

**Dot. Zakupu usług asysty serwisowej z prawem do aktualizacji Zintegrowanego Systemu Informatycznego (SZPZLO/ZP/07/22)**

**I - Zakres usługi w części Szarej i Białej ZSI (nr licencji 100-01-943684-00):**

Usługa obejmująca oprogramowanie: KS-FKW, KS-ESM, KS-ZZL, KS-ASW, KS-SOMED z uwzględnieniem poszczególnych funkcjonalności:

1. KS-FKW:
  - 1) Finanse – Księgowość;
  - 2) Finanse - Księgowość – koszty.
2. KS-ESM:
  - 1) Ewidencja Środków Majątkowych;
  - 2) Źródła Finansowania.
3. KS-ZZL:
  - 1) System Zarządzania Zasobami Ludzkimi;
  - 2) Moduł obsługi pożyczek;
  - 3) Moduł obsługi e-deklaracji do US.
4. KS ASW
  - 1) Gospodarka Magazynowa.
5. KS-SOMED
  - 1) Rejestracja;
  - 2) Gabinet Lekarski;
  - 3) Gabinet Stomatologiczny;
  - 4) Gabinet Okulistyczny;
  - 5) Gabinet Zabiegowy;
  - 6) RIS;
  - 7) Punkt Pobrań;
  - 8) Rehabilitacja;
  - 9) Medycyna pracy
  - 10) Podłączenie drukarki fiskalnej - Licencja na urządzenie 25 szt.;
  - 11) Cyfrowe Podpisanie Dokumentacji Medycznej;
  - 12) Archiwizacja Podpisanej Cyfrowo Dokumentacji;
  - 13) Wspomaganie Rozliczeń Umów AOS w Systemie JGP;
  - 14) Moduł Odpłatności BLOZ;
  - 15) Moduł ICD9 i ICD10;
  - 16) Moduł wymiany danych medycznych HL7 bez ograniczenia na liczbę kontrahentów.
  - 17) Integracja w ramach oprogramowania Zintegrowanego Systemu Informatycznego w tym między innymi z:
    - a) Portal Pacjenta (Ogólnopolski system ochrony zdrowia OSOZ) – zdrowiepacjenta.pl
    - b) KS-ZZL;
    - c) KS-MEDIS;
    - d) Systemem Laboratoryjnym Marcel;
    - e) System archiwizacji obrazów diagnostyczny ARPACS;
    - f) System do wykonywania i archiwizacji badań EEG ELMICO;
    - g) Obsługa kanałów komunikacji za pomocą email i SMS (wysyłanie i obsługa wiadomości zwrotnych);
    - h) funkcje komunikacji bezpośrednio z systemu dwustronne komunikaty SMS, jednostronne komunikaty SMS, worklisty dostępne w trybie on-line, komunikaty generowane z systemu automatycznie do grup użytkowników lub spersonalizowane, wysyłane do pojedynczych użytkowników oraz ich grup, komunikacja e-mail dwustronna i jednostronna między użytkownikami i ich grupami.

6. KS-PPS
  - 1) Rozliczenia archiwalne, weryfikacja NFZ.

7. KS-MEDIS

## **II - Usługa powinna zapewniać:**

1. Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw, Wersji i Wydań wspieranych aplikacji w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa.
2. Udostępnianie dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Produktu.
3. Prawo do udziału w szkoleniach okresowo realizowanych w siedzibie producenta systemu.
4. Prawo do telefonicznych konsultacji biznesowych i doradztwa w zakresie bieżącej i przyszłej eksploatacji Produktu.
5. Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji systemu w godzinach od 08:00 do 16:00
6. Pomoc Telefoniczna polegająca na świadczeniu Konsultacji telefonicznych dotyczących Eksploatacji i korzystania z Systemu, realizowana w dni robocze w godzinach (8:00-16:00).
7. Pomoc Telefoniczna dostępna pod uprzednio uzgodnionymi numerami telefonów w Centrala Wykonawcy lub bezpośrednio pod numer telefonu komórkowego.
8. Bieżące usuwanie Błędów (Usterek, Stanów Awaryjnych i Krytycznych) ujawnionych w systemie.
9. Możliwość Zgłaszania Błędów za pomocą udostępnionego serwisu oraz w stanach awaryjnych i krytycznych telefonicznie.
10. Przyjmowanie zgłoszeń Błędów wg kryteriów:
  - 1) Dysfunkcja;
  - 2) Usterka;
  - 3) Stan Awaryjny;
  - 4) Stan Krytyczny.
11. Wykonawca ma prawo zmiany kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego, zmiana ta wymaga pisemnego uzasadnienia oraz pisemnego (e-mail) powiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę.
12. Każde zgłoszenie Wykonawca jest zobowiązany potwierdzić Zamawiającemu z uwzględnieniem terminów:
  - 1) 24 godzin (Czas roboczy) w przypadku Dysfunkcji lub Usterki;
  - 2) 12 godzin (Czas roboczy) w przypadku Stanu Awaryjnego;
  - 3) 6 godzin (Czas roboczy) w przypadku Stanu Krytycznego.
13. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji Zgłoszenia Serwisowego w następujących terminach:
  - 1) Dysfunkcja w terminie do kolejnej edycji Wersji Produktu;
  - 2) Usterka w terminie do kolejnej edycji Wersji Produktu;
  - 3) Stan Awaryjny w terminie do 72 godzin (Czas roboczy) od chwili potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
  - 4) Stan Krytyczny w terminie do 16 godzin (Czas roboczy) od chwili potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
14. W przypadku, gdy przyczyna powodująca Zgłoszenie Serwisowe nie jest spowodowana błędami Produktu, a jej usunięcie wymaga czynności nie związanych bezpośrednio z Produktem, czas realizacji Serwisu może być odpowiednio przedłużony o czas realizacji innych czynności nie związanych z Produktem.
15. W przypadku gdy realizacja zgłoszenia serwisowego wymaga wyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalają datę i godziny wykonania usługi (realizacji Zgłoszenia Serwisowego).
16. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego, Zamawiający gwarantuje współpracę w usuwaniu zgłoszenia i uruchamianiu Produktu, co najmniej poprzez współdziałanie dedykowanej osoby dostępnej w ciągu całego procesu usuwania zgłoszenia i uruchamiania Produktu.
17. Usługa serwisowa uważana jest za zakończoną, jeżeli funkcjonowanie Produktu zostało przywrócone do stanu, jaki miał miejsce przed wystąpieniem zgłoszenia.

## **III - Aktualizowanie oprogramowania – dostarczenie aktualnych wersji oprogramowania:**

1. Uwzględnianie zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawnych lub wymogów Narodowego Funduszu Zdrowia, niosących konieczność modyfikacji oprogramowania i niezwłoczne wykonanie niezbędnych związanych z tym czynności mających na celu dostarczenie oprogramowania do zmienionych

przepisów w terminie do 7 dni, przed wejściem w życie zmian przepisów prawa przy czym Wykonawca zapewni dostarczenie aktualizacji oprogramowania na 2 dni przed wejściem w życie zmian przepisów prawa, którego aktualizacja dotyczy gdy ustawodawca przewidział 21 dniowy lub krótszy okres „vacatio legis”.

2. Zapewnienie aktualnej instrukcji obsługi oprogramowania oraz jej jednoczesne aktualizowanie wraz z instalacją aktualizacji. Zamawiający dopuszcza formę aktualizacji obsługi oprogramowania w postaci tzw. „Help-a” dostępnego pod klawiszem F1, która będzie dostarczana wraz z dostawą aktualizacji oprogramowania.
3. Dostosowywanie oprogramowania do wymiany informacji z Narodowym Funduszem Zdrowia przy wykorzystaniu aktualnego formatu wymiany danych.
4. Informowanie Zamawiającego o dostępnych aktualizacjach w formie elektronicznej na adresy e-mail [sbak@szpzlo.praga-pld.pl](mailto:sbak@szpzlo.praga-pld.pl), [adysko@szpzlo.praga-pld.pl](mailto:adysko@szpzlo.praga-pld.pl), [jstrzelecki@szpzlo.praga-pld.pl](mailto:jstrzelecki@szpzlo.praga-pld.pl)

WYKONAWCA

.....