

Zmodyfikowany Załącznik nr 6 do SIWZ

Opis przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług związanych z obsługą oprogramowania Hipokrates Plus, która w szczególności obejmuje:
 - a) wsparcie personelu w bieżącej pracy w zakresie obsługi systemów medycznych Hipokrates/Infomedica, monitorowanie stanu tych systemów,
 - b) wykonywanie kopii zapasowych danych z systemów Hipokrates/Infomedica,
 - c) obsługa i konserwacja sprzętowa serwera Hipokrates/Infomedica, administrowanie serwerowym systemem operacyjnym Hipokrates/Infomedica,
 - d) nadzór nad integracją sprzętu medycznego z systemem Hipokrates/Infomedica oraz organizacja działań związanych z tym procesem,
 - e) archiwizowanie bazy danych systemu Hipokrates/Infomedica.
2. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia obsługi serwisowej dla oprogramowania Hipokrates Plus w następującym zakresie:
 - a) gotowość do świadczenia usług serwisowych w ramach wizyt w siedzibie Zamawiającego w godzinach pracy Wykonawcy,
 - b) nieograniczoną ilość kontaktów telefonicznych, faksowych, e-mailowych lub osobistych z pracownikami działu serwisu Wykonawcy oraz Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, w godzinach pracy Wykonawcy,
 - c) korzystania z konsultacji typu HelpDesk (pomoc i konsultacje telefoniczne) w zakresie obsługi i administrowania Oprogramowania Aplikacyjnego, wymienionego w Załączniku nr 1 umowy
 - d) udzielanie pomocy technicznej w zakresie obsługi i administrowania Oprogramowania Aplikacyjnego wymienionego w Załączniku nr 1, w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy
 - e) instalowanie wersji części administracyjnej, medycznej i zarządczej Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową;
 - f) usunięcie awarii tj. sytuacji, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty zbiorów niezbędnych do działania oprogramowania, struktur danych lub zawartości bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego objętego umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, przy pomocy kopii Oprogramowania Aplikacyjnego lub narzędzi oprogramowania systemowego i bazodanowego, udostępnionego przez Zamawiającego;
 - g) przyjmowanie i obsługę zgłoszonych przez Zamawiającego Awarii
 - h) bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
 - i) pomoc w awaryjnym uruchamianiu Oprogramowania Aplikacyjnego i odtwarzaniu zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym danych, na podstawie danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
 - j) dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
3. Wykonywanie na rzecz Zamawiającego dodatkowych usług, tj:
 - a) Obsługa techniczna i administracyjna Oprogramowania Aplikacyjnego
 - Wczytywanie nowych (dostarczonych przez Zamawiającego) i deaktywacja starych słowników
 - Aktualizacja bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego
 - Aktualizacja Oprogramowania Aplikacyjnego
 - Wdrażanie i konfiguracja nowych funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego
 - Analiza zgłoszeń od użytkowników dotyczących pracy Oprogramowania Aplikacyjnego (w tym zgłaszanych błędów)
 - Zarządzanie parametrami pracy Oprogramowania Aplikacyjnego poprzez moduł administracyjny

- Udostępnianie danych do edycji - na podstawie pisemnego zlecenia
- b) Bieżąca obsługa Oprogramowania Aplikacyjnego
 - Dodawanie nowych jednostek
 - Aktualizacja słowników
 - Dopisywanie procedur medycznych
 - Dodawanie nowych użytkowników
 - Tworzenie grup uprawnień
 - Nadawanie uprawnień dla użytkowników
 - Zmiana haseł użytkowników
 - Zarządzanie wolumenami ksiąg głównych, odmów, oczekujących
 - Zarządzanie słownikami
 - Usuwanie błędnie wprowadzonych danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia
 - Poprawa błędów od strony bazy danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia
 - Aktualizacja i wczytywanie danych z plików dodatkowych poprzez opcję CSV w module administracyjnym
 - Tworzenie dodatkowych wydruków
 - Zmiany w wydrukach dodatkowych
- c) Bieżąca obsługa rozliczeń
 - Wczytywanie umów
 - Wczytywanie aneksów
 - Pobieranie danych do modułu RNFZ
 - Synchronizacja danych
 - Asysta przy tworzeniu raportów statystycznych / rozliczeniowych
 - Analiza błędów
 - Sprawdzanie poprawności plików XML
 - Analiza błędów w plikach XML
 - Poprawa błędnych danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia
 - Okresowe sprawdzanie poprawności wprowadzanych danych
 - Zarządzanie komunikatami XML
- d) Obsługa motoru bazy danych Oracle – dalej Oprogramowanie Bazodanowe
 - Diagnostyka zawartości baz danych
 - Strojenie bazy danych
 - Agregowanie zawartości bazy danych
 - Naprawa zawartości baz danych w tym usuwanie błędnych rekordów
 - Okresowa rekonfiguracja bazy danych
 - Zarządzanie plikami bazy danych
 - Zarządzanie procesami tworzenia kopii zapasowych
- e) Pozostałe usługi:
 - Szkolenie użytkowników z nowych funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego umową,
 - Instruktarze stanowiskowe związane z obsługą Oprogramowania Aplikacyjnego objętego umową,
 - Podstawowa obsługa administrowania oprogramowaniem współpracującym z Oprogramowaniem Aplikacyjnym HIPOKRATES PLUS, w tym:
 - ° systemem RCP (rejestracja czasu pracy),
 - ° systemem kontroli dostępu (wjazdy na parkingi szpitala),
 - ° systemem kolejkowym (przyzywowy) – obsługa poradni przyszpitalnych,
 - ° systemów wspomagających typu PŁATNIK, HOME BANKING,
 - ° systemów sprawozdawczych, Kolejki Wysokospecjalistyczne, Programy Profilaktyczne.