

DOTYCZY: Świadczenia asysty technicznej nad posiadanym systemem typu LIS/PIS

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zapytania jest:

Usługa asysty technicznej dla posiadanego przez Zamawiającego systemu informatycznego typu LIS/PIS oraz licencji oprogramowania do skanera preparatów histologicznych dla Zakładu Patomorfologii na okres 24/36 miesięcy

Zamawiający informuje że posiada następujące licencje w ilości jak przedstawiono poniżej:

- SYSTEM INFORMATYCZNY TYPU LIS/PIS PatARCH – licencja otwarta
- LICENCJE OPROGRAMOWANIA DO SKANERA PREPARATÓW HISTOPATOLOGICZNYCH – 1 szt.

W ramach zawartej umowy Wykonawca zapewni:

1. Usługę asysty technicznej dla systemu obejmującego wyżej wymienione licencje (zwanego dalej Systemem) od daty zakończenia obecnie obowiązującej umowy (tj. od dnia 14.12.2025) zawartej na czas określony 24/36 miesięcy dla licencji będących przedmiotem zamówienia zgodnie z poniższymi warunkami:
 - Usługa asysty technicznej będzie świadczona na rzecz jednostek organizacyjnych Zamawiającego i musi być świadczona w języku polskim.
 - Warunki, jakie muszą spełnić Wykonawcy uczestniczący w postępowaniu:
 - W przypadku świadczenia usługi asysty technicznej przez Wykonawcę niebędącego producentem oprogramowania, Wykonawca musi posiadać zaświadczenie producenta oprogramowania, że może świadczyć usługi asysty technicznej w zakresie oprogramowania PatARCH
 - Usługi mogą być wykonywane jedynie przez tych Wykonawców, którzy posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do należytego wykonania zamówienia.
 - Świadczenie usługi asysty technicznej w godzinach od 7.00 do 16.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - Świadczenie asysty technicznej u Zamawiającego lub zdalnie zgodnie z zasadami zdalnego dostępu.
 - Wykonawca podpisze zasady zdalnego dostępu oraz dołączy listę osób uprawnionych do Zdalnego Dostępu udostępnionego przez Zamawiającego (Imię Nazwisko, adres – e-mail, nr telefonu kontaktowego).
 - Wykonawca podpisze umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

Warunki asysty technicznej

1. Usuwanie błędów w Systemie objętym asystą techniczną wg następujących zasad:
 - Zamawiający określa kategorię błędu, zgodnie z definicją wynikającą z Umowy, w momencie dokonywania zgłoszenia oraz może dokonać jej zmiany na uzasadniony wniosek Wykonawcy.
 - Czas naprawy błędu czas naprawy błędu to czas liczony od momentu uzyskania przez Wykonawcę wiadomości lub zawiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o zaistnieniu błędu w zależności co nastąpiło wcześniej do czasu dostarczenia oraz zainstalowania poprawki w środowisku produkcyjnym Zamawiającego lub wskazania skutecznego obejścia.
 - Wykonawca zobowiązuje się do naprawy błędów w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie naprawy błędu wiąże się z ryzykiem utraty danych, Wykonawca jest zobowiązany poinformować Zamawiającego o tym przed przystąpieniem do wykonania naprawy błędu.
 - Po poprawie błędu lub wykonaniu obejścia Wykonawca dokonuje niezwłocznie wpisu w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych oraz wysyła wiadomość e-mail z informacją do Zamawiającego.
 - Po weryfikacji naprawy błędu lub wykonania obejścia Zamawiający niezwłocznie potwierdza skuteczność lub stwierdza nieskuteczność dokonanych czynności Wykonawcy w zakresie poprawy błędu lub dokonania obejścia. Naprawa błędu lub wykonanie obejścia, co do których Wykonawca poinformował o ich wykonaniu, a która/które zostało odrzucone przez Zamawiającego w wyniku przeprowadzonych testów, trwa do czasu jej/jego skutecznego wykonania i potwierdzenia przez Zamawiającego
2. Zamawiający może zgłaszać następujące typy błędów:
 - Błąd Krytyczny - błąd, w wyniku którego niemożliwe jest użytkowanie Systemu w zakresie jego funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, a w szczególności nieprawidłowe działanie systemu, w wyniku którego następuje zatrzymanie pracy systemu lub modułu lub niedostępne są istotne funkcje systemu niezbędne do realizacji celów i zadań Zamawiającego lub system utracił dane lub wystąpiły zaburzenia ich integralności, do zastąpienia wadliwej funkcjonalności wymagana jest praca manualna.

- Błąd Istotny - oznacza działanie Systemu niezgodne z wymaganiami wynikającymi z Umowy, w tym dotyczącymi bezpieczeństwa, mające wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, odbiegające od standardowego, opisanego w dokumentacji Systemu, spowodowane błędem oprogramowania lub wadą prac serwisowych/konfiguracyjnych. Błąd istotny to błąd zakłócający rutynową eksploatację Systemu i czynności w pracy bezpośrednich użytkowników - rutynowa eksploatacja Systemu wprawdzie jest możliwa, ale wiąże się z utrudnieniami dla użytkownika (np. spowolnienie reakcji systemu przy otwieraniu okna, zapisywaniu dokumentu, podpisywaniu dokumentu).
- Błąd Zwykły - błąd nie będący błędem krytycznym ani istotnym. Stan Systemu, mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, odbiegający od założeń funkcjonowania Systemu, niezakłócający rutynowej eksploatacji Systemu i czynności w pracy bezpośrednich
- Zgłoszenie serwisowe - w zakresie pomocy przy bieżącej eksploatacji oprogramowania, zgłoszenie wykonania konkretnej usługi, która nie jest spowodowana błędem w oprogramowaniu. Do zgłoszeń serwisowych Zamawiający zalicza Wszystkie prace wymienione w niniejszym opisie, nie będące błędami i dla których nie określono czasu realizacji.

3. Wykonawca gwarantuje poniższe terminy naprawy błędów (.):

- Błąd krytyczny max. 24 godziny robocze (KRYTERIUM OCENY)
- Błąd istotny 2 dni roboczych
- Błąd zwykły 5 dni roboczych
- Zgłoszenie serwisowe - 10 dni roboczych

Jeżeli naprawa błędu istotnego nie jest możliwa w czasie naprawy określonym w ww. tabeli, dopuszcza się możliwość zastosowania obejścia, przy czym zastosowanie obejścia nie wyłącza zobowiązania Wykonawcy do naprawy błędu, zastosowanie obejścia powoduje zmniejszenie priorytetu błędu do niższej kategorii błędu, z tym, że czas naprawy takiego błędu po zastosowaniu obejścia liczony jest od chwili dokonania zgłoszenia tego błędu;

3. Dostarczanie i wykonywanie aktualizacji Systemu przez Wykonawcę po uzgodnieniu jej zakresu i terminu z Zamawiającym.. Aktualizacje mogą zawierać poprawki i rozszerzenia funkcjonalności Systemu zgłoszone także przez innych klientów, a także poprawki i rozszerzenia funkcjonalności wprowadzone przez producenta oprogramowania.
4. Zapewnienie działania Systemu w związku ze zmieniającą się technologią np. nowe wersje przeglądarki internetowej).
5. Zapewnienie całodobowego monitoringu pracy Systemu,
6. Zarządzanie systemem operacyjnym serwera i serwera kopii bezpieczeństwa Systemu oraz utrzymanie ich w dobrym stanie technicznym z zastrzeżeniem, że Zamawiający zapewni właściwe warunki ich instalacji, a w szczególności: poprawne zasilanie, warunki środowiskowe (np. temperatura, wilgotność, zapylenie), zabezpieczy przed dostępem osób niepowołanych i przed awarią techniczną taką jak przepięcia w sieci zasilającej, zalania itp.
7. Utrzymanie interfejsów integracyjnych z systemami zewnętrznymi leżących po stronie Systemu:
 - system szpitalny klasy HIS – Asseco AMMS,
 - system barwienia Roche (Benchmark Ultra – 2 szt.),
 - system barwienia Dako (Omnis – 2 szt., Autostainer – 1 szt.),
 - system MedLAN SlideViewer z modułem SlideAI,
 - Krajowy Rejestr Nowotworów)
8. Utrzymanie interfejsów integracyjnych z urządzeniami leżących po stronie Systemu:
 - drukarki kasetek histopatologicznych Dakewe C100 – 4 szt.,
 - drukarki szkiełek mikroskopowych Matsunami Espo - 11 szt.,
 - urządzenie MedLAN WSBox do barwiarki Leica – 2 szt.,
 - urządzenie MedLAN TiPro - 2 szt.
 - procesory tkankowe Excelsior AS – 4 szt.,
 - pHmetr Mettler Toledo FiveEasy PLUS FP20 – 1 szt.
9. Dodatkowe prace , które mogą być wykorzystane na dowolne cele związane z modyfikacją Systemu (oprócz zakupu modułów, które są licencjonowane osobno) i będą zlecane z min. 10-dniowym wyprzedzeniem. Jednostką rozliczeniową dla usług dodatkowych jest 1 roboczogodzina. Zamawiający przeznacza na poniższe prace (40 rbh pracy /rok):
 - tworzenie/modyfikacja formularzy,
 - poprawki, usprawnienia i rozszerzenia funkcjonalności Systemu wg życzeń Z Zamawiającego
10. Administracja Systemem – przed Administracją Systemem Zamawiający rozumie takie czynności jak ponowne instalacje oprogramowania, zmiany konfiguracyjne Systemu na zlecenie Zamawiającego, nadawanie uprawnień zgodnie z zleceniem Zamawiającego, wykonywanie czynności administracyjnych na bazie danych, z której korzysta system, zarządzanie zasobami oraz dbanie o bezpieczeństwo
11. Konsultacje techniczne dotyczące wykorzystania Systemu.
12. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca do celów wykonania świadczeń gwarancyjnych udostępniał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń.

13. Aplikacja internetowa do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych), musi umożliwiać minimum realizację co najmniej następujących funkcji:
- wysyłanie zgłoszeń błędów oraz pytań dotyczących dostarczonego oprogramowania poprzez serwis www oraz nadawanie statusu i identyfikatora zgłoszeniom;
 - automatyczne znakowanie czasowe czynności obsługi zgłaszanych błędów
 - przypisanie kategorii błędu przez Zamawiającego;
 - powiadamianie zwrotne o statusie wysłanych zgłoszeń (wiadomość e-mail), w tym o przyjęciu zgłoszenia i naprawie błędu;
 - dostęp do treści historycznych zgłoszeń wysyłanych przez Zamawiającego z możliwością wyszukania zgłoszeń i zbiorczego eksportu zgłoszeń;
 - odbieranie informacji o uaktualnieniach i zawartych w nich zmianach
14. Wykonawca zapewni obsługę zgłoszeń telefonicznych pomocy technicznej i serwisowych spełniając wszystkie w dni robocze w godzinach 7:00 – 16:00, przy czym koszt połączenia z pomocą telefoniczną Wykonawcy (jeden numer telefonu dla wszystkich zgłoszeń) nie może być wyższy niż koszt połączenia krajowego w Polsce na numer stacjonarny.