

DOTYCZY: Świadczenie usługi asysty technicznej posiadanego przez Zamawiającego systemu Agfa EI wraz z infrastrukturą sprzętową do obsługi Zakładów Radiologii

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi asysty technicznej posiadanego przez Zamawiającego systemu Agfa EI wraz z infrastrukturą sprzętową do obsługi Zakładów Radiologii Uniwersyteckiego Centrum Klinicznego im. Prof. K. Gibińskiego Śląskiego Uniwersytetu Medycznego w Katowicach (dalej „System”) obejmujące następujące elementy:

- Moduł do zarządzania badaniami diagnostycznymi w Zakładach Radiologii wraz z integracjami
- Moduł archiwum obrazowe
- Moduł przeglądarki referencyjnej
- Oprogramowanie od transkrypcji opisów głosowych
- Oprogramowanie do tworzenia zestawień/raportów/statystyk Looker
- System do backupu VEEAM
- VMware License vCenter SVR 8 Foundation
- Orion Health License Rhapsody communicat
- eCareMed / XDS module PANSOMA
- OH LIC RHAPSODY INTEGR ENGINE EMBEDDED
- Cordiana Dx16 Editor Volume License Smal
- Dell PowerVault MD1400 – 5 sztuk
- Dell PowerEdge R7515 – 3 sztuki
- 2x Dell EMC Storage NX3240 + PERC H840 – 2 sztuki
- PowerVault ME5024
- Dell EMC PowerVault ME424 Expansion
- Dell ME5024 + 2x ME424 enclosures

System aktualnie posiada integracje z następującymi systemami zewnętrznymi:

- system HIS Zamawiającego - AMMS Asseco Poland
- system EDM Zamawiającego - EDM Asseco Poland
- system Syngo.Via Siemens produkcji Siemens (Zamawiający posiada 3 instalacje tego systemu)
- System Osirix MD -
- Platforma Usług Inteligentnych – Centrum e-Zdrowia- w trakcie wdrożenia

Nadzór autorski i serwis dla wskazanych integracji po stronie systemów produkcji Asseco Poland zapewni Zamawiający

I. WARUNKI OGÓLNE

1)	Okres trwania usługi asysty technicznej 36 miesięcy od daty zakończenia obecnie obowiązującej usługi gwarancyjnej zawartej na czas określony tj. 37 miesięcy od dnia 05.09.2023 .
2)	Usługa asysty technicznej będzie świadczona w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego w lokalizacji Ceglana oraz lokalizacji Medyków w zakresie wszystkich elementów oraz integracji składających się na System
3)	Wykonawca podpisze zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych
4)	Zamawiający wymaga, aby System działał wraz z aktualnie posiadanymi integracjami w reżimie 365 dni w roku przez 24 godziny na dobę. W okresie świadczenia usługi asysty technicznej Wykonawca gwarantuje naprawę błędów w trybie pracy 24h na dobę łącznie w dniami ustawowo wolnymi od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

	<p>Dostępność specjalisty pod określonym telefonem stacjonarnym, celem udzielenia pomocy przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z użytkowaniem Systemu w godz. 8:00-16:00</p> <p>Dostępność specjalisty w godz. 16:00 - 8:00 w dni robocze oraz w dni ustawowo wolne pod określonym numerem telefonu celem usuwania awarii krytycznych uniemożliwiających korzystanie z Systemu</p>
5)	Wykonawca musi być upoważniony do świadczenia usługi asysty technicznej w zakresie systemu Agfa EI. W przypadku jeśli Wykonawca nie jest producentem w/w Systemu, musi posiadać zaświadczenie producenta oprogramowania, że może świadczyć usługi asysty technicznej w zakresie oprogramowania Agfa EI
6)	Wykonawca musi posiadać niezbędną wiedzę i doświadczenie w administrowaniu oraz optymalizowaniu systemu Agfa EI
7)	Zamawiający informuje że w trakcie trwania usługi asysty technicznej zamierza dokonać modernizacji infrastruktury sprzętowej wykorzystywanej obecnie przez System. W związku z powyższym Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzenia działań instalacyjnych / konfiguracyjnych zakupionego sprzętu przez Zamawiającego niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania Systemu

II. WARUNKI ASYSTY TECHNICZNEJ

1)	<p>Definicje błędów:</p> <p><u>Błąd krytyczny:</u> 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 (np. brak możliwości pobrania obrazów z zasobów VNA) lub System utracił dane lub wystąpiły zaburzenia ich integralności, do zastąpienia wadliwej funkcjonalności wymagana jest praca manualna.</p> <p><u>Błąd istotny:</u> 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).</p> <p><u>Błąd zwykły:</u> 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 użytkowników - rutynowa eksploatacja Systemu jest możliwa, ale wiąże się z drobnymi utrudnieniami dla użytkownika (np. wizualizacja dokumentu zawierająca wszystkie wymagane dane ale nieprawidłowo sformatowana; pojawiający się komunikat ostrzegawczy, który nie blokuje funkcjonalności, it.tp.).</p>								
2)	<p>W okresie świadczenia usługi asysty technicznej Wykonawca gwarantuje poniższe terminy naprawy błędów (czas naprawy błędu to czas liczony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego o zaistnieniu błędu do czasu dostarczenia oraz zainstalowania poprawki w środowisku produkcyjnym Zamawiającego lub wskazania skutecznego obejścia.)</p> <table> <tr> <td>Status zgłoszenia</td> <td>Maksymalny czas naprawy</td> </tr> <tr> <td>Błąd krytyczny</td> <td>4 godziny</td> </tr> <tr> <td>Błąd istotny</td> <td>24 godziny</td> </tr> <tr> <td>Błąd zwykły</td> <td>5 dni roboczych</td> </tr> </table>	Status zgłoszenia	Maksymalny czas naprawy	Błąd krytyczny	4 godziny	Błąd istotny	24 godziny	Błąd zwykły	5 dni roboczych
Status zgłoszenia	Maksymalny czas naprawy								
Błąd krytyczny	4 godziny								
Błąd istotny	24 godziny								
Błąd zwykły	5 dni roboczych								

3)	<p>Usługa asysty technicznej polegać będzie na obsłudze wszystkich zgłoszeń oraz zapytań dotyczących prawidłowego oraz nieprawidłowego funkcjonowania systemu, wszystkich integracji oraz na:</p> <ul style="list-style-type: none"> • usuwaniu błędów (krytycznych, istotnych, zwykłych) wykrytych w Systemie oraz integracjach z systemami w wymaganych terminach, określonych w tabeli powyżej; • bieżącym optymalizowaniu konfiguracji Systemu z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego • 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; • dostarczaniu i instalacji uaktualnień, poprawek i oraz integracji z systemami w terminach uzgodnionych z Zamawiającym; • dostosowywaniu oprogramowania do wymogów prawa (zgodność, co najmniej w randze rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust. 1 Konstytucji RP z dnia 2 kwietnia 1997 roku oraz obowiązującymi wykładniami prawnymi lub wskazówkami jednostek nadrzędnych - Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia i inne) • przeprowadzeniu strojenia wydajnościowego serwera bazy danych • pomoc w awaryjnym odtwarzaniu na wniosek zamawiającego, stanu Systemu i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych na odpowiednich nośnikach • pomoc przy rozwiązywaniu problemów konfiguracyjnych / komunikacyjnych dla obecnie podłączonych do systemu urządzeń medycznych • wsparcie przy podłączaniu do Systemu nowych urządzeń medycznych • pomocy przy bieżącej eksploatacji Systemu • pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego urzędu, banków itp.) poprzez definiowanie wykazów, zestawień, statystyk
4)	<p>Zamawiający określa kategorię błędu, zgodnie ze wskazaną w punkcie 1) powyżej definicją, w momencie dokonywania zgłoszenia oraz może dokonać jej zmiany na uzasadniony wniosek Wykonawcy.</p>
5)	<p>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.</p>
6)	<p>W przypadku, gdy naprawa zgłoszonego błędu lub aktualizacja do nowszej wersji spowoduje awarię funkcjonalności, która działała poprawnie przez wprowadzeniem zmian w Oprogramowaniu Zamawiającego Wykonawca usunie taką awarię w trybie określonym dla danej kategorii błędu zgodnie z definicją przyjętą w niniejszym zamówieniu.</p>
7)	<p>Po poprawie błędu lub wykonaniu obejścia Wykonawca dokonuje niezwłocznie wpisu w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych oraz wysyła wiadomość e-mail z informacją do Zamawiającego.</p>
8)	<p>Czas naprawy błędu to czas liczony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego o zaistnieniu błędu do czasu dostarczenia oraz zainstalowania poprawki w środowisku produkcyjnym Zamawiającego lub wskazania skutecznego obejścia.)</p>
9)	<p>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.</p>
10)	<p>Jeżeli Wykonawca nie usunie błędu w terminie określonym w pkt 2, Zamawiający może:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zawiadamiąjąc uprzednio Wykonawcę, • usunąć błąd we własnym zakresie lub powierzyć jego usunięcie innemu podmiotowi na koszt i ryzyko Wykonawcy, co nie spowoduje utraty przysługujących Zamawiającemu uprawnień z tytułu gwarancji.

	<ul style="list-style-type: none"> koszty poniesione przez Zamawiającego przy usunięciu błędu mogą zostać potrącone z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę. niezależnie od powyższego obciążyć Wykonawcę karą umowną
11)	Zamawiający wymaga, aby Wykonawca na czas świadczenia usługi asysty technicznej udostępniał aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń.
12)	W okresie trwania asysty technicznej wszelkie koszty usuwania wad i awarii, których przyczyna nie leży po stronie Zamawiającego ponosi Wykonawca
13)	<p>Aplikacja internetowa do przyjmowania i obsługi zgłoszeń (System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych), musi umożliwiać realizację co najmniej następujących funkcji:</p> <ul style="list-style-type: none"> wysyłanie zgłoszeń błędów oraz pytań dotyczących bieżącej obsługi Systemu poprzez serwis www oraz nadawanie statusu i identyfikatora zgłoszeniom; przypisanie kategorii błędu przez Zamawiającego; powiadamanie 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; serwis zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania związane z poprawnym funkcjonowaniem Systemu; publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach systemu, ważnych komunikatach oraz udostępnianie tych informacji przez kanał RSS; wszelkie uaktualnienia dostarczonego oprogramowania w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania posiadanego przez Zamawiającego oraz instrukcje dla użytkowników zamieszczane na serwerze ftp lub udostępniane poprzez aplikację; Zamawiający dopuszcza wykonywanie aktualizacji Systemu przez Wykonawcę po uzgodnieniu jej zakresu i terminu z Zamawiającym, aplikacja umożliwi definiowanie grup użytkowników, do których będą kierowane powiadomienia e-mail. w przypadku gdy aplikacja nie udostępnia możliwości tworzenia zgłoszeń zgodnie z definicjami błędów opisanymi w pkt 1, Zamawiający wraz z Wykonawcą ustalą na drodze pisemnej odpowiednie mapowania błędów udostępnianych przez aplikację na błędy opisane w pkt 1.
14)	W ramach wynagrodzenia Wykonawca zapewni Zamawiającemu przez czas trwania zobowiązań wynikających z świadczenia usługi asysty technicznej, niewyłączną, ograniczoną czasowo licencję na korzystanie z Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych dla co najmniej 10 pracowników Zamawiającego, o ile taka licencja będzie niezbędna do zapewnienia Zamawiającemu dostępu do Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych w zakresie wymaganym w OPZ.
15)	Zamawiający ma prawo do konsultacji zdalnych z Wykonawcą bez ograniczeń czasowych w okresie trwania usługi asysty technicznej – w odniesieniu do zidentyfikowanych błędów w Systemie. W tym celu Wykonawca udostępni numer telefonu Infolinii. Koszt połączenia z numerem Infolinii będzie naliczany zgodnie z taryfą operatora osoby dzwoniącej.
16)	Usługa asysty technicznej musi być świadczona w języku polskim.

III. MECHANIZM CIĄGŁEGO MONITOROWANIA KLUCZOWYCH PARAMETRÓW ŻYCIOWYCH CAŁEGO SYSTEMU

1)	W ramach świadczenia usługi asysty technicznej Wykonawca zapewni mechanizm ciągłego monitorowania kluczowych parametrów życiowych całego systemu obejmujący system zarządzania badaniami diagnostycznymi wraz z infrastrukturą, na której ten System jest zainstalowany.
2)	Monitorowanie warstwy wirtualizacji (użyłizacja CPU, RAM, partycji)
3)	Monitorowanie wszystkich systemów operacyjnych wykorzystywanych na potrzeby dostarczonego systemu (użyłizacja CPU, RAM, partycji, pliki wymiany, uptime)

4)	Monitorowanie warstwy systemów operacyjnych (użytkowanie CPU, RAM, partycji, plików wymiany, uptime'u),
5)	Monitorowanie warstwy baz danych (pliki wydarzeń log, rozmiar bazy danych, zadania silnika bazy danych, liczba procesów, proces wykonywania kopii zapasowej)
6)	Monitorowanie warstwy aplikacyjnej (kluczowych procesów oprogramowania, plików wydarzeń log, kolejki archiwizacji badań systemu VNA, użycia i statusu licencji).
7)	W przypadku alarmu (proaktywnie) i awarii (reaktywnie) automatyczne założenie zgłoszenia serwisowego wraz z informacją dla Zamawiającego o powstałym zgłoszeniu (email).
8)	Po zalogowaniu do systemu zapewniającego mechanizm monitoringu przez użytkownika (Zamawiającego) istnieje możliwość odczytania: <ul style="list-style-type: none"> • statusu każdego z elementów na każdej z ww. warstw, • datę i czas ostatniego sprawdzenia monitorowanego parametru, • datę i czas następnego planowanego sprawdzenia monitorowanego parametru.
9)	Dla każdego z alarmu użytkownik może odczytać status alarmu, minimum czy jest to alarm krytyczny czy też ostrzeżenie, czy alarm jest potwierdzony przez zespół serwisowy dostawcy, czy alarm jest w trakcie obsługi przez zespół serwisowy dostawcy.

IV. ZASADY UDZIELENIA ZDALNEGO DOSTĘPU DO ZASOBÓW

§ 1.

Udostępnienie

1. W celu realizacji usługi asysty technicznej zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie uzgodnionym przez Strony.
2. Dostęp zdalny ustanawiany jest tylko i wyłącznie do systemów Zamawiającego stanowiących przedmiot umowy.
3. Dostęp zdalny jest możliwy tylko i wyłącznie za pośrednictwem danych autoryzacyjnych udostępnionych Wykonawcy przez Zamawiającego.
4. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia sprawnego kanału komunikacji.
5. Zamawiający ogranicza zasoby dostępne dla sesji zdalnej do niezbędnego minimum.
6. Zamawiający udostępnia dostęp zdalny z wykorzystaniem systemu PAM, który rejestruje i monitoruje wszystkie zdalne sesje.

§ 2.

Zasady korzystania

1. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
 - a. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji przedmiotu umowy;
 - b. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji przedmiotu umowy;
2. Wykonawca może wnioskować o dane autoryzacyjne tylko i wyłącznie dla osób wykazanych w imiennym wykazie osób upoważnionych do zdalnego dostępu.
3. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych autoryzacyjnych innym osobom niż osoby wskazane w imiennym wykazie osób upoważnionych.
4. Każdy użytkownik zobowiązany jest do stosowania silnych haseł i uwierzytelniania wieloskładnikowego MFA.
5. Liczba użytkowników zdalnego dostępu przyznawanych jednemu Wykonawcy w jednej umowie nie może przekraczać 10 osób, w przypadku systemu PAM w jednym czasie może być aktywnych tylko 5 użytkowników.
6. Po zakończeniu prac w ramach zdalnego dostępu użytkownik zobowiązany jest do wylogowania się z wszystkich systemów Zamawiającego i do zakończenia sesji z VPN.
7. Urządzenie wykorzystywane do dostępu zdalnego muszą spełniać minimalne wymagania bezpieczeństwa (aktualny system operacyjny, aktualny antywirus, brak oprogramowania złośliwego).
8. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o zaprzestaniu wykonywania usług będących przedmiotem umowy przez pracownika posiadającego dostęp zdalny.

§ 3.

Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu

1. Zamawiający zapewni zdalny dostęp poprzez posiadany przez Zamawiającego system PAM lub w wyjątkowych sytuacjach poprzez bezpieczny kanał VPN;
2. W przypadku dostępu za pośrednictwem systemu PAM, każdy użytkownik otrzyma maila z linkiem do logowania, do systemu PAM, za pośrednictwem którego Zamawiający zapewni pulpit z listą systemów, do których



użytkownikowi został udzielony dostęp. Zamawiający nie dopuszcza oprogramowania wykorzystującego obce serwery pośredniczące do komunikacji pomiędzy stronami Umowy

3. Zamawiający przekaze osobie realizującej prace wynikające z zapisów Umowy dane autoryzacyjne
 - I. Dla kanału VPN
 - a. identyfikator użytkownika (login)
 - b. hasło dostępu
 - c. parametry niezbędne do zestawienia zdalnego połączenia.
 - II. Dla systemu PAM: - link do indywidualnego logowania
4. Użytkownicy po stronie Wykonawcy zobowiązują się do nieudostępniania danych autoryzacyjnych innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
5. Instalacja oraz konfiguracja przekazanego oprogramowania leżą po stronie pracowników Wykonawcy.

podpis Wykonawcy

podpis Zamawiającego

IMIENNY WYKAZ PRACOWNIKÓW WYKONAWCY UPOWAŻNIONYCH DO ZDALNEGO DOSTĘPU

L.p.	Nazwisko i imię	Stanowisko, adres e-mail, nr telefonu
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		