

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest nadzór autorski i objęcie opieką serwisową Zintegrowanego Systemu Informatycznego AMMS / Infomedica (zwany dalej Oprogramowaniem Aplikacyjnym) firmy Asseco Poland S. A. obejmującego następujące moduły:

lp.	nazwa modułu Szpitalnego Systemu Informatycznego <i>InfoMedica/AMMS</i>	ilość licencji
1.	Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń InfoMedica	2
2.	Kalkulacja Kosztów Leczenia (KKL)	2
3.	Budżetowanie	10
4.	Środki Trwale	1
5.	Wyposażenie	1
6.	Kadry	5
7.	Finansowo-Księgowy	6
8.	Rejestr Sprzedaży	3
9.	Rejestr Zakupów	2
10.	Rachunek Kosztów	2
11.	Gospodarka Magazynowo- Materiałowa	1
12.	Płace	open
13.	Grafiki	open
14.	Kasa	1
15.	System Informacji Zarządczej (SIZ BI)	5
16.	Blok Operacyjny InfoMedica/AMMS	open
17.	Kalkulacja Kosztów Operacji	2
18.	Stacja Dializ InfoMedica	open
19.	Punkty Pobrań InfoMedica/AMMS	open
20.	Laboratorium InfoMedica	open
21.	Zakażenia Szpitalne InfoMedica/AMMS	open
22.	Symulator JGP InfoMedica/AMMS	open

23.	Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Rozliczenia z NFZ)	open
24.	Przychodnia (rejestracje, Gabinety lekarskie, statystyka, rozliczenia z NFZ)	open
25.	SUM/Komercja	open
26.	Apteka Szpitalna AMMS	10
27.	Apteczki Oddziałowe AMMS	open
28.	Formularzowa Dokumentacja Medyczna InfoMedica/AMMS	20
29.	mHosp	open
30.	e-Pacjent	open
31.	e-Kontrahent	open
32.	Pracownia Diagnostyczna AMMS	open
33.	integracja PACS (ResqueMed)	1
34.	eZLA	1

Usługi opieki informatycznej obejmujące niniejsze zamówienie będą wykonywane na terenie Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego Nr 4, al. Legionów 10, 41-900 Bytom

Kody klasyfikacji CPV:

- 1. 72253200-5 Usługi w zakresie wsparcia systemu,**
- 2. 72260000-5 Usługi w zakresie oprogramowania,**
- 3. 72000000-5 Usługi informatyczne: konsultacyjne, opracowywania oprogramowania, internetowe i wsparcia**

1. W ramach nadzoru autorskiego, Wykonawca zapewni:

- a) udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):
 - i) w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego:
 - (1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 1 dzień roboczy;

- (2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - (3) w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego;
w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;
- ii) w pozostałych przypadkach, określanych jako „błędy zwykłe” - błędy Oprogramowania Aplikacyjnego inne niż błędy krytyczne:
- (1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 15 dni roboczych;
 - (2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
- iii) Wykonawca uzyska od Zamawiającego zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę zakresu umowy. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 4 do umowy.
- iv) w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, w sposób określony w par. 4 ust. 4 Umowy kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.
- v) czas reakcji i czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z mailowym zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez system CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w systemie CHD lub drogą mailową;
- vi) w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
- vii) zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desk'u Wykonawcy; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku, e-mail lub faks) pod numerem telefonu:
- (1) dla połączeń z telefonów stacjonarnych;
 - (2) dla połączeń z telefonów komórkowych.
- lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres, opcjonalnie faksem na numer; wzór formularza stanowi Załącznik nr 3 do Umowy; wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju błędu występującego w konkretnym module;
- (1) w przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
 - (a) w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
 - (b) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;

- (c) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
 - (d) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
- viii) dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż przez dzień roboczy rozumieją każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- b) wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnątrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
 - i) przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie Centralnego Help-Desku;
 - ii) udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego), poprzez serwer ftp:
 - c) możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, poprzez witrynę Centralnego Help-Desk'u lub na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania zmian Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego;
 - d) gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju) oraz zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnątrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, przy czym realizacja powyższych żądań nie będzie wchodziła w zakres niniejszej umowy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać poprzez witrynę Centralnego Help-Desku, z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym,
1. Obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową będzie realizowana będzie we współpracy z Autoryzowanym Przedstawicielem Wykonawcy, dysponującym pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej Umowy:
- Nazwa APSW:
- Adres:
- tel.:
- e-mail:
- adres chd APSW

Zmiana wskazanego wyżej Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, nie wymaga aneksu do umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej.

2. W ramach usług serwisowych, o których mowa w § 1 ust. 2 Umowy, Wykonawca zapewnia:
 - b) zainstalowanie wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników) objętego Umową;
 - c) podjęcie starań w celu usunięcia awarii Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych;
 - d) bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
 - e) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
 - f) pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej (np. dyskietki, łącza telekomunikacyjne itp);
 - g) doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
 - h) korzystanie z konsultacji telefonicznych u Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, określonego w §1;
 - i) prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
3. Usługi serwisu, określone w ust. 3, świadczone będą przez Wykonawcę w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 16.00.
4. Osobą odpowiedzialną za realizację niniejszej umowy po stronie Wykonawcy jest: Kierownik Projektu

UWAGA! Zamawiający nie określa w opisie przedmiotu zamówienia wymagania zatrudnienia na umowę o pracę (art. 29, ust. 3 a) Ustawy Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U z 2019 r., poz. 1843)).