**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

**nadzór autorski oraz bieżący serwis oprogramowania aplikacyjnego HIPOKRATES/AMMS**

Szczegółowy zakres zamówienia:

1. Nadzór autorski uprawnia Zamawiającego do otrzymywania aktualizacji użytkowanego oprogramowania aplikacyjnego zgodnie ze zmieniającymi się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub przepisami prawa wewnętrznie obowiązującymi wydanymi na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
2. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, ukazujących się średnio cztery (4) razy w roku, odbywać się będzie poprzez wysłanie pocztą elektroniczną na adres e-mail Zamawiającego;
3. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) poprzez witrynę internetową Zamawiającego, przy czym na pisemne życzenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się przygotować i wysłać na adres Zamawiającego nośnik CD-ROM zawierający nową wersję Oprogramowanie Aplikacyjnego.
4. zapewnienie wsparcia technicznego
5. W ramach nadzoru autorskiego, o którym mowa w pkt. 1.1., Wykonawca zapewnia:
6. udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):
7. w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie jego podstawowej funkcjonalności (wskazanej w dokumentacji użytkownika) 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 Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi, godz. Zgodnie z załącznikiem nr 2a do SIWZ.

- czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych, od chwili wpłynięcia zgłoszenia;

- w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;

- Zamawiający udostępnieni zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego w celu umożliwienia dotrzymania powyżej wskazanych terminów.

1. w pozostałych przypadkach:

- czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 10 dni roboczych;

- czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia;

1. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
2. przyjęcie zgłoszenia błędu przez Zamawiającego powinno być możliwe poprzez witrynę internetową Wykonawcy, telefonicznie, lub pisemnie za pomocą poczty elektronicznej lub faksu;
3. Serwisowanie oprogramowania aplikacyjnego HIPOKRATES/AMMS w zakresie następujących modułów: ( załącznik nr 1 )
4. W ramach obsługi serwisowej oprogramowania aplikacyjnego HIPOKRATES / AMMS Wykonawca zapewni:
5. realizację 30 wizyt serwisowych, trwających po 6 godzin każda, z możliwością zamiany przez Zamawiającego na prace zdalne
6. zainstalowanie i wdrożenie wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników) objętego niniejszą umową;
7. usunięcie awarii Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszym SIWZ, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, w czasie gwarantującym użytkownikowi możliwość wykonania terminowych prac;
8. bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
9. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
10. 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. dyskietki, łącza telekomunikacyjne itp);
11. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
12. prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
13. konsultacje, instrukcje uzupełniające, pomoc użytkownikom w obsłudze oprogramowania aplikacyjnego.
14. Obsługę sytuacji awaryjnych (całkowitego zatrzymania systemu). Sytuację awaryjne będą zgłaszane poprzez witrynę internetową, pocztę elektroniczną lub telefon przez upoważnionych pracowników szpitala.
15. Wykonawca będzie obsługiwał awarię 24 godz./7 dni w tygodniu w zakresie baz danych oraz aplikacji.
16. Zamawiający zapewni fizyczne funkcjonowanie sprzętu informatycznego i infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej na zdalny dostęp do systemu informatycznego)
17. Czas reakcji Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych tj. całkowitego zatrzymania systemu - max. 4 godziny,
18. Rozpoczęcie działań zdalnych Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych - max. 8 godzin od zgłoszenia
19. Rozpoczęcie działań Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych na terenie szpitala jeśli jest to jedyny sposób rozwiązania problemu - na następny dzień roboczy

**Zał. Nr 1 Wykaz modułów oprogramowania wchodzącego w zakres przedmiotu zamówienia**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | Moduł |
|  | AMMS Apteka |
|  | AMMS Apteczka |
|  | AMMS Pracownia Diagnostyczna |
|  | ASMMS Ruch Chorych |
|  | AMMS Zlecenia |
|  | Interfejs integracji HL7 HIS-RIS Alteris |