



Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie art. 275 pkt. 1 ustawy Pzp **na świadczenie usługi opieki serwisowej oraz zapewnienie dostępu do nowych wersji oprogramowania dla modułu „Eskulap Apteka”; Nr sprawy TP-190/23/EP**

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie następujących usług:
 - 1) świadczenie usługi opieki serwisowej dla modułu „Eskulap Apteka” systemu informatycznego „Eskulap System Informatyczny Szpitala”;
 - 2) udostępnienie nowych wersji oprogramowania dla modułu „Eskulap Apteka”;
 - 3) świadczenie usług rozwojowych w maksymalnym wymiarze 100 roboczogodzin dla modułu „Eskulap Apteka”.
2. Zgodnie z art. 441 ustawy PZP, Zamawiający zastrzega sobie możliwość skorzystania z prawa opcji. Prawo opcji będzie obejmować zakres i wartość opisane Załączniku 2 do SWZ w „Formularzu cenowym”.
3. Moduł „Eskulap Apteka” jest częścią systemu informatycznego „Eskulap System Informatyczny Szpitala”, który jest posiadany i użytkowany przez Zamawiającego.
Zamawiający informuje, że producentem oprogramowania dla systemu informatycznego „Eskulap System Informatyczny Szpitala” jest Nexus Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu.
4. Usługa będąca przedmiotem zamówienia będzie świadczona maksymalnie przez okres 12 miesięcy od daty zawarcia umowy.
5. W ramach zamówienia podstawowego (gwarantowanego) Wykonawca będzie zobowiązany do:
 - 1) świadczenia usługi opieki serwisowej dla modułu „Eskulap Apteka” systemu informatycznego „Eskulap System Informatyczny Szpitala”;
 - 2) udostępnienia nowych wersji oprogramowania dla modułu „Eskulap Apteka”;
 - 3) świadczenia usług rozwojowych w wymiarze 50 roboczogodzin dla modułu „Eskulap Apteka” przez okres 6 miesięcy liczony od daty zawarcia umowy.
6. W ramach zamówienia w prawie opcji Wykonawca będzie zobowiązany do:
 - 1) świadczenia usługi opieki serwisowej dla modułu „Eskulap Apteka” systemu informatycznego „Eskulap System Informatyczny Szpitala”;
 - 2) udostępnienia nowych wersji oprogramowania dla modułu „Eskulap Apteka”;
 - 3) świadczenia usług rozwojowych w wymiarze 50 roboczogodzin dla modułu „Eskulap Apteka” przez okres 6 miesięcy liczony od ostatniego dnia świadczenia usług w ramach zamówienia podstawowego.

I. Zakres wymaganych czynności w ramach świadczenia usługi opieki serwisowej

1. W ramach świadczenia usługi opieki serwisowej oraz dostępu do nowych wersji oprogramowania modułu „Eskulap Apteka” Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) zagwarantowania ciągłości rozwoju dostarczonego oprogramowania dla modułu „Eskulap Apteka”;
 - 2) utrzymywania oprogramowania w zgodzie z obowiązującym stanem prawnym. Termin dostarczenia aktualizacji wynikającej ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający będzie następujący:
 - a) min. 3 dni przed wejściem w życie przy założeniu, że zostały ogłoszone minimum 14 dni przed wejściem w życie,

- b) min. 14 dni od dnia ogłoszenia przy założeniu, że zostały ogłoszone w terminie krótszym niż 14 dni od wejścia w życie,
 - c) w pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Apteki Zamawiającego w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni od daty ich ogłoszenia,
- 3) poinformowania Zamawiającego o posiadanym dostępie do nowej wersji oprogramowania modułu „Eskulap Apteka” w terminie do 14 dni od udostępnienia takiej wersji przez producenta oprogramowania;
- 4) dostarczania nowych wersji oprogramowania modułu „Eskulap Apteka” wraz z prawem do korzystania z tych wersji. Termin dostarczenia nowych wersji oprogramowania wynikający ze zmian aktów prawnych, do których przestrzegania zobligowany jest Zamawiający będzie następujący:
- a) min. 3 dni przed wejściem w życie przy założeniu, że zostały ogłoszone minimum 14 dni przed wejściem w życie,
 - b) min. 14 dni od dnia ogłoszenia przy założeniu, że zostały ogłoszone w terminie krótszym niż 14 dni od wejścia w życie,
 - c) w pozostałych sytuacjach, mających wpływ na zapewnienie ciągłości funkcjonowania Apteki Zamawiającego, w terminie możliwie najszybszym, jednak nie dłuższym niż 14 dni od daty ich ogłoszenia.

Aktualizacja może być wykonana za pomocą łącza serwisowego.

- 5) gotowości do realizacji zaproponowanych przez Zamawiającego zmian w oprogramowaniu modułu „Eskulap Apteka”;
- 6) usuwania zgłoszonych awarii/ błędów w działaniu modułu „Eskulap Apteka”;
- 7) nadzoru nad prawidłowym działaniem komunikacji HL7 (po stronie Apteki) z systemem HIS (producent CompuGroup Medical Polska sp. z o.o.) oraz komunikacji z systemem Simple.ERP użytkowanym przez Zamawiającego;
- 8) nadzoru nad prawidłowym działaniem modułu „Eskulap Apteka” w szczególności raportowaniem i komunikacją z Zintegrowanym Systemem Monitorowania Obrotu Produktami Leczniczymi oraz systemem Krajowej Organizacji Weryfikacji Autentyczności Leków;
- 9) aktualizacji katalogów produktów leczniczych i nadzór nad ich aktualnością.

2. Warunki świadczenia usługi opieki serwisowej:

- 1) zgłoszenia wadliwej pracy (problemów) modułu „Eskulap Apteka” przez użytkowników u Zamawiającego tj. upoważnione przez Zamawiającego osoby wyznaczone do obsługi i pracy z Modułem Eskulap Apteka przekazywane będą:
 - a) przez udostępniony przez Wykonawcę Internetowy Rejestr Zgłoszeń HelpDesk, a w przypadku braku dostępności Internetowego Rejestru Zgłoszeń HelpDesk;
 - b) za pomocą poczty elektronicznej na udostępniony przez Wykonawcę adres e-mail; lub zgłaszane telefonicznie.

Zgłoszenia przekazane w sposób określony jak wyżej, rejestrowane będą przez Wykonawcę w dniu zgłoszenia.

- 2) Świadczenie usług opieki serwisowej w tym konsultacje telefoniczne, świadczone będą w dni robocze w godzinach pracy.

Przez dni robocze należy rozumieć dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Przez godziny pracy należy rozumieć godziny od 8:00 do 16:00 w dni robocze.

- 3) Zgłoszenia dotyczące czynności wchodzących w zakres usług opieki serwisowej, wysłane przez użytkownika po godzinie 16:00 traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
- 4) Czas usunięcia awarii krytycznej w czasie do 12 godzin od momentu zgłoszenia przez użytkownika modułu „Eskulap Apteka” u Zamawiającego.

Przez awarię krytyczną należy rozumieć awarię, która uniemożliwia korzystanie z modułu Eskulap Apteka, użytkownik nie może korzystać z obszarów funkcjonalnych modułu, uzyskanie oczekiwanych efektów nie jest możliwe w inny sposób.

- 5) Czas usunięcia błędu w terminie do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia przez użytkownika modułu „Eskulap Apteka” u Zamawiającego.

Przez błąd należy rozumieć sytuację w której zostaje zakłócone prawidłowe funkcjonowanie modułu „Eskulap Apteka” u Zamawiającego. Wystąpienie błędu nie uniemożliwia użytkownikowi korzystania z funkcji modułu, polega w szczególności na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej lub wielu funkcji modułu „Eskulap Apteka”.

Wystąpienie błędu wiąże się z koniecznością dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z modulem wolnym od błędów, nie powodując jednak skutków opisanych dla awarii krytycznej.

- 6) Realizacja zgłoszeń w ramach świadczenia usługi opieki serwisowej będzie realizowana zdalnie z zastosowaniem bezpiecznego połączenia udostępnionego przez Zamawiającego lub przez bezpośredni dostęp do systemu w miejscu użytkowania modułu Eskulap Apteka tj. w siedzibie Zamawiającego.
- 7) W przypadku gdy zgłoszenie w ramach opieki serwisowej będzie wymagało wizyty przedstawiciela Wykonawcy, zostanie ustalony termin przyjazdu, nie dłuższy jednak niż 48 godzin od momentu przesłania zgłoszenia przez Zamawiającego. Ustalenie terminu przyjazdu dłuższego niż 48 godzin od momentu zgłoszenia będzie wymagało pisemnej akceptacji Zamawiającego.
- 8) Wykonane czynności w ramach usługi opieki serwisowej będą ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z udostępnionego przez Wykonawcę Internetowego Rejestru Zgłoszeń HelpDesk, które każdorazowo będą akceptowane przez Zamawiającego w zakresie poprawności i zakresu wykonanych czynności w ramach świadczonej usługi opieki serwisowej.
- 9) Wynagrodzenie Wykonawcy za świadczenie usługi opieki serwisowej będzie miało charakter ryczałtowy płatne będzie przelewem, na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę, w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca kalendarzowego, w terminie 60 dni od daty doręczenia faktury VAT Zamawiającemu.

II. Zakres wymaganych czynności w ramach świadczenia usług rozwojowych – pakiet 100 roboczogodzin.

1. W ramach świadczenia usług rozwojowych w wymiarze 100 roboczogodzin Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania następujących czynności:
 - a) wsparcia w administracji bazą danych;
 - b) pomoc w instalacji i konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego;
 - c) wsparcie w administracji systemem modułu „Eskulap Apteka”;
 - d) dostosowywanie oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego, pomoc w definiowaniu szablonów, sprawozdań, słowników;
 - e) pomoc w przekazywaniu danych do jednostek nadrzędnych i współpracujących;

- f) wsparcie przy konfiguracji systemu z modułem „Eskulap Apteka”;
- g) prace związane z udostępnianiem danych i zasilaniem systemów raportujących;
- h) instalacji urządzeń peryferyjnych (drukarek, drukarek kodów, skanerów, etc.) niezbędnych do prawidłowej obsługi modułu „Eskulap Apteka”;
- i) konsultacje z zakresu funkcjonalności modułu „Eskulap Apteka”;
- j) aktualizacje ilości i funkcjonalności kont użytkowników;
- k) szkoleń użytkowników i administratorów modułu „Eskulap Apteka”;

4. Warunki świadczenia usług rozwojowych

- 1) Zlecenia Zamawiającego w ramach usług rozwojowych przekazywane będą Wykonawcy przez udostępniony przez Wykonawcę Internetowy Rejestr Zgłoszeń HelpDesk, a w przypadku braku dostępności Internetowego Rejestru Zgłoszeń HelpDesk za pomocą poczty elektronicznej na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail.
- 2) Zgłoszone przez Zamawiającego zlecenia w ramach usług rozwojowych będą wykonane każdorazowo przez Wykonawcę maksymalnym terminie 14 dni roboczych liczonych od daty przesłania zgłoszenia przez Zamawiającego.
- 3) Zgłoszone przez Zamawiającego zlecenia w ramach usług rozwojowych będą realizowane zdalne za pomocą bezpiecznego połączenia udostępnionego przez Zamawiającego lub przez bezpośredni dostęp do systemu w miejscu użytkowania modułu Eskulap Apteka tj. w siedzibie Zamawiającego.
- 4) Zamawiający wymaga skalkulowania w cenie oferty za świadczenie usług rozwojowych w wymiarze 100 roboczogodzin kosztu dojazdu dla 4 wizyt do miejsca użytkowania modułu Eskulap Apteka tj. do siedziby Zamawiającego. W przypadku każdej kolejnej wizyty w ramach świadczenia usług rozwojowych koszt dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego będzie stanowił równowartość 2 roboczogodzin wg stawki określonej w ofercie Wykonawcy za 1 roboczogodzinę.
- 5) W ramach realizacji usług rozwojowych z puli (pakietu) 50 roboczogodzin w każdym miesiącu będzie wykorzystane nie mniej niż 3 (trzy) roboczogodziny w każdym miesiącu obowiązywania umowy (dotyczy zamówienia podstawowego i zamówienia w prawie opcji).
- 6) Zamawiający zastrzega, że minimalną jednostką rozliczeniową będzie 30 minut, obliczane proporcjonalnie do wartości roboczogodziny określonej przez Wykonawcę w formularzu cenowym, który stanowi załącznik nr 3 do SWZ.
- 7) Wykorzystane roboczogodziny w zakresie usług rozwojowych rozliczne będą protokołem na koniec miesiąca kalendarzowego w ostatnim dniu roboczym.
- 8) Wykonane czynności w ramach usług rozwojowych wraz z ilością roboczogodzin będą ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z udostępnionego przez Wykonawcę Internetowego Rejestru Zgłoszeń HelpDesk, które każdorazowo będą akceptowane przez Zamawiającego w zakresie poprawności i zakresu wykonanych czynności w ramach usług rozwojowych.