

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**DOTYCZY: USŁUGA asysty technicznej nad posiadanym systemem RIS/PACS ALTERIS II PRODUKCJI ALTERIS S.A****1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest usługa asysty technicznej nad posiadanym systemem RIS/PACS ALTERIS II zgodnie z poniższymi warunkami:

- Serwis dotyczący oprogramowania oraz wykonanej integracji z systemem RADPOINT będzie świadczony przez minimum 8 miesięcy od daty podpisania umowy, jednak nie wcześniej niż od 03.05.2023;
- Usługa serwisu będzie świadczona w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego w lokalizacji Ceglana oraz lokalizacji Medyków;
- Serwis świadczony będzie za pomocą szyfrowanego łącza VPN lub w miejscu instalacji (w przypadku kiedy awaria nie może być usunięta za pomocą łącza VPN);
- Udzielanie pomocy telefonicznej przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z użytkowaniem systemu;
- Usuwanie wszelkich awarii systemu;
- Usuwanie wszelkich awarii systemu operacyjnego, na którym będzie pracował silnik bazy danych oraz oprogramowanie;
- Bieżące optymalizowanie konfiguracji systemu z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego;
- Systematyczne wykonywanie kopii zapasowych danych w systemie (backup) po każdym dniu roboczym;
- Awaryjne odtwarzanie na wniosek Zamawiającego stanu systemu i zgromadzonych danych archiwalnych zabezpieczonych na odpowiednich nośnikach;
- Pomoc przy usuwaniu błędów generowanych podczas wprowadzania danych przez użytkowników Zamawiającego;
- Dokonywanie ponownych instalacji systemu na serwerze;
- Aktualizacje systemu oraz oprogramowania wraz z pracami wdrożeniowymi;
- Aktualizacje silnika bazy danych;
- Uaktualnienie systemu operacyjnego serwera;
- Dostępność specjalisty pod określonym telefonem stacjonarnym, celem udzielenia pomocy przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z użytkowaniem systemu w godz. 8:00-16:00
- Czas usunięcia awarii krytycznej [usterka Systemu mająca wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, uniemożliwiająca wykonywanie wszystkich przewidzianych funkcji Systemu]- zgodnie z czasem zaoferowanym w formularzu ofertowym (kryterium oceny) liczonym od momentu otrzymania pisemnego zgłoszenia na wskazany przez wykonawcę adres e-mail lub poprzez udostępniony przez Wykonawcę elektroniczny system zgłoszeń
- Czas usunięcia awarii nie wpływającej na pracę całego systemu [oznacza usterkę systemu mającą wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, niezgodna z założeniami określającymi poprawne działanie Systemu. Awaria uniemożliwia czasową lub trwałą eksploatację i wykonywanie części przewidzianych funkcji Systemu] -24 godziny od momentu otrzymania pisemnego zgłoszenia na wskazany przez wykonawcę adres e-mail lub poprzez udostępniony przez Wykonawcę elektroniczny system zgłoszeń.
- Czas usunięcia usterki [błąd Systemu polegający na jego niezgodności z Dokumentacją opisującą zawartość i sposób działania Systemu, nie zakłócający eksploatacji Systemu] zgodnie z czasem zaoferowanym w formularzu ofertowym (kryterium oceny) liczonym od - 5 dni roboczych od momentu otrzymania pisemnego zgłoszenia na wskazany przez wykonawcę adres e-mail lub poprzez udostępniony przez Wykonawcę elektroniczny system zgłoszeń.
- Serwis świadczony będzie w godzinach od 8:00 – 16:00
- Wykonawca do umowy załączy listę osób realizujących czynności serwisowe u Zamawiającego (Imię Nazwisko, adres –e-mail, nr telefonu kontaktowego).
- Podpisanie umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych zgodnie z załączonym wzorem
- Pomoc przy usuwaniu błędów generowanych podczas wprowadzania danych przez Personel Zleceńodawcy.
- Zdalne lub telefoniczne wsparcie techniczne dla lokalnego administratora Systemu.
- Udostępnianie nowych wersji Systemu RIS/PACS oraz poprawek w przypadku stwierdzenia przez

Zamawiającego błędu tj. powtarzalnego działania systemu w tym samym miejscu programu prowadzącego za każdym razem do otrzymania błędnych wyników jego działania.

- Rozwój oraz dostosowywanie systemu objętego umową do zmieniających się powszechnie obowiązujących przepisów prawa, a szczególnie przepisów dotyczących Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach oraz udostępnienia uaktualnień (nowych wersji) w terminie 14 dni od daty obowiązywania danego aktu prawnego. Przy czym Wykonawca do każdej aktualizacji dołączy wykaz zmian wprowadzonych do oprogramowania, który będzie dostępny do pobrania w wskazanym przez Wykonawcę miejscu.
- Przyjmowanie i rozpatrywanie uwag oraz indywidualnych żądań zmian systemu - propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju.
- Współpraca z producentem oprogramowania zintegrowanego z systemem ALTERIS II tj. Radpoint w zakresie poprawności wymiany danych pomiędzy tymi systemami
- Usuwanie wszelkich usterek i błędów dotyczących wymiany danych pomiędzy systemem ALTERIS II a systemem Radpoint
- Tworzenie raportów i zestawień, szablonów pism generowanych z systemu ALTERIS II na potrzeby szpitala - czas wykonania zgłoszonego wykazu, zestawienia, szablonu to 14 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
- Szkolenia użytkowników z nowych wersji oprogramowania.