**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. W okresie od dnia 1.10.2019 r do dnia 30.09.2021 r. Wykonawca zobowiązany będzie   
   w ramach wynagrodzenia zamieszczonego w ofercie zapewnić obsługę serwisową programów wchodzących w skład Zintegrowanego Systemu Informatycznego (ZSI):
   1. KS-SOMED – system obsługi przychodni (25 stanowisk)
   2. KS-MEDIS – system obsługi szpitala (42 stanowiska)
   3. KS-SOLAB – system obsługi laboratorium analitycznego (6 stanowisk)
   4. KS-ASW – apteka szpitalna i apteczki oddziałowe (11 stanowisk)
   5. KS\_FKV – system finansowo-księgowy (4 stanowiska)
   6. KS-ZZL – kadry i płace (8 stanowisk)
   7. KS-ESM – środki trwałe (2 stanowiska)
2. W zakres obsługi serwisowej wchodzą następujące usługi i działania:
   1. Instalacja aktualizacji i zmian ZSI. Przedmiotowe instalacje będą się odbywać, po wcześniejszym ustaleniu terminu z Zamawiającym, od poniedziałku do piątku w godzinach świadczenia serwisu podanych w pkt. 2 lit. d lub oknie serwisowym od godziny 18:00 do 20:00,
   2. Kontakt i współpracę z Producentem w sprawie funkcjonalności ZSI lub jego poszczególnych elementów,
   3. Zorganizowanie systemu obsługi zgłoszeń serwisowych służącego do zgłaszania przez Zamawiającego do Wykonawcy błędów i problemów związanych   
      z funkcjonowaniem ZSI, który umożliwiać będzie monitorowanie zgłaszanych awarii do Wykonawcy. System obsługi zgłoszeń serwisowych powinien umożliwiać wprowadzenie takich informacji o zgłoszeniu jak temat, treść, załączniki, data rozpoczęcia realizacji, historię realizacji zgłoszenia, czas realizacji, data zakończenia realizacji (zamknięcia zgłoszenia),
   4. zapewnienie świadczenia pomocy telefonicznej przez Wykonawcę w zakresie pracy SI w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00,
   5. szkolenie i wsparcie Administratora Systemów Informatycznych Zamawiającego   
      w zakresie administrowania i użytkowania SI, z wprowadzonych zmian przez Wykonawcę i Producenta SI, jednocześnie informowanie o nowościach i zmianach w nowych wersjach SI z uwzględnieniem czy dana poprawka (aktualizacja) jest konieczna do poprawnego funkcjonowania i rozliczania się Zamawiającego z NFZ   
      w zakresie limitu czasowego.
   6. wsparcie (serwis) przez Wykonawcę może obywać się poprzez dostęp zdalny, telefoniczny i jeśli sytuacja tego wymaga (zadecyduje Zamawiający   
      po wcześniejszym ustaleniu terminu z Wykonawcą przyjazd osobisty do siedziby Zamawiającego. W przypadku wizyty serwisowej mają zastosowanie postanowienia pkt. 7 i 8.
   7. udzielanie konsultacji przez Wykonawcę w sprawie dopasowania   
      i zoptymalizowania SI i jeśli Zamawiający sobie tego zażyczy wprowadzenie   
      ich w życie w terminie określonym przez Strony Umowy,
   8. usuwanie zgłaszanych usterek i błędów w funkcjonowaniu SI i bezpośrednia współpraca w tym zakresie z Producentem SI w celu ich usunięcia i uzyskania stabilności pracy SI u Zamawiającego,
   9. obsługa i konserwacja bazy danych ‘Oracle Standard Edition One CPU ASFU’ ZSI.
   10. stały audyt oprogramowania w zakresie jego zgodności z obowiązującymi przepisami prawa i wymogami wynikającymi z umów podpisanych z NFZ, zaleceń jednostek nadrzędnych;
   11. dostosowanie (update) oprogramowania do zmian przepisów prawa lub wymogów wynikających z umów zawieranych z Narodowym Funduszem Zdrowia, a także do zaleceń wydawanych przez jednostki nadrzędne o ile producent oprogramowania udostępnił odpowiednią aktualizację;
3. Wykonawca zobowiązany jest uzgodnić z Zamawiającym terminy realizacji obowiązków wynikających z pkt. 1, z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego.
4. Wynagrodzenie za usługi serwisowe dla programów o których mowa w pkt. 1 lit. a, b, c, d, e, obejmuje 9 godzin wsparcia, a dla programów pkt. 1 lit. f, g, h 6 godzin wsparcia miesięcznie. W przypadku, gdy Zamawiający w danym miesiącu nie wykorzysta przysługujących mu godzin, to niewykorzystane godziny Serwisu. Czas wykonywania Serwisu będzie rozliczany kwartalnie na koniec każdego kwartału kalendarzowego. Limit będzie rozliczany odrębnie dla programów pkt. 1 lit. f, g, h i dla programów pkt. 1 lit. a, b, c, d, e.
5. Czas Wykonawcy niezbędny na usunięcie usterek i błędów w funkcjonowaniu SI wynikających z błędu w programie lub błędów w obsłudze serwisowej Wykonawcy nie jest traktowany jako godziny w ramach Serwisu i nie uzasadnia żadnych płatności ze strony Zamawiającego.
6. Czas Wykonawcy niezbędny na instalację aktualizacji i zmian przygotowanych przez producenta oprogramowania nie jest traktowany jako godziny w ramach Serwisu i nie uzasadnia żadnych płatności ze strony Zamawiającego.
7. Wykonawca jest zobowiązany do comiesięcznego tj. do 7 dnia każdego miesiąca, przedstawiania Zamawiającemu szczegółowego wykazu zgłoszeń z poprzedniego miesiąca (nazwa zgłoszenia, id zgłoszenia, data zgłoszenia, czas pracy poświęcony na dane zgłoszenie itp.) z podziałem na wykonane i niewykonane zgłoszenia (także te w trakcie realizacji).
8. W ramach usługi serwisowej Wykonawca ma uwzględnić dwie czterogodzinne wizyty rocznie odbywające się w siedzibie zamawiającego obejmujące koszt dojazdu. Zamawiający powiadomi Wykonawcę o proponowanym terminie i zakresie wizyty   
   z wyprzedzeniem jednego tygodnia.
9. Wynagrodzenie o którym mowa w pkt. 3 nie obejmuje kosztu dojazdów serwisowych poza wymienionymi w pkt. 7, ani kosztu usług wykraczających ponad limit podany pkt. 3.   
   W ofercie Wykonawca zobowiązany jest podać jednostkowy koszt przyjazdu do siedziby zamawiającego oraz koszt jednostkowy 1 roboczogodziny dla usług wykraczających poza zakres umowy serwisowej.