Załącznik nr 8 do SWZ

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym,**

**zgodnie z art. 275 ust. 1 ustawy z dnia 11.09.2019 r. - Prawo Zamówień Publicznych na:**

**„Objęcie serwisem oprogramowania aplikacyjnego Infomedica/AMMS firmy**

**Asseco Poland S.A.”**

**nr postępowania: 16/24/ZP/TPbN**

**Klasyfikacja przedmiotu zamówienia wg CPV:**

KOD CPV GŁÓWNY WRAZ Z OPISEM

**72600000 – usługi doradcze i dodatkowe w zakresie sprzętu komputerowego**

KODY CPV DODATKOWE WRAZ Z OPISEM

**722600000 - usługi w zakresie oprogramowania**

**72611000 - usługi w zakresie wsparcia technicznego**

**48900000-7 – różne pakiety oprogramowania i systemy komputerowe**

**Zamawiający:** MEGREZ Sp. z o.o.,   
ul. Edukacji 102, 43-100 Tychy  
NIP: 634 267 03 10

**Przedmiot zamówienia obejmuje:**

1. pomoc merytoryczną Wykonawcy w obsłudze programu Infomedica/AMMS dla personelu Zamawiającego tj. Użytkowników;
2. wykonywanie aktualizacji oprogramowania Infomedica/AMMS zmierzające do ulepszenia oprogramowania objętego nadzorem autorskim.
3. konfigurację programu Infomedica/AMMS jeżeli zaistnieje taka potrzeba wynikająca   
   z dostosowania do zmian prawno-organizacyjnych u Zamawiającego, bądź sposobu pracy,
4. naprawę nieprawidłowości w bazie danych będących skutkiem błędnego działania programu Infomedica/AMMS, infrastruktury Zamawiającego, wypadków losowych bądź działaniami Użytkowników,
5. wsparcie telefoniczne dla Użytkowników od poniedziałku do piątku, w godzinach   
   8:00–16:00, za wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy wypadających w tym okresie,
6. wsparcie użytkowników przez zdalny dostęp do programu Infomedica/AMMS od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00–16:00, za wyjątkiem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy wypadających w tym okresie,
7. wsparcie techniczne w siedzibie Zamawiającego, które będzie ewidencjonowane przez uprawnionych przedstawicieli Zamawiającego z Działu Informatyki. Wykonawca wykona powierzone mu problemy przez przeszkolonych i certyfikowanych przez producenta oprogramowania specjalistów.
8. aktualizację systemu zgodnie z zaleceniami producenta oprogramowania. Aktualizacje będą wykonywane po uprzednim poinformowaniu Działu Informatyki działającego   
   z ramienia Zamawiającego z co najmniej 24-godzinnym wyprzedzeniem.
9. Wykonawca zobowiązuje się monitorować bazę danych pod kątem wydajności  
   i stabilności oraz optymalizacji pracy – dotyczy to działań kontrolnych i serwisowych obsługi programowej bazy danych (dotyczy bazy danych Oracle obsługującej serwisowane oprogramowanie).
10. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych.
11. pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Urzędu Miasta Tychy, Urzędu Wojewódzkiego, banków itp.) w formie elektronicznej.
12. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania Aplikacyjnego objętego umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
13. prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego działania serwisowe,   
    w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
14. wykonanie wstępnej analizy zgłoszeń (sprawdzenie zasadności, kompletności i prawidłowej kwalifikacji), które Zamawiający zamierza zarejestrować w systemie Helpdesku Wykonawcy sprawującego nadzór autorski.
15. cykliczne przekazywanie informacji pracownikom Działu Informatyki Zamawiającego   
    o wprowadzonych zmianach i nowych funkcjonalnościach systemu Infomedica/AMMS.
16. na okres trwania serwisu Wykonawca dostarczy 1 licencję e-learningu na moduł Ruch Chorych. Zamawiający wymaga aby licencja pochodziła od producenta oprogramowania Infomedica/AMMS.
17. osoby wyznaczone ze strony Wykonawcy będą realizowały zamówienie na podstawie zgłoszeń Zamawiającego poprzez zgłoszenia telefoniczne, zgłoszenia drogą elektroniczną oraz zgłoszenia w systemie HelpDesk-u.
18. zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez wskazaną przez Wykonawcę witrynę internetową tzw. HelpDesk-u. Wykonawca w ciągu 5 dni od dnia podpisania Umowy z Zamawiający wskaże gdzie Zamawiający ma zgłaszać problemy oraz poda informację do komunikacji z Wykonawcą.
19. wykonawca będzie realizował przedmiot zamówienia przez osoby do tego wyznaczone posiadające odpowiednie kwalifikacje.
20. osoby wyznaczone ze strony Wykonawcy będą realizowały zamówienia na podstawie zgłoszeń Zamawiającego poprzez zgłoszenia telefoniczne, zgłoszenia drogą elektroniczną oraz zgłoszenia w systemie Helpdesk-u.
21. ze sporządzonych czynności serwisowych będą sporządzane miesięczne raporty   
    z wykonywania prac objętych przedmiotem zamówienia. Raport ma zawierać listę osób zaangażowanych w realizację zadań, datę i godzinę zgłoszenia, temat z krótkim opisem, imię i nazwisko osoby realizującej zgłoszenie po stronie Wykonawcy oraz czas realizacji zadania z dokładnością do ½ godziny. Weryfikacja wykonanych prac będzie potwierdzana przez osoby wyznaczone ze strony Zamawiającego.
22. wykonawca może realizować przedmiot zamówienia przy pomocy podwykonawców   
    w zakresie określonym w oświadczeniu woli tj. Formularzu Ofertowym.
23. wykonawca zobowiązuje się podjąć niezbędne działania, wg następującego schematu klasyfikacji zgłoszeń (problemów):

a) zdarzenia operacyjne zwyczajne (błędy i sprawy/problemy, których rozwiązanie ma charakter usprawniający pracę lub sprawy, których załatwienie nie ma znaczenia terminowego o charakterze strategicznym np. zmiana nagłówka danego dokumentu, zmiany w pismach, problem z dodaniem nowej osoby, problem ze zmianą harmonogramu itp.). Maksymalny gwarantowany czas reakcji do 8 godzin od chwili powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego Wykonawcę, zawierający się od godziny 8:00-16:00. W przypadku późniejszej godziny zgłoszenia czas reakcji zostaje zatrzymany i rozpoczyna ponownie swój bieg od godziny 8:00 kolejnego dnia roboczego, w którym Wykonawca zobligowany jest świadczyć prace, za wyjątkiem dni wyłączonych z tego czasookresu tj. sobót, niedziel, świat i dni ustawowo wolnych od pracy). Czas rozwiązania zgłoszenia do 24 godzin od chwili upływu czasookresu wyznaczonego na czasu reakcji, zawierających się w godzinach 8:00-16:00 (poza czasookresem od godziny 8:00 do godziny 16:00 od poniedziałku do piątku bieg czasu rozwiązania problemu zostaje zatrzymany i rozpoczyna ponownie swój bieg od godziny 8:00 kolejnego dnia, w którym Wykonawca zobligowany jest świadczyć prace, za wyjątkiem dni wyłączonych z tego czasookresu tj. sobót, niedziel, świat i dni ustawowo wolnych od pracy) w przypadku problemów możliwych do rozwiązania przez serwis bez ingerencji producenta oprogramowania.

b) zdarzenia operacyjne pilne (błędy nie wpływające na pracę całego systemu – działanie powtarzalne, pojawiające się w tym samym miejscu działania programu i prowadzące do otrzymywania błędnych wyników działania Oprogramowania Aplikacyjnego oraz problemy, których wystąpienie determinuje możliwość realizacji innych działań pilnych do realizacji w systemie np. brak możliwości uruchomienia wewnętrznej funkcji Programu Infomedica/AMMS. Maksymalny gwarantowany czas reakcji do 4 godzin od chwili powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego zawierających się od godziny 8:00-16:00 (poza czasookresem od godziny 8:00 do godziny 16:00 od poniedziałku do piątku bieg czasu reakcji zostaje zatrzymany i rozpoczyna ponownie swój bieg od godziny 8:00 kolejnego dnia, w którym Wykonawca zobligowany jest świadczyć prace, za wyjątkiem dni wyłączonych z tego czasookresu tj. sobót, niedziel, świat i dni ustawowo wolnych od pracy). Czas rozwiązania problemu: do 12 godzin od chwili upływu czasookresu wyznaczonego na czasu reakcji, zawierających się w przedziale określonym od godziny 8:00-16:00 (poza czasookresem od godziny 8:00 do godziny 16:00 od poniedziałku do piątku bieg czasu rozwiązania problemu zostaje zatrzymany i rozpoczyna ponownie swój bieg od godziny 8:00 kolejnego dnia w którym Wykonawca zobligowany jest świadczyć prace, za wyjątkiem dni wyłączonych z tego czasookresu tj. sobót, niedziel, świat i dni ustawowo wolnych od pracy) w przypadku problemów możliwych do rozwiązania przez serwis bez ingerencji producenta oprogramowania.

c) zdarzenia krytyczne (nieprawidłowość w pracy oprogramowania lub silnika bazy danych uniemożliwiająca wykonywanie pracy przez oprogramowanie aplikacyjne w całości lub jego elementów mające kluczowe znaczenie, bez których poprawne działanie i użytkowanie systemu komputerowego przestaje być zasadne np. brak możliwości uruchomienia systemu, brak funkcjonowania danego modułu). Maksymalny gwarantowany czas reakcji do 2 godzin od chwili powiadomienia Wykonawcy, zawierający się w przedziale określonym od godziny 8:00-16:00. Czas rozwiązania problemu: do 8 godzin od chwili upływu czasookresu wyznaczonego na czasu reakcji, zawierający się w przedziale określonym od godziny 8:00-16:00 w przypadku problemów możliwych do rozwiązania przez serwis bez ingerencji producenta oprogramowania.

1. w przypadku zgłoszenia błędów w godzinach od 8:00-16:00 czas rozwiązania problemu skraca się do 6 godzin, czas reakcji pozostaje bez zmian.
2. przez czas reakcji należy rozumieć podjęcie działań przez Wykonawcę w celu realizacji zgłoszenia polegające w szczególności na otworzeniu zgłoszenia, przeanalizowaniu treści zgłoszenia.
3. na wezwanie Zamawiającego, Wykonawca deklaruje możliwość wykonywania wizyt serwisowych w siedzibie Zamawiającego. Osobami uprawnionymi do dokonania wezwania będą wyznaczeni Koordynatorzy z Działu Informatyki wymieni w Umowie. Data i godzina wizyty oraz zakres prac będzie każdorazowo ustalana indywidualnie z osobą składającą wezwanie. Wizyty realizowane przez Wykonawcę na wezwanie Zamawiającego będą realizowane w ciągu 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania i wskazania jakiego zakresu usług wizyta ma dotyczyć.
4. w przypadku, gdy charakter zgłoszonego problemu dotyczy elementów wynikających z funkcjonowania wdrożonego u Zamawiającego oprogramowania na poziomie produkcji, działania serwisowe Wykonawcy polegać będą na zgłoszeniu problemu w imieniu Zamawiającego do firmy Asseco Poland S.A. – jako producenta oprogramowania Infomedica/AMMS, które posiada Zamawiający. Zgłoszenie następuje niezwłocznie po ustaleniu, iż charakter problemu wymaga działania producenta oprogramowania, nie później niż z upływem terminów na Czas Rozwiązania Problemu.
5. w ramach działań serwisowych Wykonawca usuwa problem zgodnie z wytycznymi producenta oprogramowania w terminie 4 dni od dnia otrzymania informacji (wytycznych na usunięcie problemu) o sposobie usunięcia problemu od producenta oprogramowania.
6. wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość usunięcia problemu zgodnie z wytycznymi producenta oprogramowania, w przypadku jeżeli stosował się do wytycznych a problem nie został usunięty.
7. czas na rozwiązanie problemu zawsze ulega zawieszeniu i rozpoczyna swój bieg na nowo od chwili otrzymania przez Wykonawcę wytycznych (nowych, wtórnych itp.) od producenta oprogramowania na usunięcie problemu, zawierających się w przedziale określonym od godziny 8:00-16:00 (poza czasookresem od godziny 8:00 do godziny 16:00 od poniedziałku do piątku bieg czasu rozwiązania problemu zostaje zatrzymany i rozpoczyna ponownie swój bieg od godziny 8:00 kolejnego dnia w którym Wykonawca zobligowany jest świadczyć prace, za wyjątkiem dni wyłączonych z tego czasookresu tj. sobót, niedziel, świat i dni ustawowo wolnych od pracy). Do czasu na rozwiązanie problemu wlicza się natomiast zawsze okres opóźnienia w zgłoszeniu problemu w imieniu Zamawiającego do Asseco Poland S.A.
8. zamawiający dla zachowania właściwej organizacji procesów analizy zgłoszeń oraz decyzji w zakresie realizacji zgłoszeń serwisowych, wyznaczy koordynatorów z Działu Informatyki w zakresie obsługi zgłoszeń i oceny problemów serwisowych – technicznych (związanych z pracą systemu i funkcjonowaniem aplikacji) oraz koordynatora z Działu Merytorycznego w zakresie obsługi zgłoszeń i oceny spraw dot. dokumentacji i działań medycznych (związanych z konfiguracją elementów oprogramowania w zakresie danych medycznych i sprawozdawczych).
9. koordynatorzy ze strony Zamawiającego będą odpowiedzialni m.in. za weryfikację celowości zleceń oraz akceptację implementowanych w systemie konfiguracji i uprawnień. O wyznaczonych Koordynatorach ze strony Zamawiającego, Wykonawca zostanie powiadomiony drogą elektroniczną w terminie 3 dni od dnia zawarcia Umowy, w przypadku zmiany Koordynatora – powiadomienie zostanie wysłane drogą elektroniczną, niezwłocznie nie później niż w terminie 1 dnia od dnia dokonania zmiany.
10. Wykonawca do wyceny usługi serwisu przyjmie pakiet 35 godzin na miesiąc w zakresie części medycznej modułów oraz 30 godzin na miesiąc w zakresie części administracyjnej. W przypadku niewykorzystania maksymalnego limitu godzin w danym miesiącu przechodzą one na kolejny miesiąc w ramach wynagrodzenia ryczałtowego.
11. Wykonawca obejmie serwisem moduły opisane w poniższej tabeli tj.:

|  |  |
| --- | --- |
| **LP.** | **NAZWA MODUŁU/FUNKCJONALNOŚCI INFOMEDICA/AMMS** |
| 1 | AMMS - Apteka |
| 2 | AMMS - Apteczka Oddziałowa |
| 3 | Bank krwi (InfoMedica) |
| 4 | AMMS - Blok Operacyjny |
| 5 | AMMS - Punkt Pobrań |
| 6 | AMMS Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia) |
| 7 | Formularzowa Dokumentacja Medyczna - Edytor Formularzy + pakiet OPEN formularzy |
| 8 | AMMS - Zakażenia Szpitalne |
| 9 | AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia |
| 10 | AMMS - Patomorfologia |
| 11 | AMMS - Pracownia |
| 12 | WDSZ - PACS |
| 13 | e-Skierowanie, e-Zwolnienia - Obsługa, wystawianie i przyjęcie do realizacji |
| 14 | repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) |
| 15 | AMMS - Rehabilitacja |
| 16 | Rejestr Zdarzeń Medycznych |
| 17 | Finanse-Księgowość |
| 18 | Rejestr Sprzedaży |
| 19 | Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń |
| 20 | Koszty |
| 21 | Kasa |
| 22 | Gospodarka Magazynowo-Materiałowa |
| 23 | Płace |
| 24 | Kadry |
| 25 | Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) |
| 26 | Środki Trwałe |
| 27 | Wyposażenie |
| 28 | Symulator JGP |
| 29 | Biała Lista Podatników |
| 30 | Laboratorium |
| 31 | Elektroniczna Inwentaryzacja |

Termin realizacji przedmiotu zamówienia: usługa serwisu będzie świadczona przez okres 12 miesięcy od dnia udzielenia zamówienia.