Załącznik 3/1

WYMAGANE PARAMETRY I WARUNKI USŁUG SERWISOWYCH - USŁUGI SERWISOWE NA SYSTEMU CLININET/STER DLA UNIWERSYTECKIEGO SZPITALA DZIECIĘCEGO W KRAKOWIE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis czynności serwisowych** | **Wymagany parametr** | **Oferowany parametr** |
| 1 | Modyfikacje produktu spowodowane zmieniającymi się przepisami ogólnymi, rozporządzeniami, ustawami, obowiązującymi wykładniami prawnymi lub wskazówkami jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia i inne) | TAK |  |
| 2 | Aktualizacja produktu; upgrade/update/ konserwacja w zakresie niezbędnym do naprawy błędów gwarancyjnych w tym bazy danych produktu. | TAK |  |
| 3 | Udostępniania nowych wersji Programu, wynikających z naturalnego rozwoju: nowych opcji i funkcji, nowych narzędzi programistycznych | TAK |  |
| 4 | Zgłaszanie błędów poprzez system serwisowy (elektroniczne zgłaszanie błędów, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę ) | TAK |  |
| 5 | Zgłaszanie błędów telefonicznie ( 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę ) | TAK |  |
| 6 | Dostęp do dedykowanego stanowiska pomocy HelpDesk (7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę), bez limitu godzin z możliwym jednoczesnym połączeniem zdalnym, mającym na celu rozwiązanie problemów eksploatacyjnych | TAK |  |
| 7 | Minimalnie 4 osoby upoważnionych do zgłaszania błędów ze strony zleceniodawcy | TAK |  |
| 8 | Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi produktu | TAK |  |
| 9 | Gwarantowany czas reakcji na błędy krytyczne, czyli:  - niedziałająca usługa – dotyczy braku możliwości korzystania z Funkcji Podstawowych”  - zagrożenie utraty danych,  - błąd systemu uniemożliwiający pracę w systemie lub blokujący wszystkie funkcjonalności systemu  - usterka blokująca ruch chorych – uniemożliwiająca zewidencjonowanie pacjenta przyjmowanego do szpitala oraz nadanie mu prawidłowego numeru księgi głównej i oddziałowej  - usterka uniemożliwiająca zakodowanie hospitalizacji i sprawozdanie jej do NFZ w wersji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami,  - usterka uniemożliwiająca rozliczenie hospitalizacji,  - usterka uniemożliwiająca wystawianie w wersji elektronicznej i papierowej prawidłowej faktury do NFZ za udzielone świadczenia | max 4h |  |
| 10 | Gwarantowany czas naprawy błędów krytycznych | max. 8h |  |
| 11 | Gwarantowany czas reakcji na usterki | max. 8h |  |
| 12 | Gwarantowany czas naprawy usterki | max.7 dni roboczych |  |
| 13 | Aktualizacja narzędzi administratora systemu CliniNet i Ster | TAK |  |
| 14 | Aktualizacja i przekazywanie instrukcji do modułów programu w wersji elektronicznej | TAK |  |
| 15 | Doradztwo w zakresie rozbudowy systemu o kolejne moduły | TAK |  |
| 16 | Gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) produktu. | TAK |  |
| 17 | Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji produktu, które będą uwzględniane w najbliższych planach rozwojowych produktu, za pomocą systemu serwisowego | TAK |  |
| 18 | Utrzymanie systemu NedRad w aktualnej wersji w celach archiwizacji danych z systemu planowania (format DICOM). | TAK |  |

…………………., dnia ……………………… …………………………………………………………

*(podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy)*

TABELA USŁUG DODATKOWYCH

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Opis czynności serwisowych** | **Wymagany parametr** | **Oferowany parametr** |
| 1 | Pakiet godzin na dodatkowe usługi serwisowe(tabela usług dodatkowych) zawarte w opłacie podstawowej (pakiet odnawialny co miesiąc) | min. 15H |  |
| 2 | Cena netto osobogodziny dodatkowych usług serwisowych wymienionych w tabeli usług dodatkowych poza pakietem godzin w pakiecie | max. 150,00 zł netto |  |
| 3 | Możliwość uczestnictwa w szkoleniach in-company organizowanych w siedzibie wykonującego | TAK |  |
| 4 | Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych) | TAK |  |
| 5 | Asysta przy rozliczeniach z NFZ | TAK |  |
| 6 | Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego | TAK |  |
| 7 | 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 (np. CD, łącza telekomunikacyjne, itp) | TAK |  |
| 8 | Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMware | TAK |  |
| 9 | Usunięcie awarii produktu, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych. | TAK |  |
| 10 | Optymalizacja produktu uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, system operacyjny) | TAK |  |
| 11 | Konfiguracja systemu VMWare (pod warunkiem wykupienia przez Zamawiającego wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) | TAK |  |
| 12 | Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na wniosek Zamawiającego | TAK |  |
| 13 | Szkolenia w siedzibie Zamawiającego i dodatkowe konsultacje z zakresu oprogramowania CliniNet i jego modułów | TAK |  |
| 14 | Szkolenia w siedzibie Zamawiającego i dodatkowe konsultacje z zakresu baz danych | TAK |  |
| 15 | Inne szkolenia w siedzibie Zamawiającego i dodatkowe konsultacje z zakresu ustalonego z Zamawiającym | TAK |  |
| 16 | Inne prace ustalone uzgodnione każdorazowo przez strony (np. stworzenie nowych raportów przy pomocy dostępnych w Produkcie narzędzi, szkolenia użytkowników). | TAK |  |
| 17 | Zamawiający może zlecać pisemnie usługi dodatkowe, za odrębnym wynagrodzeniem. | TAK |  |

…………………., dnia ……………………… …………………………………………………………

*(podpis osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy)*