Załącznik Nr 2

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Moduły oprogramowania InfoMedica/AMMS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Moduły oprogramowania InfoMedica/AMMS posiadane przez Zamawiającego** | **Ilość licencji** |
|
|
| Administrator-Szpital | Nieograniczona |
| Apteczka Oddziałowa | Nieograniczona |
| Apteka | Nieograniczona |
| Blok Operacyjny | Nieograniczona |
| Budżetowanie | 2 |
| Stacja Dializ | Nieograniczona |
| Formularzowa Dokumentacja Medyczna | Nieograniczona |
| MPI-eKontrahent | Nieograniczona |
| MPI-ePacjent | Nieograniczona |
| Finansowo-Księgowy | Nieograniczona |
| Gabinet zabiegowy | Nieograniczona |
| Gospodarka Materiałowa | Nieograniczona |
| Grafik | Nieograniczona |
| Izba Przyjęć | Nieograniczona |
| Kadry | Nieograniczona |
| Obsługa kasy gotówkowej | Nieograniczona |
| Kalkulacja Kosztów Leczenia | Nieograniczona |
| Koszty | Nieograniczona |
| Laboratorium | Nieograniczona |
| Pracownia Serologii | Nieograniczona |
| Gabinet lekarski | Nieograniczona |
| Recepcja (lecznictwo otwarte) InfoMedica/AMMS | Nieograniczona |
| Statystyka (lecznictwo otwarte) | Nieograniczona |
| Oddział (InfoMedica/AMMS) | Nieograniczona |
| Obsługa Kontraktowania | Nieograniczona |
| Obsługa Sprzedaży | Nieograniczona |
| Pracownia Patomorfologii | Nieograniczona |
| Punkt Pobrań | Nieograniczona |
| Płace | Nieograniczona |
| Pracownia Diagnostyczna | Nieograniczona |
| Rejestr Sprzedaży | Nieograniczona |
| Rejestr Zakupów | Nieograniczona |
| Środki Trwałe | Nieograniczona |
| Statystyka Medyczna | Nieograniczona |
| Windykacja | 2 |
| Wycena Kosztów Normatywnych | Nieograniczona |
| Wyposażenie | Nieograniczona |
| Zakażenia Szpitalne | Nieograniczona |
| Zlecenia | Nieograniczona |
| System Ewidencji Zamówień Publicznych i Przetargów | 1 |
| Zamówienia wewnętrzne | Nieograniczona |
| Bank krwi (AMMS) | Nieograniczona |
| Przychodnia standard | Nieograniczona |
| Gruper JGP | Nieograniczona |
| Interfes wymiany danych z systemem Labolaroryjnym InfoMedica | 1 |
| Interfes wymiany danych z systemem diagnostyki obrazowej | 1 |

**Opis Przedmiotu Zamówienia – nadzór autorski**

1. W ramach **nadzoru autorskiego**, Wykonawca zapewnia:
   1. 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):
      1. *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:*
         * *czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi* ***2 godziny*** *robocze;*
         * *czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do* ***8 godzin*** *roboczych licząc od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;*
         * *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, zmiana statusu zgłoszenia wymaga akceptacji Zamawiającego.*
      2. w pozostałych przypadkach, określanych jako „**błędy zwykłe**”- błędy Oprogramowania Aplikacyjnego inne niż błędy krytyczne:
         * 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;
         * czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do **60 dni** roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
      3. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla pracowników Wykonawcy i Autoryzowanych Przedstawicieli Wykonawcy wykonujących prace na rzecz realizacji Umowy. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 3 do Umowy.
      4. 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 umowie.
      5. 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 jeśli będzie to możliwe droga mailową;
      6. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
      7. zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku 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 lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej, opcjonalnie faksem; wypełnienie jednego formularza będzie dotyczyć tylko jednego rodzaju błędu występującego w konkretnym module.

W przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:

* + - * w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
      * w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
      * w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty   
        o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
      * w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty   
        o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
    1. dla uniknięcia wątpliwości przez dzień roboczy rozumie się każdy dzień (nie dłużej niż 24h) od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  1. Wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub aktów normatywnych wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego;
     2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego),

Zamawiający nie będzie ponosił dodatkowych kosztów w przypadku wersji oprogramowania aplikacyjnego zawierających aktualizacje wskazana przez przepisy prawa.

* 1. Możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, poprzez witrynę Centralnego Help- Desku lub na formularzu; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania zmian Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane niezwłocznie w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego.

**Opis Przedmiotu Zamówienia – konsultacje i serwis**

1. W ramach **usług serwisowych** Wykonawca zapewnia:
   1. *kontakty telefoniczne, e-mailowe z pracownikami działu serwisu Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy w godzinach pracy Wykonawcy w ramach godzin serwisowych   
      o których mowa w ust. 6 poniżej*;
   2. korzystanie z konsultacji typu HelpDesk (pomoc i konsultacje telefoniczne) w zakresie obsługi i administrowania Oprogramowania Aplikacyjnego u Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, w godzinach pracy Wykonawcy;
   3. gotowość do świadczenia usług serwisowych;
   4. realizowanie usług serwisowych w **czasie 24/7** w zakresie ,,**błędów krytycznych**”.
   5. udzielanie, w ramach puli godzin serwisowych, pomocy technicznej oraz wykonywanie zleconych przez Zamawiającego prac instalacyjnych, konfiguracyjnych, diagnostycznych lub instruktarzowych, w zakresie związanym z obsługą i administrowaniem Oprogramowania Aplikacyjnego w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, w tym:
      1. udzielanie pomocy technicznej w zakresie obsługi i administrowania Oprogramowania Aplikacyjnego
      2. instalowanie i konfigurowanie nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego;
      3. pomoc w usuwaniu Awarii (tj. sytuacji, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty zbiorów niezbędnych do działania oprogramowania, struktur danych lub zawartości bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową), powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, przy pomocy kopii Oprogramowania Aplikacyjnego lub narzędzi oprogramowania systemowego i bazodanowego, udostępnionego przez Zamawiającego;
         * + w przypadku Awarii, która prowadzi do zatrzymania działania Oprogramowania Aplikacyjnego czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi **2 godziny**;
           + czas przywrócenia działania Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie **8 godzin**, od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
           + w pozostałych przypadkach czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi do **8 godzin** roboczych;
      4. optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
      5. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym danych, na podstawie danych archiwalnych poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach;
      6. wsparcie administratorów w zakresie bieżącej eksploatacji systemu informatycznego w zakresie serwisowanych modułów telefonicznie lub w ramach możliwości technicznych, za pomocą bezpośredniego szyfrowanego połączenia pomiędzy Wykonawcą lub podwykonawcą, a Zamawiającym;
      7. pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.);
      8. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
      9. prowadzenie szkoleń dla personelu Zamawiającego.
2. Obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową może być realizowana samodzielnie lub we współpracy z Autoryzowanym Przedstawicielem Wykonawcy dysponującym pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszego zamówienia.

Zmiana wskazanego Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy wymaga zgody Zamawiającego. Warunkiem dopuszczenia Autoryzowanego Partnera Wykonawcy jest podpisanie umowy trójstronnej powierzenia przetwarzania danych osobowych.

1. Wszelkie szablony formularzy / druków tworzone na zlecenie Zamawiającego stanowić będą własność Zamawiającego i podlegają ochronie objętej prawem autorskim.
2. W celu realizacji usług serwisowych Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla pracowników Wykonawcy   
   i Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy wykonujących prace na rzecz realizacji Umowy na zasadach określonych w Załączniku nr 4 do Umowy i Załączniku nr 6 do Umowy.
3. Za zabezpieczenie danych zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi po pobraniu danych odpowiada Wykonawca.
4. *Usługi serwisu, świadczone będą przez Wykonawcę w zakresie nieprzekraczającym 40 godzin miesięcznie. Limit przysługuje wyłącznie w danym kwartale. O wyczerpaniu limitu Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo informować Zamawiającego.*
5. *Limit, o którym mowa w ust. 6, obejmuje całość prac wykonanych przez Wykonawcę dla realizacji danego zagadnienia, w siedzibie Zamawiającego lub w siedzibie Wykonawcy.*

**Realizacja usług serwisowych Oprogramowania Aplikacyjnego**

1. Godziny serwisowe mogą być wykorzystane wyłącznie w okresie obowiązywania niniejszej Umowy. Wraz z wygaśnięciem lub rozwiązaniem Umowy Zamawiający traci prawo domagania się realizacji godzin serwisowych.
2. Przysługujące Zamawiającemu godziny serwisowe mogą być wykorzystane wyłącznie w celu świadczenia przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy,
3. Usługi serwisowe realizowane będą w dni robocze pomiędzy godziną 8.00 a 16.00.
4. Usługi serwisowe, będą realizowane w odpowiedzi na zlecenie poprzez system zgłoszeń Wykonawcy, przez upoważnione osoby ze strony Zamawiającego.
5. Usługi Serwisowe dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego odbywać się będą w pomieszczeniach Zamawiającego lub za pomocą zdalnego szyfrowanego dostępu.
6. Usługi serwisowe wykonywane dla każdego z modułów Oprogramowania Aplikacyjnego w pomieszczeniach Zamawiającego lub za pomocą zdalnego dostępu, zostaną potwierdzone stosownym protokołem podpisywanym przez określone osoby ze strony Zamawiającego.
7. Podstawą odbioru zrealizowanych prac będzie każdorazowo wystawiony przez Wykonawcę **protokół odbioru**, który zostanie zatwierdzony przez upoważnione osoby ze strony Zamawiającego po weryfikacji jego prawidłowości.