

# UNIWERSYTECKI DZIECIĘCY SZPITAL KLINICZNY im. L. Zamenhofs w Białymstoku

15-274 Białystok, ul. Waszyngtona 17; tel. +48 857450500, fax +48 857421838  
NIP 542-25-34-063 REGON 001406394

Białystok, 03.06.2024 r.

INF/05/2024/MD

## Zaproszenie do złożenia oferty

Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. L. Zamenhofs w Białymstoku, ul. J. Waszyngtona 17, zwraca się z prośbą o złożenie oferty na obsługę serwisową systemu CENTRUM firmy MARCEL na poniższych warunkach:

### A. Zakres usług wykonywanych przez Wykonawcę.

1. Prowadzenie cyklicznych szkoleń Administratorów LSI Centrum. Szkolenie może odbyć się stacjonarnie, w siedzibie Wykonawcy lub na życzenie Zamawiającego zdalnie, w wymiarze nieprzekraczającym trzech dni na kwartał.
2. Generowanie/przedłużenie ważności kodów aktywacyjnych Programu.
3. Reakcja na zgłaszane przez Użytkownika awarie i usuwanie możliwych do usunięcia ich skutków, z wyłączeniem awarii spowodowanych działaniem niezgodnym z instrukcjami użytkownika Systemu lub postanowieniami Umowy.
4. Przyjmowanie i rozpatrywanie reklamacji.
5. Usuwanie błędów oprogramowania:
  - uniemożliwiających pracę (błędy krytyczne) – w trybie i na warunkach jak awarie,
  - pozostałych – w ramach planowych aktualizacji oprogramowania.
6. Wprowadzanie wynikających ze zmian przepisów prawnych aktualizacji użytkowanej wersji Systemu, wraz z aktualizacją dokumentacji użytkowej.
7. Rekonfiguracje nie udostępnionych Użytkownikowi, niezbędnych do prawidłowej pracy Systemu ustawień sterujących jego pracą, w tym również podłączonych do Systemu analizatorów, w ramach posiadanych licencji. Zgłoszenie potrzeb w tym zakresie wymaga formy pisemnej (w tym e-mail).
8. Udzielanie konsultacji w zakresie:
  - trudności w wykonaniu czynności operatorskich,
  - diagnostyki problemów związanych z oprogramowaniem Systemu,
  - implementacji i konfiguracji Systemu u Użytkownika.
9. Diagnozowanie uszkodzeń i naprawy okablowania transmisyjnego analizatorów podłączonych do Systemu.
10. Diagnozowanie uszkodzeń, naprawa i zapewnienie sprawności technicznej urządzeń komputerowych (za wyjątkiem eksploatacyjnego zużycia drukarek).
11. Analiza potrzeb i przekazywanie Użytkownikowi zaleceń w zakresie modernizacji, ewentualnie wymiany sprzętu komputerowego na nowy. W przypadku zgłoszenia przez Serwis Wykonawcy bezpośredniego zagrożenia awarią, brak reakcji Użytkownika może stanowić podstawę do zawieszenia lub zmiany warunków prowadzenia usług serwisowych.

12. Okresowe sprawdzanie wydajności serwera.
13. Niezbędne reinstalacje serwerów. W przypadku maszyn fizycznych reinstalacje będą wykonywane w siedzibie Wykonawcy lub w miarę możliwości zdalnie. Dostarczenie sprzętu do siedziby Wykonawcy zapewnia Użytkownik.
14. Analizy, diagnozowanie przyczyn i lokalizacja awarii Systemu, wyjaśnianie zgłoszeń i wsparcie Użytkownika w zakresie interpretacji funkcjonalności, zmian konfiguracji, organizacji pracy i działania Systemu, w tym odtworzenie historii dostępu do danych.
15. Analizy oraz diagnozowanie przyczyn nieprawidłowości w komunikacji analizatorów z Systemem.
16. Konsultacje dotyczące reinstalacji infrastruktury sprzętowej, w tym wymiany/podłączenia stacji roboczych, skanerów dokumentów, drukarek wyników, drukarek i skanerów kodów kreskowych oraz drukarek fiskalnych.
17. Przeprowadzanie (na zgłoszenie Użytkownika – nie częściej niż raz w roku) audytu, obejmującego kontrolę poprawności gromadzonych danych, weryfikację organizacji pracy z Systemem i ocenę potrzeb Użytkownika w tym zakresie.
18. Możliwość konfiguracji wykonywania kopii bezpieczeństwa bazy danych Systemu na zasobie udostępnionym przez Użytkownika. Wymaga zgłoszenia pisemnego.
19. Konfiguracja i przeniesienie danych - prace związane z wymianą serwera.
20. Konfiguracje stacji roboczych w przypadku konieczności ich wymiany, naprawy lub po reinstalacji systemu operacyjnego.
21. Uruchomienie i konfiguracja systemu Centrum w zakresie używania kwalifikowanych podpisów elektronicznych.

#### **B. Warunki prowadzenia prac serwisowych:**

1. O ile Wykonawca nie postanowi inaczej, przygotowanie i instalacja oprogramowania serwerów fizycznych odbywa się w siedzibie Wykonawcy.
2. Kontakty Użytkownika z Wykonawcą dokonywane są wyłącznie za pośrednictwem wyznaczonego przez Użytkownika Administratora Systemu lub Kierownika laboratorium. W wyjątkowych wypadkach (w przypadku zgłoszenia awarii krytycznej), dopuszcza się kontakt innej osoby.
3. Użytkownik, korzystając z Systemu, zobowiązany jest do przestrzegania zasad zawartych w przekazanych instrukcjach, wskazówkach eksploatacyjnych, zaleceniach i warunkach prowadzenia serwisu, w tym zasad zapewniających unifikację i jednolitą identyfikację danych wykorzystywanych w wymianie informacji z otoczeniem.
4. O ile szczegółowe warunki Umowy nie stanowią inaczej, uruchomienie Systemu po awarii, usunięcie możliwych do usunięcia jej skutków, w tym ewentualne odtworzenie bazy danych z ostatniej prawidłowo wykonanej kopii bezpieczeństwa, nastąpi w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od chwili przyjęcia zgłoszenia.
5. Przyjmowanie zgłoszeń przez Wykonawcę:
  - zgłoszenia awarii oraz zlecenia serwisowe przyjmowane są w dni robocze, w godzinach 8.00 – 16.00,
  - telefonicznie
  - pocztą elektroniczną
  - w dni robocze w godzinach od 16.00 do 8.00 dnia następnego oraz w niedziele i święta – wyłącznie konsultacje w przypadku awarii: telefonicznie, pod dyżurnym numerem telefonu.
  - Zgłoszenie do Serwisu powinno zawierać:
    - nazwę jednostki,
    - datę i godzinę zgłoszenia,
    - opis problemu,

- dane kontaktowe osoby koordynującej/uprawnionej do potwierdzenia wykonania czynności.
6. Z wyjątkiem zgłoszeń awarii, zgłoszenia przesłane drogą elektroniczną są obsługiwane w pierwszej kolejności.
  7. Usługi serwisowe, z wyjątkiem usług związanych z usuwaniem awarii i ich bezpośrednich skutków, wykonywane są w dni robocze w godzinach 8.00-16.00. Realizacja prac planowych poza wskazanymi godzinami wymaga oddzielnych ustaleń.
  8. Szkolenia administratorów Systemu odbywają się w formie cyklicznych spotkań w siedzibie Wykonawcy lub w razie konieczności zdalnie. Użytkownik ma prawo do uczestnictwa w nieograniczonej liczbie spotkań szkoleniowych. Spotkania są bezpłatne. Wykonawca nie zapewnia zakwaterowania w ramach szkolenia.
  9. W okresie wdrożenia Systemu administratorem danych Systemu jest Wykonawca.
  10. Po okresie wdrożenia Systemu, administratorem danych jest Użytkownik, w zakresie wszystkich danych (w tym konfiguracyjnych i sterujących automatycznymi funkcjami Systemu), do których dostęp wynika z posiadanych przez niego uprawnień. Standardowe usługi serwisowe nie obejmują ingerencji Wykonawcy w takie dane.
  11. Wszelkie ingerencje Wykonawcy w dane administrowane przez Użytkownika, niezależnie od warunków takich ingerencji, wymagają pisemnego (również e-mail) zlecenia uprawnionego przedstawiciela Użytkownika. Wyjątkiem jest ingerencja związana z usunięciem awarii, dla której podstawą jest zgłoszenie awarii, jednak i w tym przypadku pracownik serwisu Wykonawcy realizujący zgłoszenie serwisowe może zażądać pisemnej dyspozycji.
  12. Aktualizacje Systemu wykonywane są przez Wykonawcę, z powiadomieniem Użytkownika. Wyjątkiem są aktualizacje (wynikające z przepisów prawa) znacząco zmieniające funkcjonalność Systemu lub organizację pracy, których termin i tryb przeprowadzenia jest z Użytkownikiem indywidualnie uzgadniany.
  13. Wykonawca zastrzega sobie prawo do przerwy w pracy Systemu przynajmniej 1 raz w roku na ok. 6 godzin, w terminie uzgodnionym z Użytkownikiem, w celu przeprowadzenia prac konserwacyjno - aktualizacyjnych.
  14. Usługi serwisowe realizowane są w sposób zdalny, z wykorzystaniem udostępnionego przez Użytkownika łącza serwisowego. Połączenie jest realizowane przez szyfrowany tunel VPN.
  15. Usługi serwisowe nie obejmują usuwania skutków awarii Systemu lub jego elementów, ani napraw wynikających z:
    - instalacji, czy też wymiany części lub akcesoriów komputerowych (w przypadku serwera wirtualnego również zmiany parametrów, zasobów lub priorytetów) bez wcześniejszego uzgodnienia z Wykonawcą,
    - instalacji, uruchamiania lub eksploatacji oprogramowania innego niż objęte umową (formatowanie, odtwarzanie zawartości dysków, usuwanie skutków działania wirusów, rekonfiguracje zasobów itp.),
    - ingerencji (przez osoby nieuprawnione) w oprogramowanie lub bazy danych, w tym z braku zabezpieczenia przed dostępem osób nieuprawnionych oraz utratą danych spowodowaną w/w działaniami,
    - nieprawidłowej pracy Systemu spowodowanej wadami urządzeń, sprzętu komputerowego, niewłaściwą instalacją i działaniem systemów operacyjnych bądź sieciowych, awarii sieci energetycznej lub zaistnienia okoliczności siły wyższej, jak również odtwarzania danych uszkodzonych w wyniku awarii oraz usuwania skutków awarii innych niż niezbędne do uruchomienia Systemu, z wyjątkiem odtwarzania z ostatniej nieuszkodzonej kopii bezpieczeństwa.

16. Użytkownik jest zobowiązany do udzielenia Wykonawcy pomocy w wykonywaniu czynności serwisowych w formie udziału oddelegowanych do tego celu pracowników Użytkownika, w tym administratora Systemu i/lub pracowników odpowiednich służb technicznych.
17. Interwencje serwisowe w warunkach braku zdalnego dostępu do Systemu, jak również braku możliwości dostępu (do danych lub sprzętu), w wypadku, gdy jest on niezbędny do usunięcia awarii, zwalnia Wykonawcę z dotrzymania terminu jej usunięcia i obliguje Użytkownika do zwrotu kosztów ewentualnego dojazdu serwisowego.
18. Wykonawca ma prawo zażądać od Użytkownika doprowadzenia (w zakresie mu dostępnym) konfiguracji danych do zgodności z zasadami zawartymi w przekazanych instrukcjach, wskazówkach eksploatacyjnych, zaleceniach i warunkach prowadzenia serwisu, w szczególności z zasadami zapewniającymi unifikację i jednolitą identyfikację danych. W przypadku braku takiej zgodności, Wykonawca ma prawo odmówić wykonania usługi serwisowej, zmienić termin jej realizacji lub zażądać zwrotu wynikających z tego tytułu dodatkowych kosztów.
19. Warunkiem wykonania usługi serwisowej jest w razie konieczności, udostępnienie Serwisowi przez Użytkownika materiałów informacyjno - instalacyjnych (instrukcje, opisy, nośniki instalacyjne, certyfikaty, kable przyłączeniowe itp.) dotyczących komputera, akcesoriów komputerowych, przyrządu zintegrowanego z komputerem wyposażonego w dodatkowe oprogramowanie lub oprogramowania innego niż autorstwa Marcel S.A.
20. W przypadku zastosowania w Systemie serwera wirtualnego, w celu zdiagnozowania przyczyn awarii, Wykonawca może zażądać od Użytkownika dodatkowych informacji lub czynności:
  - dostępności do danych z logów parametrów pracy maszyny,
  - obecności i współpracy uprawnionego administratora maszyny wirtualnej przy usuwaniu awarii,
  - obowiązkowego przekazywania informacji o parametrach, przydzielonych serwerowi zasobach i stopniu ich wykorzystania,
  - obowiązkowego, bezzwłocznego informowania o zmianach, wyłączeniach, awariach i nieprawidłowościach w działaniu serwera gospodarza, mogących mieć wpływ na pracę serwera wirtualnego Systemu.

**I. Oferta powinna zawierać:**

1. Nazwę oraz adres kontaktowy
2. Informację, czego dotyczy
3. Kwotę netto, kwotę brutto oraz stawkę podatku VAT w %

**II. Termin złożenia oferty:**

Ofertę należy złożyć do 07.06.2024 r. do godz. 15:00 drogą mailową na adres [md@udsk.pl](mailto:md@udsk.pl)

1. Kryterium oceny oferty: 100% cena
2. Umowa zostanie zawarta na 12 miesięcy
3. Osoba kontaktowa: Michał Dojlido tel. 501515712