

Załącznik nr 1 do SWZ

## **I. Opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest usługa świadczenia opieki serwisowej w zakresie eksploatacji Programu, czynności serwisowych oraz udzielanie dostępu do nowych wersji Programu (udostępnianie aktualizacji i łatek) w tym bieżące dostosowywanie systemu do wymogów prawnych (tj. w szczególności zapewnienie zgodności z aktualnymi przepisami i wymogami dotyczącymi ochrony danych osobowych, świadczeń finansowanych ze środków publicznych oraz zawieranych umów) Systemu Informatycznego (SI), o następującej specyfikacji:

nazwa systemu: **Medicus On-Line**

producent: **CloudiMed Sp. z o.o.**

zakresy funkcjonalne (moduły):

1. Biuro Przyjęć / Statystyka Medyczna
2. Przychodnia
3. Kolejka oczekujących
4. Gabinety
5. Dokumentacja Medyczna
6. Panel Lekarski
7. Zlecenia medyczne
8. Rozliczenia
9. Gruper
10. Laboratorium
11. Pracownia Diagnostyczna
12. Apteczka
13. E-Usługi Dla Pacjentów
  - a. Portal Pacjenta, producent: CloudiMed Sp. z o.o.,
  - b. aplikacja mobilna, producent: CloudiMed Sp. z o.o.,
14. Powiadomienia
15. Administrator
16. HL7CDA
17. Archiwum Dokumentów Elektronicznych
18. Podpis Elektroniczny / autoryzacja oparta o certyfikat ZUS lub profil zaufany
19. PKI - Logowanie
20. Rehabilitacja
21. Raporty
22. Medycyna Szkolna
23. API (możliwość integracji z Enova365)
- 24 Integracja z systemem RIS (ArPacs producent: Synektik)
25. Integracja z systemem LIS (Centrum producent Marcel)

**Analizy BI** - funkcjonalność wielowymiarowych analiz danych, obejmujących agregację danych, wizualizacje, przeszukiwanie danych zbiorczych. Tworzenie modeli oraz definiowalnych raportów z danych SI. Zasilanie bazy modułu analitycznego automatyczne, danymi źródłowymi, co określony interwał czasowy, co maksymalnie 24h.

**Dokumentacja medyczna dla CZP-B** – na podstawie rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie programu pilotażowego w centrach zdrowia psychicznego,

funkcjonalność dedykowanych, formularzy i raportów (wydruków) takich jak: m.in. formularz zgłoszeniowy pacjenta – karta interwencji w punkcie zgłoszeniowo-koordynacyjnym, arkusz pomocniczy (przyjęciowy) w PZK, formularz skali oceny depresji, kwestionariusz zdrowia Pacjenta-9, łącznie pięć formularzy oraz pięć raportów, które zostaną opracowane w ciągu 30 dni od podpisania umowy, zaś wykonane i uruchomione w ciągu kolejnych 30 dni od przekazania do realizacji.

**Okres świadczenia wsparcia:** 24 miesiące od momentu podpisania umowy.

## **II Warunki świadczenia usług wsparcia:**

1. Wykonawca zapewni wsparcie w zakresie obsługi serwisowej SI. Obsługa dotyczyć będzie zgłaszanych problemów, wynikających z bieżącej obsługi SI oraz dostosowania funkcjonalności SI do bieżącej działalności Zamawiającego, ze szczególnym uwzględnieniem:

- a. zmian przepisów prawa, w szczególności w zakresie przetwarzania Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (EDM);
- b. modernizacji interfejsu SI oraz optymalizacji działania mechanizmów bazodanowych;
- c. aktualizacji niezbędnych pomocniczych baz danych (takich jak np. wykaz leków);
- d. zapewnienia właściwej komunikacji z innymi systemami informatycznymi (takimi jak: P1, LIS, RIS, PACS) za pomocą standardowych protokołów komunikacyjnych (w szczególności HL7-CDA);
- e. bieżącej aktualizacji dokumentacji SI (w tym instrukcje użytkownika oraz instrukcje administratora).

2. Wykonawca zapewni pakiet opieki serwisowej który obejmuje prace rozwojowo-konsultacyjne w wymiarze 12 godzin w okresie rozliczeniowym.

3. Ponadto Wykonawca zapewni wsparcie w zakresie migracji SI na nowe serwery (w przypadku zaistnienia takiej potrzeby). Migracja będzie przeprowadzana nie częściej niż 1 raz w danym roku kalendarzowym. Termin i zakres czynności serwisowych zostaną każdorazowo uzgodnione między Zamawiającym, a Wykonawcą.

4. Wykonawca zobowiązany będzie do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.

5. Wykonawca będzie przystępować do realizacji obsługi bezzwłocznie, nie później niż 24 godz. po jej zgłoszeniu w przypadkach pilnych oraz do 7 dni w pozostałych przypadkach.

6. Realizacja obsługi może być wykonywana zdalnie, chyba że Zamawiający uzna za konieczne, aby wykonana była na miejscu Zamawiającego, przy czym Wykonawca nie obciąży Zamawiającego dodatkowymi kosztami, w tym kosztem dojazdu.

7. Klasyfikacja błędów:

a. błąd krytyczny (awaria) — oznacza zaprzestanie działania oprogramowania SI lub jego części;

b. błąd niekrytyczny (usterka) - oznacza ograniczenie działania oprogramowania SI lub też niewykonanie niezbędnych aktualizacji oraz przeglądów, zapewniających bezpieczeństwo środowiska SI.

c. zgłoszenie (funkcjonalność) - oznacza nieprawidłowe działanie SI bez ograniczenia działania oprogramowania SI - np. brak możliwości wykonania raportów, nadanie uprawnień, aktualizacje, nowe funkcjonalności.

8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał dedykowaną aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń. Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, daty i godziny zgłoszeń oraz możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami. W przypadku braku dostępności aplikacji typu HelpDesk zgłoszenie nastąpi za pomocą telefonu serwisowego pod nr .....bądź e-maila:....."

9. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał dedykowaną linię telefoniczną, służącą do udzielania konsultacji dot. aplikacji, czynną w dni robocze w godzinach 08.00-16.00.

10. Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki (wady i błędy systemu) według ustalonych czasów naprawy:

błąd krytyczny (awaria)	24h
błąd niekrytyczny	24 Godziny Robocze
Zgłoszenie/ usterka	56 Godzin Roboczych

11. Naprawy wymagające ograniczenia dostępu do SI będą wykonywane w czasie okien serwisowych. Terminy okien serwisowych zostaną każdorazowo uzgodnione między Zamawiającym a Wykonawcą.

12. W przypadku konieczności dodania nowych funkcjonalności SI na wniosek Zamawiającego, o zakresie przekraczającym warunki świadczenia usług wsparcia, Wykonawca przekaze Zamawiającemu kosztorys usługi dodatkowej w terminie 7 dni od otrzymania zapotrzebowania.