UNIWERSYTECKI DZIECIĘCY SZPITAL KLINICZNY
im. L. Zamenhofa w Białymstoku
Dział Informatyki

Białystok, 07.09.2026 r.

INF/12/2026/MD

Zaproszenie do złożenia oferty

Uniwersytecki Dziecięcy Szpital Kliniczny im. L. Zamenhofa w Białymstoku, ul. J. Waszyngtona 17, zwraca się z prośbą o złożenie oferty na obsługę serwisową na **24 miesiące** systemu **ŻYWIENIE** produkcji ZSK-INFO, na poniższych warunkach:

Dostęp do nowych wersji aplikacji oraz opieka serwisowa w wymiarze 2 godzin świadczenia usług zdanych w każdym miesiącu obowiązywania Umowy.

I. WARUNKI BRZEGOWE REALIZACJI USŁUG SERWISOWYCH

Lp.	Nazwa	Terminy realizacji usług	Uwagi
1.	Godziny pracy Serwisu	8:00-16:00	W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920). Dni robocze stosuje się także w odniesieniu do wszystkich terminów przewidzianych w Załączniku na automatyczne czynności HD oraz do terminów zastrzeżonych dla ZAMAWIAJĄCEGO.
2.	Czas reakcji Serwisu	8h	Czas liczony w Godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane”.
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	10 dni	Czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji w Godzinach pracy Serwisu. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdalnego dostępu (jeżeli dotyczy).
4.	Czas usunięcia Awarii	72h	
5.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	Następna aktualizacja zbiorcza	
6.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	

II. WYKAZ OBLIGATORYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi
1	**Serwis Aplikacji [SA]**	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Aplikacji w posiadanym przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Aplikacji.
2	**Konserwacja [KS]**	Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio,

Kierownik Działu: Michał Dojlido
15-274 Białystok, ul. J. Waszyngtona 17
Tel.: 85 74 50 774 e-mail: it@udsk.pl

		jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia dostosowanie specyfikacji funkcjonalnej Aplikacji posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje: – udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych, – prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Aplikacji z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć. – prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Aplikacji z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże.
3	**Ewaluacja [EW]**	Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia poprawę jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Aplikacji posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO w zakresie jakim Producent Aplikacji dokonuje Ewaluacji. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje: – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta, – wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników. – Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.

III. **DEFINICJE**

1. **Czas Reakcji** – okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do zmiany jego statusu na zarejestrowane.
2. **Czas Naprawy** - czas pomiędzy Zgłoszeniem Serwisowym a usunięciem/rozwiązaniem przyczyny jego zgłoszenia.
3. **Serwis** – Dział Wykonawcy/Producenta dedykowany do świadczenia Usług Serwisowych.
4. **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
5. **Godziny Robocze** – godziny od 08:00 do 16:00 w każdym Dniu Roboczym.
6. **Zdalny dostęp** – analogowe lub cyfrowe łącze wydajnej transmisji danych pomiędzy węzłem infrastruktury siedziby Wykonawcy, a węzłem infrastruktury zapewnianym przez Zamawiającego, umożliwiające realizować usługi serwisowe lub konfiguracyjne
7. **Błąd Aplikacji** – powtarzalne działanie / zaniechanie, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników. Z zakresu definicji wyłącza się nieprawidłowe działanie lub brak działania Aplikacji powodowane przez następujące okoliczności:
   a) zastosowanie / użycie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
   b) zastosowanie / użycie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
   c) wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,

d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,

e) użytkowanie Aplikacji, MBD lub Aplikacji systemowego na Infrastrukturze niespełniającej Minimalnych parametrów wydajnościowych bądź zaleceń Producenta Aplikacji, określonych dla serwerów lub wskazanej ilości stanowisk roboczych,

f) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub Aplikacji systemowego na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów bądź zaleceń producentów Motoru Bazy Danych lub Aplikacji systemowego, publikowanych dla wersji bazy danych lub Aplikacji systemowego, z którymi w danym momencie eksploatowany jest Aplikacja,

g) współpraca Aplikacji z Motorem Bazy Danych lub oprogramowaniem systemowym w wersjach niewspieranych przez ich producentów.

h) współpraca Aplikacji z Motorem Bazy Danych obciążonej innymi programami niż Oprogramowanie Aplikacyjne w szczególności dodatkowymi instancjami bazodanowymi lub funkcjami w bazach danych,

i) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub Aplikacji systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną klimatyzacją lub urządzeniami utrzymującymi odpowiednią wilgotność powietrza,

j) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub Aplikacji systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,

k) uszkodzenia nośników danych,

l) działanie wirusa komputerowego,

m) wdrożenie Aplikacji wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której wdrożenie było wykonywane przez WYKONAWCĘ,

n) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji lub Aplikacji systemowego i Motoru Bazy Danych, z którymi Aplikacja współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której parametryzacja była wykonywana przez WYKONAWCĘ,

o) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji Aplikacji, ingerencji w to Oprogramowanie, z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami Umowy lub zgodne z tymi warunkami, lecz przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzi nieudostępnionych przez WYKONAWCĘ albo zapisanie danych w instancji bazy danych z którą współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne przez inne programy lub narzędzia,

p) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w programy, z którymi Aplikacja została zintegrowana w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji

q) niezainstalowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie Helpdesk Uaktualnień, bądź obowiązkowych Rozwinięć Aplikacji,

r) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się informacji o błędach (dotyczy także logów),

s) niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jego Uaktualnień bądź Rozwinięć opublikowanych przez Producenta Aplikacji,

t) użytkowanie Aplikacji z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami Umowy,

u) blokowanie funkcji Aplikacji przez inne oprogramowanie, np. programy antywirusowe,

v) działanie Siły Wyższej,

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne.

8. **Awaria (błąd krytyczny) –** krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta.

9. **Usterka Programistyczna –** Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal

funkcjonuje, lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.

10. **Konsultacja –** usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Aplikacji.
11. **Help Desk (HD)** – serwis internetowy udostępniony przez Wykonawcę dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Aplikacji, Infrastruktury oraz MBD.
12. **Zgłoszenie Serwisowe** (Zgłoszenie) – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Aplikacji lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
13. **Użytkownik HD** – zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do dokonywania, ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
14. **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Aplikacji powodujące usunięcie wykrytych Błędów Aplikacji.
15. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Aplikacji, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Aplikacji.
16. **Obejście –** udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie Obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w niniejszym załączniku w punkcie: *warunki brzegowe realizacji usług* dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.

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 11.09.2026 r. do godz. 15:00 drogą mailową na adres md@udsk.pl

1. Kryterium oceny oferty: 100% cena
2. Umowa zostanie zawarta na 24 miesiące
3. Osoba kontaktowa: Michał Dojlido, tel. 501515712 md@udsk.pl