

Opis przedmiotu zamówienia – załącznik 3 do zapytania nr DZ/DI – 072 – 28/26

Przedmiotem zamówienia jest usługa serwisowa oprogramowania PatARCH funkcjonującego w Zakładzie Patologii Nowotworów w Narodowym Instytucie Onkologii im. Marii Skłodowskiej-Curie – Państwowym Instytucie Badawczym Oddziału w Gliwicach.

Umową serwisową musi zostać objęty system PatARCH wraz z systemami serwerowymi i uruchomionymi interfejsami integracyjnymi po stronie PatARCH do następujących systemów zewnętrznych i urządzeń laboratoryjnych:

- System Szpitalny HIS - Asseco AMMS;
- Repozytorium EDM - Asseco AMDX;
- Asseco - Platforma Integracyjna umożliwiająca drukowanie i zapis do plików pdf archiwalnych wyników z systemu Info-Medica o układzie graficznym i organizacyjnym generowanego dokumentu jak w wykorzystywanym dotychczas systemie;
- System barwienia Dako (obecnie Altium);
- System barwienia Roche Ventana;
- Skanery 3DHISTECH Pannoramic 250;
- Archiwum cyfrowych obrazów histopatologicznych 3DHISTECH CaseCenter
- Drukarki laserowe do kasetek histopatologicznych (Fa-Tech NOVA, Fa-Tech VEGA);
- Drukarki do szkiełek histopatologicznych (Epredia SlideMate AS);
- Drukarki naklejanych etykiet z kodami 2D: Brady, Zebra, GoDEX
- Barwiarki Sakura (wraz z integracją WSBox);
- Kamery do makroskopii Milestone MacroPath;
- Skanery dokumentów;
- System rentgenografii Faxitron,
- Skanery kodów kreskowych

wraz z usługą wsparcia technicznego dla personelu Zamawiającego oraz modyfikacji programu zgodnie ze zmieniającymi się wymaganiami w zakresie wdrożonych modułów.

W związku z wejściem w życie zapisów Ustawy z dnia 9 marca 2023 r. o Krajowej Sieci Onkologicznej, a w szczególności art. 52 („Usługodawcy są obowiązani zamieszczać w systemie, o którym mowa w art. 5 ust.1 pkt 1 ustawy zmienianej w art. 45, wyniki badań histopatologicznych, o których mowa w art. 11 ust. 5 pkt 2 ustawy zmienianej w art. 45 w brzmieniu nadanym niniejszą ustawą, po upływie 6 miesięcy od dnia wejścia w życie niniejszej ustawy.”), Zamawiający wymaga wdrożenia EDM w rozszerzonej

wersji dedykowanej zakładom patomorfologii, która pozwoli na spełnienie obowiązku wynikającego z ww. ustawy, tj. umieszczenie wyników badań w Centralnej Bazie Histopatologicznej.

Repozytorium musi współpracować z systemem laboratoryjnym PatARCH i musi być zainstalowane w infrastrukturze Zamawiającego. Zamawiający wymaga dostarczania niezbędnych licencji wraz z wdrożeniem i usługą serwisową.

Wymagany przez Zamawiającego jest 2 letni okres wsparcia od dnia 20.08.2026r. do dnia 19.08.2028r.

1. Poniżej wymagane przez Zamawiającego warunki świadczenia usług serwisowych:

- 1) usuwanie wszelkich awarii i błędów wykrytych w systemie,
- 2) w przypadku pakietów aktualizacyjnych - aktualizację/rekonfigurację wersji oprogramowania poprawiającą funkcjonalność i wydajność systemu, Wykonawca poinformuje Zamawiającego o planowanych aktualizacjach/rekonfiguracjach z wyprzedzeniem minimum jednego miesiąca. Dla skuteczności powiadomienia wystarczającym będzie jego wysłanie do Zamawiającego na wskazanego maila. Wszystkie aktualizacje/rekonfiguracje w pierwszej kolejności wykonywane będą na systemie testowym, a następnie - po uprzedniej, pisemnej akceptacji Zamawiającego - na systemie produkcyjnym. Wykonawca przekaże Zamawiającemu harmonogram prac związanych z aktualizacją/rekonfiguracją wersji oprogramowania oraz scenariusz powrotu do poprzedniej wersji w przypadku niepowodzenia aktualizacji/rekonfiguracji,
- 3) świadczenie merytorycznych konsultacji i wsparcia technicznego w zakresie eksploatacji systemu,
- 4) wykonywanie co najmniej dwóch przeglądów systemu rocznie, w odstępach 6 miesięcznych, w terminach ustalonych z Zamawiającym (nie później niż na miesiąc przed rozpoczęciem przeglądu) - każdy przegląd konserwacyjny zakończony zostanie wydaniem odpowiedniego certyfikatu,
- 5) monitoring systemu zapobiegający powstaniu awarii systemu,
- 6) usługi programistyczne na rozwój systemu nie wynikające z innych wymagań, każdorazowo na wniosek i w zakresie określonym przez Zamawiającego w wymiarze co najmniej 45 osobogodzin w każdym roku trwania umowy.
 - i. Osobogodziny nie wykorzystane w danym roku sumują się z pulą na rok następny.
 - ii. Wniosek Zamawiającego o wykonanie usług programistycznych każdorazowo musi mieć formę pisemną i zawierać zakres oczekiwanych prac

programistycznych, wskazanie osoby odpowiedzialnej ze strony Zamawiającego oraz ewentualne dodatkowe informacje techniczne niezbędne do realizacji usługi.

- iii. Wykonawca w terminie do 10 dni roboczych opiniuje wniosek określając możliwości techniczne, nakład pracy w osobogodzinach konieczny do zrealizowania wniosku, wskazuje osobę odpowiedzialną ze strony Wykonawcy oraz określa deklarowany termin wykonania prac w następstwie czego Zamawiający ostatecznie akceptuje lub odrzuca wniosek.
- iv. Zamawiający współpracuje z Wykonawcą na wszystkich etapach realizacji wniosku.
- v. Zakończenie prac nastąpi po zrealizowaniu usługi potwierdzonym podpisaniem bez zastrzeżeń protokołu odbioru prac oraz wystawieniem przez Wykonawcę raportu serwisowego.

- 7) usługi serwisowe całodobowo przez 7 dni w tygodniu w zakresie: zgłaszania błędów/awarii systemu
- 8) usługi serwisowe w dni robocze w godzinach 7:00 – 16:00 w zakresie: przyjęcia zgłoszenia, wskazania osoby odpowiedzialnej za usunięcie awarii, daty/godziny planowanego usunięcia awarii oraz zamknięcia zgłoszenia.
- 9) zgłoszenia po godzinie 16:00 lub w dni inne niż robocze liczone są od godziny 7:00 najbliższego kolejnego dnia roboczego;
- 10) Wykonawca udziela 7 dniowej gwarancji na jakość wykonanej usługi w zakresie tych samych błędów, spowodowanych tą samą przyczyną. Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się w dniu wykonania danej usługi (usługi związanej z usunięciem danego błędu systemu). Gwarancja, o której mowa, nie dotyczy błędów systemu, które powstały z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego z wyłączeniem dostarczonego w ramach umowy sprzętu.

2. Serwis gwarancyjny oprogramowania, w tym monitorowanie jego pracy, świadczony będzie w miejscu jego użytkowania w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przez szyfrowane połączenie sieciowe VPN, na podstawie udzielonej przez Zamawiającego zgody dla Wykonawcy realizującego przedmiot umowy.

3. Priorytety awarii systemu:

- 1) priorytet 0 „Krytyczny” – dotyczy całkowitego braku działania systemu lub jego części uniemożliwiający dostęp do zgromadzonych danych, rejestrowania zleceń i/lub przyjmowania materiałów,

- 2) priorytet 1 „Poważny” - dotyczy przypadków wystąpienia awarii dowolnego elementu sprzętu i/lub oprogramowania powodujący takie ograniczenie pracy systemu, w wyniku którego nie jest możliwe prowadzenie diagnostyki w pełnym zakresie od przyjęcia zlecenia do wydania wyniku w wymaganym reżimie czasowym.
- 3) priorytet 2 „Zwykły” - dotyczy przypadków wystąpienia utrudnienia w pracy systemu (w tym brak płynności działania) lub brak dostępu do funkcjonalności, które mogą być realizowane w systemie w inny sposób.
4. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego, to czas od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego, do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu/awarii systemu o danym priorytecie i odzwierciedlenia faktu podjęcia tych czynności informacją zamieszczoną przez Wykonawcę w systemie elektronicznym (witrynie internetowej gdzie nastąpi co najmniej zmiana statusu zgłoszenia), bądź przekazaną Zamawiającemu faksem lub pocztą elektroniczną.

Czas reakcji/usunięcia awarii wynosi odpowiednio:

- 1) dla Priorytetu 0 „Krytycznego” - jedną godzinę, natomiast maksymalny czas usunięcia błędów/awarii wynosi 1 dzień roboczy od zgłoszenia przez Zamawiającego;
- 2) dla Priorytetu 1 „Poważny” - jedną godzinę, natomiast maksymalny czas usunięcia błędów/awarii wynosi 2 dni robocze od zgłoszenia przez Zamawiającego;
- 3) dla Priorytetu 2 „Zwykły” - dwie godziny, natomiast maksymalny czas usunięcia błędów/awarii wynosi 5 dni roboczych od zgłoszenia przez Zamawiającego;