**Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

# ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY

* 1. Świadczenie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej - serwisu dotyczącego zainstalowanego u Zamawiającego aplikacyjnego oprogramowania komputerowego firmy Softmed o nazwie „VIZO+” (dalej „Oprogramowanie”, a ww. usługa – „Serwis”).
	2. Serwis obejmować będzie:
		1. usuwanie błędów w działaniu Oprogramowania;
		2. wykonywanie aktualizacji Oprogramowania oraz wsparcie techniczne w zakresie eksploatacji Oprogramowania.
		3. W ramach Umowy Wykonawca nie będzie zobowiązany do wykonywania czynności związanych z bieżącym administrowaniem Oprogramowaniem w zakresie jego funkcjonalności (w tym m.in. modyfikacji danych gromadzonych przez Zleceniodawcę w bazie danych składającej się na Oprogramowanie, dodawania nowych danych do tej bazy danych, rekonfiguracji stanowisk roboczych Oprogramowania).

# UWARUNKOWANIA TECHNICZNO-ORGANIZACYJNE

1. Zamawiający wykorzystuje aplikacyjne oprogramowanie komputerowe o nazwie „VIZO+”- stanowi przedmiot autorskich praw majątkowych przysługujących producentowi - Softmed, które podlegają ochronie prawnej na podstawie ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Zamawiający dysponuje personelem przeznaczonym do bieżącej obsługi i podstawowej konfiguracji administracyjnej.
3. Zamawiający udostępni Wykonawcy dedykowane połączenie do wewnętrznej sieć telekomunikacyjnej niezbędne do realizacji Serwisu.

# WYMAGANIA STAWIANE USŁUDZE - USUWANIE AWARII/USTEREK

1. W ramach świadczenia Serwisu, na warunkach określonych w Umowie, w tym na zgłoszenie Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany usuwać błędy w działaniu Oprogramowania (dalej „Błędy”), z zastrzeżeniem postanowień ust. 2. Na gruncie Umowy „Błędami” są powtarzalne nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania, występujące w tym samym miejscu Oprogramowania (tj. w tym samym miejscu w ciągu czynności operatorskich lub działań Oprogramowania), prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania w stosunku do oczekiwanych zgodnie z Dokumentacją prawidłowych wyników działania Oprogramowania.
2. Serwis nie obejmuje usuwania błędów w działaniu Oprogramowania wynikających
z nieleżących po stronie Oprogramowania nieprawidłowości w komunikacji między Systemami zewnętrznymi a Oprogramowaniem (dalej „Błędy Systemów zewnętrznych”). Na gruncie Umowy pojęcie „Systemów zewnętrznych” obejmuje stosowany przez Zamawiającego sprzęt oraz inne niż Oprogramowanie programy komputerowe i systemy informatyczne, w tym m.in. HIS, systemy i aparaty diagnostyczne, systemy i urządzenia teleradiologiczne. Obowiązek doprowadzenia do usunięcia Błędów Systemów zewnętrznych wraz z poniesieniem związanych z tym kosztów leży po stronie Zamawiającego.
3. Błędy będą usuwane na poniższych zasadach, w tym w poniższych terminach,
z zastrzeżeniem postanowień ust. 4-5:
	1. w przypadku „Błędu krytycznego", tj. takiej nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania, która uniemożliwia używanie Oprogramowania w zakresie jego podstawowych funkcjonalności, tj. przyjmowania, archiwizacji, udostępniania i wyświetlania obrazów oraz wykonywania opisów za pomocą Oprogramowania:
		1. czas reakcji na zgłoszenie przez Zamawiającego wystąpienia Błędu krytycznego (tj. czas od przyjęcia zgłoszenia Zamawiającego do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonego Błędu krytycznego) wynosi 1 dzień;
		2. czas usunięcia Błędu krytycznego wynosi do 3 dni, licząc od chwili przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia Zamawiającego dotyczący tego Błędu krytycznego;
		3. w przypadku wystąpienia Błędu krytycznego Wykonawca może wprowadzić tzw. ,,rozwiązanie tymczasowe", doraźnie rozwiązujące problem danego Błędu krytycznego - w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia tego Błędu krytycznego będzie realizowana na zasadach, na jakich zgodnie z Umową usuwany jest tzw. „Błąd zwykły” w rozumieniu postanowień pkt 2;
	2. w przypadku „Błędów zwykłych”, tj. innych niż Błąd krytyczny nieprawidłowości
	w działaniu Oprogramowania:
		1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie przez Usługobiorcę wystąpienia Błędu zwykłego (tj. czas od przyjęcia zgłoszenia Zamawiającego do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonego Błędu zwykłego) wynosi do 10 dni roboczych;
		2. czas usunięcia Błędu zwykłego wynosi do 20 dni roboczych, licząc od chwili przyjęcia zgłoszenia Zamawiającego dotyczącego tego Błędu zwykłego;
	3. w indywidualnych wypadkach Strony mogą uzgodnić inny czas usunięcia Błędu krytycznego lub Błędu zwykłego niż czas określony w pkt 1)-2).
4. W przypadku gdy usunięcie przez Wykonawcę danego Błędu, w tym Błędu krytycznego lub Błędu zwykłego, wymaga uprzedniego usunięcia określonych Błędów Systemów zewnętrznych, czas reakcji i usunięcia przez Wykonawcę takiego Błędu – o ile Strony
w toku wykonania Umowy w konkretnym przypadku nie uzgodnią inaczej – jest liczony od dnia usunięcia danych Błędów Systemów zewnętrznych.
5. Błędy powstałe z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub wynikające
z wypadków losowych będą usuwane w ramach Serwisu na następujących zasadach,
w tym w poniższych terminach:
	1. Błędy podlegające usunięciu w trybie zdalnym – usuwane są w trybie tym,
	w terminach określonych w ust. 3 pkt 1) lub 2), w zależności od tego, czy zgłoszony przez Zamawiającego Błąd jest Błędem Krytycznym czy Błędem Zwykłym,
	z zastrzeżeniem możliwości indywidualnego uzgodnienia przez Strony odmiennego terminu usunięcia danego Błędu;
	2. Błędy niepodlegające usunięciu w trybie zdalnym, których usunięcie wymaga wykonania przez Wykonawcę czynności informatycznych w miejscu instalacji Oprogramowania – obowiązek usunięcia przez Wykonawcę tego rodzaju Błędu
	i przystąpienie przez Wykonawcę do usunięcia go jest uzależnione od udzielenia przez Zamawiającego zgody na usunięcie danego Błędu w miejscu instalacji Oprogramowania, z którym to trybem usunięcia Błędu wiąże się obowiązek zapłaty przez Zamawiającego dodatkowej opłaty serwisowej.
6. Usunięcie Błędu jest finalizowane, w zależności od potrzeby wynikającej z danego przypadku, zainstalowaniem i wdrożeniem odpowiedniej poprawki w Oprogramowaniu lub odpowiednią konfiguracją Oprogramowania bez konieczności wdrożenia poprawek w Oprogramowaniu.
7. W ramach Serwisu Wykonawca zobowiązuje się ponadto:
	1. zainstalować bieżącą aktualizację Oprogramowania, jeśli będzie ona zawierać jakiekolwiek zmiany Oprogramowania w zakresie jego zakupionych funkcjonalności;
	2. aktualizować zastosowane w Oprogramowaniu oprogramowanie bazodanowe - do najnowszej wersji obsługiwanej przez zainstalowaną u Zamawiającego wersję Oprogramowania;
	3. przeprowadzić szkolenie administratora Oprogramowania po stronie Zamawiającego w przypadku istotnych zmian interfejsu Oprogramowania;
	4. niezwłocznie informować Zamawiającego o konieczności naprawy, wymiany lub rozbudowy elementów systemu informatycznego Zamawiającego niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania.
8. Użyte w Umowie pojęcie „dnia roboczego” oznacza dowolny dzień od poniedziałku do piątku
z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

# ZGŁASZANIE BŁĘDÓW

* 1. Serwis będzie realizowany przez Wykonawcę co do zasady w sposób zdalny - poprzez zdalny dostęp internetowy do Oprogramowania zainstalowanego na infrastrukturze informatycznej Zamawiającego. W powyższym celu, na każdorazowe żądanie Wykonawcy Zamawiający udzieli Wykonawcy powyższego dostępu, w tym przekaże serwisantowi Wykonawcy odpowiednie dane dostępowe.
	2. Na potrzeby przekazania danych dostępowych Wykonawca będzie zobowiązany do imiennego upoważnienia serwisanta do dostępu, a w przypadku zmiany osoby do każdorazowej aktualizacji danych osoby upoważnianej.
	3. W przypadku stwierdzenia przez serwisanta Wykonawcy braku możliwości wykonania
	w sposób zdalny określonych czynności składających się na Serwis, czynności te będą realizowane przez Wykonawcę w miejscu zainstalowania Oprogramowania u Zamawiającego.
	4. Każdorazowe działanie Wykonawcy w ramach świadczenia Serwisu nastąpi na podstawie zgłoszenia Zamawiającego.
	5. Zamawiający oczekuje stosowania następujących zasad zgłaszania Błędów:
		+ 1. Wysłanie zgłoszenia Błędu nastąpi po wcześniejszej konsultacji między osobą pełniącą funkcję administratora Oprogramowania po stronie Zamawiającego
			a serwisantem Wykonawcy;
			2. Zgłoszenia Błędów wysyłane będą przez osobę pełniącą funkcję administratora Oprogramowania po stronie Zamawiającego;
			3. Zgłoszenia Błędów będą wysyłane za pomocą poczty elektronicznej (mailem),
			z dowolnego adresu e-mail z domeny Usługobiorcy sswch.pl na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę lub, w nagłych przypadkach, telefonicznie na numer bezpośredni (stacjonarny lub komórkowy) serwisanta Wykonawcy;
			4. Zgłoszenie Zamawiającego dotyczące Błędu krytycznego jest uważane za przyjęte przez Wykonawcę w chwili zgłoszenia.
			5. Zgłoszenie Zamawiającego dotyczące Błędu zwykłego będzie uważane za przyjęte przez Wykonawcę w poniższych terminach:

zgłoszenia otrzymane przez Wykonawcę w dni robocze do godziny 17:00 – będzie uważać się za przyjęte danego dnia roboczego;

zgłoszenia otrzymane przez Wykonawcę w dni robocze po godzinie 17:00 – będzie uważać się za przyjęte następnego dnia roboczego;

zgłoszenia otrzymane przez Wykonawcę w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – będzie uważać się za przyjęte o godz. 9:00 najbliższego dnia roboczego.

* 1. Zgoda Zamawiającego na usunięcie przez Wykonawcę Błędu w miejscu zainstalowania Oprogramowania u Zamawiającego będzie udzielana przez osobę pełniącą funkcję administratora Oprogramowania po stronie Zamawiającego za pomocą poczty elektronicznej (mailem), z dowolnego adresu e-mail z domeny Usługobiorcy sswch.pl na adres e-mail wskazany przez Wykonawcę.

# AKTUALIZACJE I WSPARCIE TECHNICZNE

W ramach aktualizacji Oprogramowania i wsparcia technicznego w zakresie eksploatacji Oprogramowania Wykonawca zobowiązuje się:

1. Dostosowywać Oprogramowanie do obowiązujących norm prawnych zgodnie
z ogólnymi przepisami prawnymi lub wskazówkami jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, inne), w tym na bieżąco dostosowywać Oprogramowanie do wymogów prawnych rozliczeń z NFZ w ramach wykorzystywanych przez Zamawiającego funkcjonalności Oprogramowania;
2. Udzielać Zamawiającemu zdalnego wsparcia drogą bezpośrednich konsultacji telefonicznych pod numerem wskazanym przez Wykonawcę w zakresie: eksploatacji Oprogramowania, diagnostyki problemów/nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania (w tym ustalenia, czy doszło do Błędu i jakiej kategorii Błędu w rozumieniu postanowień Umowy), konfiguracji Oprogramowania - w dni robocze minimalnie w godzinach pracy administracji Zamawiającego;
3. Dokonywać ponownych zdalnych instalacji Oprogramowania wraz z zastosowanym
w nim oprogramowaniem bazodanowym w przypadku modyfikacji infrastruktury informatycznej Zamawiającego, jeśli charakter danej modyfikacji infrastruktury będzie uzasadniać dokonanie ponownej zdalnej instalacji Oprogramowania;
4. Udzielać, na wniosek Zamawiającego, zdalnej pomocy w awaryjnym odtwarzaniu oprogramowania bazodanowego zastosowanego w Oprogramowaniu, dotychczasowego stanu Oprogramowania (sprzed danej awarii Oprogramowania) i zgromadzonych w nim danych archiwalnych, o ile dokonanie tego odtworzenia będzie możliwe z punktu widzenia techniczno-informatycznego.