

Poniżej wymagania Zamawiającego dot. **nadzoru autorskiego wraz z dodatkowymi godzinami na wykonanie prac analitycznych, projektowych, programistycznych oraz wdrożeniowych, w zakresie modyfikacji, udoskonaleń i rozszerzeń systemu AMMS/Infomedica:**

W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:

1. Usuwanie awarii (inaczej błędu, wady, problemu) Systemu – w przypadku wystąpienia błędu Systemu (tzn. błędu powtarzalnego, pojawiającego się przy wykonywaniu tej samej funkcji Systemu i prowadzącego do jego błędnego działania), jak również błędu wynikającego z niezgodności platformy sprzętowo-programowej, a także w sytuacji zawieszania się Systemu powodującego zatrzymanie i przerwy w jego pracy, utratę danych lub naruszenie ich spójności. Czas dokonania korekt Systemu nie przekroczy maksymalnie:
 - a) 2 dni roboczych licząc od chwili wpłynięcia zgłoszenia w przypadku tzw. Błędu krytycznego, tj. błędu, który uniemożliwia korzystanie z Systemu (w zakresie jego funkcjonalności) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji w całości lub części w zakresie kluczowych modułów lub funkcjonalności, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Systemu, uniemożliwia proces rozliczania świadczeń medycznych realizowanych przez Zamawiającego, uniemożliwia korzystanie z elektronicznej dokumentacji medycznej lub uniemożliwia komunikację z systemami zewnętrznymi ZUS, P1, CeZ, CER,
 - b) 5 dni roboczych licząc od chwili wpłynięcia zgłoszenia w przypadku tzw. Błędu poważnego tj. takiego, który ogranicza/utrudnia użytkowanie Systemu (w zakresie jego funkcjonalności) i prowadzi do ograniczenia jego eksploatacji w całości lub części w zakresie wszystkich modułów lub funkcjonalności powodujący np. błędne zapisy w bazie danych, powodujący niedokładność i niepoprawność obliczeń, uniemożliwiający wprowadzanie danych w wymaganym formacie, prowadzący do problemu mającego wpływ na proces rozliczania świadczeń medycznych realizowanych przez Zamawiającego lub znacznie wydłużający czas realizacji kluczowych funkcjonalności,
 - c) 21 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia tzw. błędu zwykłego nie będącego „błędem krytycznym” lub „błędem poważnym” - do momentu przekazania/udostępnienia oprogramowania, w którym przyczyna problemu została usunięta.

Ewentualna zmiana kwalifikacji problemu przez Wykonawcę jest możliwa tylko po wcześniejszej akceptacji Zamawiającego. Wymaga się aby wniesienie o zmianę kwalifikacji było wprowadzone poprzez CHD w ramach danego zgłoszenia. W przypadku braku porozumienia co do zmiany kwalifikacji zgłoszenia kwestia ta zostanie ustalona przez osoby odpowiedzialne za realizację umowy po stronie Zamawiającego i Wykonawcy.

Reakcja Wykonawcy (tj. czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia błędu krytycznego lub błędu poważnego w systemie zgłoszeniowym CHD Wykonawcy, do momentu przekazania do Zamawiającego informacji o podjęciu tego zgłoszenia do kolejki analiz serwisowych; informacja ta będzie przekazywana w formie mailowej) na zgłoszony przez Zamawiającego błąd krytyczny lub poważny nastąpi w godzinach obsługi niniejszej umowy i nie przekroczy 2

godzin, uwzględniając definicję dnia roboczego [dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy].

W szczególnych przypadkach czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy stronami.

W przypadku błędu zwykłego czas reakcji wynosi 2 dni robocze.

Koszty usługi związanej z instalacją poprawionej wersji Systemu ponosi Wykonawca.

Każda naprawa błędu krytycznego i poważnego musi dotyczyć aktualnej wersji oprogramowania zainstalowanej u Zamawiającego (pod warunkiem, że zainstalowana wersja jest wersją publiczną, nie starszą niż 1 miesiąc).

2. W przypadku zgłaszanych konsultacji Zamawiający wymaga ich realizacji w terminie 5 dni roboczych od chwili wpłynięcia potrzeby konsultacji.
3. W przypadku zgłoszeń serwisowych Zamawiający wymaga ich realizacji w terminie 5 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia serwisowego
4. Optymalizację Systemu w celu likwidowania zgłaszanych przez Zamawiającego opóźnień czasu reakcji (odpowiedzi) Systemu niewynikających z pracy środowiska sieciowego Zamawiającego, w terminie 21 dni roboczych od zgłoszenia problemu, chyba że osoby odpowiedzialne za niniejszą umowę z obu Stron ustalą pisemnie inaczej.
5. Dokonywanie w czasie przewidzianym dla błędu krytycznego korekt wadliwych rozwiązań w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego innego niż ustalił z Wykonawcą sposobu działania funkcjonalności oraz rozwiązywanie wszelkich błędów wynikłych po instalacji (upgrade) zaktualizowanych wersji Systemu.
6. Likwidowanie, w terminie przewidzianym na usunięcie błędu poważnego lub błędu zwykłego, nieprawidłowości pojawiających się w danych lub ich strukturze wynikających ze zgłoszonych błędów poważnych lub błędów zwykłych.
7. Rozwój Systemu, w zakresie funkcjonalności posiadanych przez Zamawiającego, polegający na dostosowaniu go do powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Dostosowanie systemu powinno być zrealizowane na 2 dni robocze przed datą wejścia w życie danego przepisu/rozporządzenia. Jeżeli termin wejścia w życie przepisu/rozporządzenia jest krótszy niż 21 dni roboczych od jego publikacji, Wykonawca ma 35 dni roboczych na dostosowanie Systemu liczonych od dnia publikacji przepisu/rozporządzenia. W przypadku braku wymaganych danych od Ustawodawcy, uniemożliwiających poprawną implementację zmian w systemie, termin zostanie zawieszony do czasu ich uzyskania. Wykonawca powinien przedstawić Zamawiającemu, mailowo lub poprzez CHD, informację o niewystarczających danych koniecznych do zrealizowania zagadnienia.
8. Publikowanie nie rzadziej niż raz na kwartał tzw. „dużych upgrade'ów” (upgrade'ów zawierających zbiorcze poprawki i zgłoszone przez Zamawiającego rozszerzenia funkcjonalności Systemu) oraz w przypadku zmian krytycznych ze względu na działalność prowadzoną przez Zamawiającego – „mniejszych upgrade'ów” (upgrade'ów realizowanych w czasie przewidzianym na usunięcie „poważnego problemu”).
9. Inicjowanie modyfikacji Systemu wynikających ze zmian przepisów prawa.
10. Instalowanie na serwerach Zamawiającego kolejnych wersji Systemu (upgrade) oraz przeszkolenie w grupach pracowników Zamawiającego, jeżeli będzie tego wymagał zakres

zmian funkcjonalnych (tzn. zmiana sposobu obsługi od strony użytkownika istniejących funkcjonalności lub wprowadzenie nowych funkcjonalności). Decyzję o konieczności przeprowadzenia szkolenia podejmuje osoba odpowiedzialna za wykonanie umowy ze strony Zamawiającego oraz Wykonawcy. Upgrade'y Systemu będą odbywać się w siedzibie Zamawiającego w obustronnie uzgodnionym terminie. Strony dopuszczają wykonanie upgrade'u w dniach niebędących dniami roboczymi w myśl niniejszej umowy.

11. Powiadamanie Zamawiającego o opublikowaniu nowych wersji Systemu wynikających z realizacji przez Wykonawcę zobowiązań umownych za pośrednictwem „Centralny Help Desk” Wykonawcy. Nowe wersje Systemu udostępniane będą na serwerze ftp lub poprzez portal CHD. We wpisie informującym o numerze wersji rozwiązującej zgłaszany problem i dacie jej publikacji Wykonawca zamieści krótką informację o naturze rozwiązania problemu, tj. np. nazwę parametru rozwiązującego problem, informację o poprawie, np. błędnie działającej procedury lub funkcji systemu.

Do każdej modyfikacji płatnej Zamawiający wymaga od Wykonawcy dostarczenia dokumentu analizy ze szczegółami realizacji i kosztami z tym związanymi.

12. Uzgadnianie z Zamawiającym rozwiązań proponowanych przez Wykonawcę, wiążących się ze zmianami platformy sprzętowo-systemowej Zamawiającego oraz uzgadnianie terminu wprowadzenia tych zmian w Systemie.
13. Dostarczenie i/lub wdrożenie Zamawiającemu następujących funkcjonalności:
 - a) Aktualizacja słownika leków Pharmindex (w najwyższej dostępnej opcji - Pharmindex Szpital) w trakcie trwania umowy.
 - b) Aktualizacje systemu Nowego Banku Krwi i Serologii w celu integracji z systemem eKrew. Wszystkie funkcjonalności dostarczone/wdrożone w ramach umowy muszą zostać objęte nadzorem autorskim do końca jej trwania.
14. Przekazywanie wraz z udostępnieniem zmodyfikowanej wersji Systemu dokumentacji zmian zawierającej: listę zmian wraz z ich opisem. W przypadku modyfikacji oraz rozszerzeń dotyczących interfejsu użytkownika lub zmiany działań administratora Systemu, Wykonawca przekaże informacje o zmianach administratorom Systemu.
15. Zapewnianie do czasu usunięcia błędów w Systemie powstałych z winy Wykonawcy doraźnego rozwiązania (obejścia problemu) mającego na celu wyeliminowanie utrudnień w pracy personelu Zamawiającego z Systemem.
16. Pomoc w konfiguracji serwerów bazy danych, serwerów aplikacyjnych i wzorcowych stacji roboczych każdego typu posiadanych przez Zamawiającego, jeżeli nastąpią zmiany wymagań platformy sprzętowo-systemowej.
17. Merytoryczną pomoc i czynne uczestnictwo pracownika (-ów) Wykonawcy w usunięciu awarii Systemu w czasie gwarantującym użytkownikowi możliwość wykonania terminowych prac.
18. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych oraz dokonywanie ponownych instalacji Systemu na serwerach Zamawiającego w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
19. Merytoryczną pomoc i czynne uczestnictwo pracownika(-ów) Wykonawcy w awaryjnym odtwarzaniu stanu Systemu i zgromadzonych w nim danych poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na nośnikach magnetycznych lub optycznych.

20. Merytoryczną pomoc i czynne uczestnictwo pracownika (-ów) Wykonawcy w elektronicznym przekazywaniu danych do systemów informatycznych jednostek nadrzędnych i współpracujących, tj.: MZ, NFZ, GUS, CEZ.
21. Udzielanie konsultacji telefonicznych i osobistych w siedzibie Zamawiającego.
22. Realizację przez kompetentnych pracowników Wykonawcy, co najmniej jednej wizyty serwisowej tygodniowo w Dziale Informatyki, Zakładzie Analityki i Biochemii Klinicznej oraz w Dziale Spraw Pracowniczych i Płac z możliwością rezygnacji z części wizyt za zgodą kierownika danego działu/zakładu. Wykonawca zapewni również udział przedstawiciela(-i) Wykonawcy w naradach na temat działania i rozwoju Systemu. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wskazania innej jednostki niż wskazanych powyżej w celu zapewnienie wsparcia użytkownikom wskazanej jednostki (nie więcej niż 12 dni w roku kalendarzowym).
23. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zapewni konsultację/asystę serwisową dla procesu wyliczania wypłat w dziale Kadry-Płace.
24. Zamawiający wymaga comiesięcznej wizyty przedstawiciela Wykonawcy oraz Podwykonawcy w celu omówienia bieżących spraw objętych niniejszą umową.
25. Zamawiający wymaga obecności przedstawiciela Wykonawcy w trakcie uruchamiania/wdrożenia nowych funkcjonalności.
26. Wykonania prac analitycznych, projektowych, programistycznych oraz wdrożeniowych, w zakresie modyfikacji, udoskonaleń i rozszerzeń Systemu (w trakcie trwania umowy przy umowie na 2 lata 3000 godzin, przy umowie na 3 lata 4500 godzin, przy umowie na 4 lata 6000 godzin)). Czas reakcji Wykonawcy nie przekroczy 5 dni roboczych. Maksymalny czas realizacji analizy dla oczekiwanych przez Zamawiającego uwag i propozycji modyfikacji systemu wynosi 25 dni roboczych od momentu zgłoszenia. Wynikiem analizy będzie określenie charakteru zmiany systemu, wskazanie czasochłonności jej przygotowania i wprowadzenia, a także termin realizacji modyfikacji. Zakres rozwiązań i czas realizacji zgłoszonych propozycji będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy stronami w formie pisemnej. Zamawiający nie przewiduje określenia minimalnej ilości godzin, które zostaną wykorzystane w trakcie trwania umowy. Wykorzystane godziny rozliczane będą co miesiąc za zrealizowane zlecenia. Wszystkie funkcjonalności dostarczone/wdrożone w ramach umowy muszą zostać objęte nadzorem autorskim do końca jej trwania. Dodatkowo, jeśli zaistnieje konieczność zakupu licencji, to jej wartość zostanie przeliczona względem stawki godzinowej.
27. W przypadku, gdy Wykonawca wprowadzi na rynek wersję Systemu w nowej/innej technologii Zamawiającemu przysługiwać będzie aktualizacja posiadanego Systemu do najnowszej dostępnej na rynku wersji (również Systemu wytworzonego w nowej/innej technologii, dotyczy to wszystkich modułów posiadanych przez Zamawiającego). Przed aktualizacją Systemu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wersję testową w celu weryfikacji poprawności jej działania. Sama aktualizacja Systemu przeprowadzona zostanie we wcześniej ustalonym pomiędzy stronami terminie.
28. Wykonawca gwarantuje, że przeglądarki internetowe obsługiwane przez System będą w wersji możliwie najbardziej aktualnej, zawierającej konieczne zabezpieczenia (łatki bezpieczeństwa), z wyjątkiem sytuacji, gdy Wykonawca z Zamawiającym ustalą inaczej.
29. Zamawiający wymaga przeprowadzenia dwóch szkoleń dla użytkowników w każdym miesiącu trwania umowy z zakresu użytkowania systemów AMMS/AMMS PLUS/Infomedica Infomedica

PLUS w wymiarze łącznym nie większym niż dwa dni robocze. Zakres szkoleń każdorazowo określi Zamawiający w uzgodnieniu z Wykonawcą. Szkolenia, które nie zostały wykorzystane w danym miesiącu nie podlegają sumowaniu w kolejnych miesiącach trwania umowy. Wyjątkiem jest odwołanie umówionego terminu szkolenia z winy Wykonawcy, które powinno zostać odrobione w nowym terminie.

30. Zamawiający wymaga, aby w przypadku testowania/pilotażu nowej funkcjonalności/modułu u Zamawiającego Zamawiający otrzyma otwartą licencję na wspomnianą funkcjonalność/moduł w cenie 1 roboczo godziny z pakietu godzin dodatkowych opisanych w pkt 26 powyżej. Powyższe obowiązuje do końca trwania umowy. Powyższe nie dotyczy nowych funkcjonalności/modułów zamówionych przez Zamawiającego oraz nie dotyczy funkcjonalności/modułów dla których udostępniono Zamawiającemu w celu zapoznania się z produktem przed jego zakupem.
31. Deklarację Wykonawcy co do maksymalnej kwoty za podłączenie do systemu Infomedica Laboratorium dzierżawionych aparatów, czy też systemów informatycznych z rozbiciem na aparaty oraz systemy do analityki laboratoryjnej i mikrobiologii dla już istniejących interfejsów na pierwsze 12 miesięcy trwania umowy, z wymaganą aktualizacją na kolejny rok.
32. Wykonawca raz w miesiącu dostarczy Zamawiającemu raport dot. statusu wszystkich aktywnych zgłoszeń (tj. zgłoszeń które nie zostały rozwiązane, w tym modyfikacji, które nie zostały wycenione lub wydane) oraz zgłoszeń rozwiązanych w danym miesiącu, które Zamawiający przekazał Wykonawcy. Dotyczy to zgłoszeń zgłoszonych przez Zamawiającego jak i partnera serwisowego dotyczących Zamawiającego. W raporcie konieczne jest umieszczenie daty zgłoszenia, daty jego realizacji oraz treści rozwiązania. Raport będzie przygotowany w formie tabeli excel i będzie przekazywany drogą mailową każdego pierwszego, roboczego dnia miesiąca do osoby odpowiedzialnej za realizację umowy po stronie Zamawiającego.