

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usług wsparcia technicznego w utrzymaniu oprogramowania systemu obsługi laboratoriów eLab w wersji eksploatowanej u Zamawiającego, w tym:

1. Zakres wsparcia technicznego zapewnianego przez Wykonawcę obejmuje:
 - 1) gotowość Wykonawcy do diagnozy i usuwania błędów oprogramowania w posiadanym przez Zamawiającego zakresie funkcjonalnym, zapewniające prawidłowe i ciągłe działanie oprogramowania, w tym m.in. błędów leżących po stronie oprogramowania:
 - a) błędy podczas tworzenia wydruków lub zawieszanie się procesu wydruku,
 - b) błędy podczas tworzenia się wyników w PDF,
 - c) błędnie generowane raporty i inne wydruki,
 - d) błędy w komunikacji międzysystemowej (HL7) oraz HL7CDA , zawieszanie się tych procesów lub błędne przysyłanie danych – wszystkie błędy leżące po stronie Wykonawcy,
 - e) błędy w komunikacji oprogramowania z analizatorami oraz błędnie przysyłane dane, zawieszanie sterownika analizatora lub jego awarie;
 - f) błędy w komunikacji oprogramowania z systemem ERP (ENOVA);
 - g) oraz inne, nie wymienione, błędy uniemożliwiające eksploatację produkcyjną oprogramowania;
 - 2) prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników błędów oprogramowania;
 - 3) bieżące administrowanie oprogramowania zapewniające ciągłość działania aplikacji oraz monitoring dotyczący zapewnienia ciągłego i poprawnego jego działania;
 - 4) aktualizacje oprogramowania do nowo powstałych wersji oraz rozszerzeń obecnych wersji lub aktualizacje modułów do najnowszej wersji na wniosek Zamawiającego;
 - 5) aktualizacje oprogramowania, w tym korekta formatki/wzoru wyników, raportów, korekta funkcjonalności. Aktualizacje te są wyłącznie wynikiem zmian przepisów prawnych obowiązujących Zamawiającego lub w przypadku zmiany zakresu sprawozdawczości (sprawozdania, raporty, statystyki), w stosunku do organów administracji publicznej, do których Zamawiający jest zobowiązany taką sprawozdawczość prowadzić;
 - 6) diagnostyka usterek w bazie danych oprogramowania i poprawki związane z błędami w definicji obiektów bazodanowych w dostarczonej przez Wykonawcę wersji oprogramowania;
 - 7) aktualizacja (upgrade) bazy danych Zamawiającego (aktualizacja zgodna z wersją licencji uzyskaną w dniu zakupu);
 - 8) nadzór i kontrola nad integralnością struktury bazy danych Oprogramowania w ramach dostarczonej przez Wykonawcę wersji oprogramowania, analiza spójności danych; przeliczanie i konfigurowanie zbierania statystyk wydajnościowych, zmiana konfiguracji profili użytkowników;

- 9) pomoc lub odtwarzanie bazy danych z zabezpieczonych przez Zamawiającego kopii zapasowych (backupów), w tym instalacja systemu operacyjnego, oprogramowania i bazy danych oprogramowania na dostarczonym przez Zamawiającego serwerze. Wykonanie wszystkich czynności mających na celu przywrócenie i pełne funkcjonowanie bazy danych Oracle i oprogramowania;
 - 10) zmiany funkcjonalne realizowane w trybie zgłoszeń błędów będą analizowane pod kątem możliwości implementacji do oprogramowania, a jeśli ta zostanie potwierdzona w terminach określonych wg możliwości technicznych Wykonawcy; obsługa zgłoszeń tego typu nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności czasowym.
2. W zakresie wsparcia rozwoju oprogramowania Wykonawca gwarantuje:
- 1) wprowadzanie do oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących, będących wynikiem prac Wykonawcy związanych z utrzymaniem oprogramowania;
 - 2) wprowadzanie do oprogramowania zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń;
 - 3) zmiany w oprogramowaniu będą wykonywane przez Wykonawcę tak, aby termin wgrania aktualizacji u Zamawiającego pozwalał na zastosowanie oprogramowania zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Wykonawca pisemnie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego i przedstawi termin realizacji zmian w oprogramowaniu.
 - 4) wszelkie wprowadzone przez Wykonawcę zmiany w oprogramowaniu powodujące jego dysfunkcję w środowisku zastosowania i niemożność używania zgodnie z przeznaczeniem obciąża Wykonawcę koniecznością natychmiastowej naprawy i uruchomienia oprogramowania.
 - 5) Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu kodów źródłowych wprowadzonych zmian w oprogramowaniu.
3. Wsparcie techniczne w utrzymaniu oprogramowania realizowane będzie przez Wykonawcę zdalnie, 7 dni w tygodniu, całodobowo. W przypadku braku możliwości naprawy zdalnej, serwis techniczny będzie realizowany na miejscu u Zamawiającego, zgodnie z ww. zakresem.
4. Z posiadanego doświadczenia wynika, że Wykonawca powinien świadczyć usługi wsparcia technicznego w utrzymaniu oprogramowania systemu obsługi laboratoriów eLab w ramach pakietu obejmującego nie więcej niż 20 roboczogodzin miesięcznie, łącznie nie więcej niż 240 roboczogodzin w okresie trwania umowy przy założeniu, że godziny w ramach pakietu miesięcznego nie kumulują się tzn. niewykorzystane nie przechodzą na kolejny miesiąc.