez do rozumieć, niespowodowane przez użytkownika, niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, występujące w tym samym miejscu programu, na stacji roboczej skonfigurowanej zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych i/lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Użytkownika (Klienta) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy;
Awaria Krytyczna	należy przez do rozumieć niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, w którym niemożliwie jest użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie jego Podstawowej Funkcjonalności (t.j. takiej, która dotyczy każdego użytkownika, występuje na każdej Stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z danym modułem Oprogramowania Aplikacyjnego zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w tym na każdej przeglądarce zalecanej i skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z zaleceniami producenta) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego;
Czas Reakcji	czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej usterki;
Czas Naprawy	czas od podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej usterki do ich zakończenia;

Zamawiający oczekuje realizacji **usługi sprawowania opieki serwisowej nad oprogramowaniem aplikacyjnym AMMS i InfoMedica w SPZOZ w Myszkowie**, zgodnie z zakresem przedstawionym w Formularzu cenowym (załącznik nr 1.1 do zapytania ofertowego), która powinna obejmować w szczególności następujące czynności:

- bieżące przyjmowanie zgłoszeń użytkowników dotyczących oprogramowania, nie będących Awarią, w standardowych godzinach pracy, tj. od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - czas reakcji serwisu na zgłoszenie powinien wynosić maksymalnie 24 godziny.
 - realizacja usługi powinna odbywać się poprzez zdalne połączenia lub niezbędne konsultacje telefoniczne.
 - jeżeli rozwiązanie zgłoszenia nie jest możliwe poprzez zdalne połączenie lub konsultacje telefoniczne, Wykonawca zapewni wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego – wizyty odbywać się będą w ciągu 48 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
 - otrzymanie zgłoszenia po godzinie 16.00 danego dnia roboczego lub w dniu ustawowo wolnym od pracy jest traktowane jak zgłoszenie przyjęte o godzinie 8.00 najbliższego dnia roboczego.
- przyjmowanie zgłoszeń administratorów dotyczących oprogramowania, będących Awarią lub Awarią Krytyczną powstałymi z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, w standardowych godzinach pracy, tj. od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

- a) zgłoszenia Awarii lub/i Awarii Krytycznej dokonuje Administrator. Administratorem jest osoba po stronie Zamawiającego, która dysponuje wiedzą i doświadczeniem pozwalającym na rzeczowy kontakt z Wykonawcą w sprawie Awarii lub Awarii Krytycznej.
 - b) uzupełniona lista osób będących Administratorami zostanie dołączona do umowy podpisanej w Wykonawcą, zgodnie z wzorem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia. O każdorazowej zmianie ww. listy osób Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej. Niniejsza zmiana nie wymaga formy aneksu.
 - c) zgłoszenia Awarii lub Awarii Krytycznej powinny być przyjmowane telefonicznie lub przy użyciu druku zgłoszenia serwisowego ZS1 (stanowiącego załącznik nr 2 do niniejszego opisu przedmiotu zamówienia) przez 24 godziny na dobę poprzez dedykowane konto Help-Desk.
 - d) **w przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej:**
 - czas reakcji wynosi do 1 dnia roboczego od momentu zgłoszenia lub udostępnienia Update / Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne.
 - czas naprawy wynosi do do 48 godzin od momentu zgłoszenia lub udostępnienia Update / Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne.
 - dopuszczalne jest wprowadzenie tzw. rozwiązania zastępczego, doraźnie rozwiązującego problem Awarii Krytycznej, przy dalszej obsłudze usunięcia dotychczasowej Awarii Krytycznej traktowana będzie jako Awaria, jeżeli usunięcie Awarii lub Awarii Krytycznej dla której zastosowano rozwiązanie zastępcze zostanie zrealizowane przez Wykonawcę w terminie do 14 dni roboczych.
 - e) **W przypadku wystąpienia Awarii:**
 - czas reakcji wynosi do 2 dni roboczych, w tym przybycie serwisanta/ konsultanta Wykonawcy w wypadku wizyty serwisowej, od momentu zgłoszenia lub udostępnienia Update / Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne.
 - czas naprawy do 14 dni roboczych od momentu zgłoszenia lub udostępnienia Update/Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne;
 - f) Otrzymanie zgłoszenia po godzinie 16.00 danego dnia roboczego lub w dniu ustawowo wolnym od pracy jest traktowane jak zgłoszenie przyjęte o godzinie 8.00 najbliższego dnia roboczego.
3. dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej umożliwiającej zgłaszanie awarii oprogramowania, udzielanie porad i konsultacji, za pośrednictwem indywidualnych kont stworzonych dla osób będących Administratorami u Zamawiającego (Zamawiający wyznaczy dwie osoby do realizacji funkcji Administratora).
 4. instalowanie aktualnych wersji Oprogramowania w dni robocze w godzinach 08:00-16:00;
 5. bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
 6. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych;
 7. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych;
 8. dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
 9. prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności.
 10. szkolenia pracowników z zakresu funkcji oprogramowania objętego opieką serwisową;
 11. wsparcie przy tworzeniu raportów, sprawozdań, definiowaniu wzorów dokumentów.

Ponadto Zamawiający wymaga, by Wykonawca:

1. był autoryzowanym partnerem Asseco Poland S.A.
2. posiadał wiedzę niezbędną do świadczenia usług informatycznych, a w szczególności instalacji, wdrażania, serwisowania oraz szkolenia użytkowników oprogramowania InfoMedica i AMMS;
3. zapewnił realizację usługi przez osoby posiadające kwalifikacje niezbędne do wykonania przedmiotu zamówienia.
4. posiadał aktualny certyfikat ISO 9001 dla systemu zarządzania jakością, wydany przez niezależną jednostkę notyfikującą.
5. posiadał aktualny certyfikat ISO 27001 dla systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, wydany przez niezależną jednostkę notyfikującą.

Załącznik nr 1 do OPZ
Osoby upoważnione do internetowej rejestracji zgłoszeń
(Administrator)

LP	IMIĘ	NAZWISKO	STANOWISKO	TELEFON	EMAIL
1					
2					

**Załącznik nr 2 do OPZ
Wzór formularza zgłoszenia serwisowego ZS1**

Nazwa Wykonawcy

.....

Adres

.....

Kontakt tel

.....

Zgłoszenie serwisowe

Data	Godzina	ZS1	Numer zgłoszenia
Miejsce wystąpienia usterki			
Nazwa jednostki Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Myszkowie ul. Aleja Wolności 29, 42-300 Myszków		Adres	
Numer jednostki		Telefon	
Nazwisko zgłaszającego			
Informacje o komputerze			
Numer komputera	Komputer pracuje jako <input type="checkbox"/> serwer sieci <input type="checkbox"/> stacja robocza w sieci <input type="checkbox"/> samodzielne stanowisko (bez sieci)		
Opis usterki			

.....

podpis zgłaszającego