

ZAKRES USŁUG SERWISOWYCH

Lp.	Opis wymagania	Wymaganie
1	Nadzór autorski nad oprogramowaniem aplikacyjnym: ClinINET, STER, SakPRO, NetRAAD firmy CompuGroup Medical Polska, LAB3000 firmy InfoPublishig, EuroSoft Apteka firmy EuroSoft, Business Intelligence firmy Oracle.	TAK
2	Aktualizacja produktu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów gwarancyjnych	TAK
3	Modyfikacje produktu uwzględniające zmieniającymi się przepisami ogólnymi, rozporządzeniami, ustawami, obowiązującymi wykładniami prawnymi lub wskazówkami jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, inne)	TAK
4	Zgłaszanie błędów poprzez system serwisowy - System Zarządzania Błędami.	TAK
5	Dostęp do systemu serwisowego System Zarządzania Błędami.	24/7
6	Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji produktu, które będą uwzględniane w najbliższych planach rozwojowych produktu, za pomocą systemu serwisowego - System Zarządzania Błędami.	TAK
7	Doradztwo w zakresie rozbudowy systemu o kolejne moduły	TAK
8	Gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) produktu.	TAK
1	Serwis nad oprogramowaniem aplikacyjnym: ClinINET, STER, SakPRO, NetRAAD firmy CompuGroup Medical Polska, EuroSoft Apteka firmy EuroSoft, Business Intelligence firmy Oracle.	TAK
2	Zgłaszanie błędów telefonicznie	TAK
3	Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi produktu	TAK
4	Instalacja nowych wersji produktu	TAK
5	Dostęp do stanowiska pomocy HelpDesk	8/5 (dni robocze, pn-pt, 8:00- 16:00)
6	Gwarantowany czas reakcji na błędy uniemożliwiające pracę całego systemu (Severity BLOKER)	8 godzin
7	Gwarantowany czas reakcji na błędy krytyczne (Severity CRITICAL)	12 godzin
8	Gwarantowany czas reakcji na usterki	Następny dzień roboczy
9	Gwarantowany czas naprawy błędów uniemożliwiających pracę całego systemu (Severity BLOKER)	12 godzin roboczych
10	Gwarantowany czas naprawy błędów krytycznych (Severity CRITICAL)	3 dni robocze
11	Gwarantowany czas naprawy usterki (Severity pozostałe)	30 dni roboczych
12	Dostęp do konsultantów w zakresie standardowych prac serwisowych oraz oprogramowania systemowego oraz sprzętu	TAK
13	Dostęp do konsultantów w zakresie rozliczeń	TAK
14	Dostęp do konsultantów w zakresie oprogramowania systemowego oraz sprzętu (systemy operacyjne, bazy danych, wirtualizacja, sieć)	TAK
15	Pakiet godzin miesięcznie na dodatkowe usługi serwisowe, bez możliwości przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące w zakresie opisanym poniżej:	5

16	Aktualizacja motoru bazy danych (pod warunkiem wykupienia przez Klienta wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)	TAK
17	Aktualizacja narzędzi administratora	TAK
18	Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych)	TAK
19	Konsultacje w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi	TAK
20	Konsultacje w zakresie administrowania motorem bazy danych	TAK
21	Konsultacje w zakresie administrowania siecią i urządzeniami sieciowymi	TAK
22	Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMWare	TAK
23	Aktualizacja systemu operacyjnego (pod warunkiem wykupienia przez Klienta wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)	TAK
24	Wsparcie administracyjne w przypadku poważnych awarii	TAK
25	Usunięcie awarii produktu, powstałej z winy Klienta lub wskutek wypadków losowych.	TAK
26	Optymalizacja produktu uwzględniająca potrzeby Klienta (baza danych, system operacyjny)	TAK
27	Konfiguracja systemu VMWare na wniosek Zamawiającego	TAK
28	Diagnoza problemów nie związanych z systemem (np. brak łącza)	TAK
29	Wsparcie sprzętu oraz systemów (Serwery (w CHASSIS blade oraz vCenter / vSphere), Macierze / Biblioteki taśmowe, Urz. Sieciowe w chassis + SonicWall, Urz. Sieciowe poza chassis (w tym WIFI AP))	TAK
30	Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na wniosek Zamawiającego	TAK
31	Asysta przy rozliczeniach z NFZ	TAK
32	Konsultacje w zakresie tworzenia nowych raportów	TAK
33	Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania produktu do potrzeb Klienta oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Klienta	TAK
34	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
35	Co najmniej jedno szkolenie dla 2 administratorów szpitala z systemów firmy CGM Polska z zapewnieniem wszystkich kosztów związanych z organizacją szkolenia (m.in. dojazd, zakwaterowanie wyżywienie, materiały szkoleniowe)	TAK
37	Zapewnienie sprawnego działania Systemu LAB3000 firmy InfoPublishing poprzez zabezpieczenie sprawnego, bezawaryjnego, wydajnego i bezpiecznego funkcjonowania:	TAK
38	serwera wraz z jego zawartością,	TAK
39	współpracy Serwera ze stacjami roboczymi,	TAK
40	aplikacji LAB3000 na stacji roboczych,	TAK
41	współpracy stacji roboczych z aparatami diagnostycznymi (analyzerami),	TAK
42	współpracy on-line Systemu ze szpitalnym systemem informatycznym szpitala,	TAK
43	zapewnienie technicznej sprawności Serwera,	TAK
44	konfiguracja, parametryzacja i dostrajanie Serwera,	TAK
45	odtworzenie Bazy danych po awarii,	TAK
46	dostosowywanie Systemu do zmian w programach komunikacyjnych i sterujących aparatów diagnostycznych,	TAK
47	wdrażanie Aplikacji na stacjach roboczych,	TAK

48	dostarczenie Dokumentacji i uaktualnianie jej na bieżąco,	TAK
49	bieżące dostosowywanie Systemu do zmian związanych z eksploatacją szpitalnego systemu informatycznego.	TAK