

**Opis przedmiotu zamówienia:  
do usługi serwisu nad oprogramowaniem AMMS /Infomedica**

Zakres i Warunki Realizacji Usługi

<i><b>l.p.</b></i>	<i><b>Warunki do spełnienia</b></i>	<i><b>Nazwa dokumentu, materiałów i warunki, które musi spełniać</b></i>	<i><b>Uwagi ilość egzemplarzy</b></i>
1.	Certyfikaty, oświadczenia	Dla potwierdzenia umiejętności w zakresie czynności serwisowych nad oprogramowaniem aplikacyjnym InfoMedica, AMMS produkcji Asseco S.A. Wykonawca przedstawi : - odpowiednie certyfikaty lub zaświadczenie wystawione przez producenta oprogramowania potwierdzające umiejętności Wykonawcy w zakresie przedmiotu zamówienia, oraz wykaz osób, które będą wykonywać zamówienie wraz z informacją na temat ich kwalifikacji niezbędnych do wykonania zamówienia oraz wyznaczy osobę odpowiedzialną za realizację przedmiotu zamówienia.	po 1
2	Certyfikaty	Aktualny certyfikat ISO 9001 dla systemu zarządzania jakością, wydany przez niezależną jednostkę notyfikującą	1
3	Certyfikaty	Aktualny certyfikat ISO 27001 dla systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji, wydany przez niezależną jednostkę notyfikującą	1

Czynności w ramach opieki serwisowej oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica, AMMS

1. Bieżące przyjmowanie zgłoszeń użytkowników - dotyczące Oprogramowania (załącznik nr 1 do OPZ) nie będące Awariami - odbywać się będzie w godzinach od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Czas reakcji serwisu na zgłoszenie wynosi 24 godziny. Usługi będą wykonywane poprzez zdalne połączenia lub niezbędne konsultacje telefoniczne. Wizyty serwisowe wymagające interwencji w siedzibie Zamawiającego odbywać się będą w ciągu 48 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia o ile rozwiązanie zgłoszenia nie jest możliwe poprzez zdalne połączenie lub konsultacje telefoniczne. Otrzymanie zgłoszenia po godzinie 16.00 danego dnia roboczego lub w dniu ustawowo wolnym od pracy jest traktowane jak zgłoszenie przyjęte o godzinie 8.00 najbliższego dnia roboczego
2. Bieżące przyjmowanie zgłoszeń administratorów - dotyczące Oprogramowania będącymi Awariami lub Awariami Krytycznych powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych - odbywać się będzie w godzinach od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Usuwanie Awarii lub Awarii Krytycznej Oprogramowania w wypadku zgłoszenia w godzinach od godziny 16.00 do godziny 8.00, odpowiednio Czas Reakcji lub Czas Naprawy biegnie od godziny 8.00 pierwszego Dnia Roboczego po zgłoszeniu Awarii.
4. Zgłoszenia Awarii lub Awarii Krytycznej powinny być dokonywane przez Administratora Systemu (Zamawiającego) lub inną osobę dysponującą wiedzą i doświadczeniem pozwalającym na rzeczowy kontakt z Wykonawcą w sprawie Awarii lub Awarii Krytycznej.
  - 4.1 lista osób uprawnionych do wykonywania zgłoszeń w ramach Umowy znajduje się w Załączniku nr 2 do OPZ;
  - 4.2 o każdorazowej zmianie listy osób uprawnionych Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej. Niniejsza zmiana nie wymaga formy aneksu.
5. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego:
  - 5.1 Awarii Krytycznych – Czas Reakcji wynosi do 1 dzień roboczy, natomiast Czas Naprawy do 48 godz. od momentu zgłoszenia lub udostępnienia Update / Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne;
  - 5.2 Awarii – Czas Reakcji wynosi do 2 dni roboczych, w tym przybycie serwisanta / konsultanta Wykonawcy na wizytę serwisową, natomiast Czas Naprawy do 14 dni roboczych od momentu zgłoszenia lub udostępnienia Update/Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne;
6. W przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej dopuszczalne jest wprowadzenie tzw. rozwiązania zastępczego, doraźnie rozwiązującego problem Awarii Krytycznej, przy dalszej obsłudze usunięcia dotychczasowej Awarii Krytycznej traktowana będzie jako Awaria, jeżeli usunięcie Awarii lub Awarii

Krytycznej dla której zastosowano rozwiązanie zastępcze zostanie zrealizowane przez Wykonawcę w terminie do 14 dni roboczych.

7. Zgłoszenia Awarii lub Awarii Krytycznej przyjmowane są telefonicznie pod następującym numerem telefonu +48 ..... lub przy użyciu druku zgłoszenia serwisowego ZS1 (stanowiącego załącznik nr 5 do niniejszej umowy) przez 24 godziny na dobę poprzez dedykowane konto Help-Desk lub faksem pod numerem +48 .....
8. dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej umożliwiającej zgłaszanie awarii oprogramowania, udzielanie porad i konsultacji. Dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej odbywa się na podstawie indywidualnych kont dla osób (administratorów oprogramowania, wskazanych w załączniku nr 3 do niniejszej umowy). W ramach umowy Zamawiający może zgłosić 2 osoby upoważnione do wykonywania zgłoszeń;
9. Instalowanie aktualnych wersji Oprogramowania objętego Umową w dni Robocze w godzinach 08:00-16:00;
10. Bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
11. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych;
12. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych;
13. Dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania w ramach niniejszej umowy w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
14. Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności.
15. Szkolenia pracowników z zakresu funkcji oprogramowania objętego opieką serwisową
16. Wsparcie przy tworzeniu raportów, sprawozdań, definiowaniu wzorów dokumentów

Ponadto Wykonawca musi zapewnić:

17. Serwis Awarii Krytycznych poza standardowymi godzinami pracy  
*(szczegółowo opisany w załączniku nr 3 do OPZ)*
18. Aktualizacje Oprogramowania w Dni Robocze w godzinach popołudniowych  
*(szczegółowo opisana w załączniku nr 4 do OPZ)*

## Załącznik nr 1 do OPZ

## Lista modułów oprogramowania Infomedica/AMMS objętych serwisem

LP.	Nazwa modułu/funkcjonalności IM PLUS/AMMS PLUS lub innego - zgodnie z Listą Cenową	Typ Licencjonowania	L. miesięcy	Liczba licencji
1	AMMS - Ewidencja Aparatury Medycznej	OPEN	12	1
2	AMMS - Pracownia Diagnostyczna	OPEN	12	1
3	AMMS - Punkt Pobrań	OPEN	12	1
4	AMMS - Blok Operacyjny	USER	12	20
5	AMMS - Apteczka Oddziałowa	OPEN	12	1
6	AMMS - Apteka	USER	12	8
7	AMMS - Rozliczenia	OPEN	12	1
8	Symulator JGP	OPEN	12	1
9	AMMS - Zakażenia Szpitalne	USER	12	2
10	AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia	OPEN	12	1
11	AMMS - Gabinet Medycyny Pracy	USER	12	2
12	Zdarzenia Medyczne	OPEN	12	1
13	Formularzowa Dokumentacja Medyczna - Edytor Formularzy + pakiet OPEN formularzy	OPEN	12	1
14	repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX)	OPEN	12	1
15	WDSZ - LIS - pierwszy obszar integracji	EVENT	12	1
16	WDSZ - RIS	EVENT	12	1
17	TOPSOR - interfejs integracyjny z systemu AMMS	EVENT	12	1
18	AMMS Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ)	OPEN	12	1
19	eZwolnienia - eZLA	OPEN	12	1
20	eRecepta Standard	OPEN	12	1
21	eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji	OPEN	12	1
22	BioHazard (z Rejestrem Covid)	OPEN	12	1
23	Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń	USER	12	2
24	Gospodarka Magazynowo-Materiałowa	USER	12	3
25	Środki Trwałe	USER	12	1
26	Wyposażenie	USER	12	1
27	Elektroniczna Inwentaryzacja wraz obsługą RFID	OPEN	12	1
28	Ewidencja Czasu Pracy (Grafik)	OPEN	12	1
29	Płace	USER	12	4
30	Kadry	USER	12	5
31	Rejestr Sprzedaży	USER	12	2
32	Rejestr Zakupów	USER	12	5
33	Kasa	USER	12	1
34	Koszty	USER	12	3
35	Finanse-Księgowość	USER	12	9
36	e-Rejestracja, e-Wiadomości, e-Dokumentacja, e-Wywiad, e-Świadczenia	OPEN	12	1
37	AMMS - Zarządzanie Dokumentacją Medyczną	OPEN	12	1
38	Portal Pracownika- Podstawowy, Zarządzenia i Komunikaty, PIT-y, Delegacje, Urlopy	USER	12	1000

39	Integracja AMMS z aplikacją mobilną "Informacje Medyczne"	EVENT	12	1
40	e-Powiadomienia, e-Potwierdzenia, e-Ankiety, e-Płatności, e-Załączniki, e-Zgody	OPEN	12	1
41	Integracja z systemem obiegu dokumentów - EVENT	EVENT	12	1
42	Repozytorium Dokumentacji Medycznej - integracja PACS- EVENT	EVENT	12	1
43	Repozytorium Dokumentacji Medycznej - integracja LIS- EVENT	EVENT	12	1
44	Teleporady (+E-Pomiary) powyżej 15 użytkowników	EVENT	12	1

**Załącznik nr 2 do OPZ**

**Osoby upoważnione do internetowej rejestracji zgłoszeń**

<b>L P</b>	<b>IMIĘ</b>	<b>NAZWISKO</b>	<b>STANOWISKO</b>	<b>TELEFON</b>	<b>EMAIL</b>
1					
2					

## Załącznik nr 3 do OPZ

### Serwis Awarii Krytycznych poza standardowymi godzinami pracy

#### §1

#### Zobowiązania Wykonawcy

W ramach niniejszej usługi Wykonawca zapewnia:

1. Usuwanie awarii Oprogramowania Aplikacyjnego , o którym mowa w §1 do Umowy, tzn. usterek w zbiorach oraz usterek w zbiorach zgromadzonych danych, powstałych z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, zwanych dalej „Awariami”.
  - 1.1 W przypadku wystąpienia awarii krytycznej Oprogramowania Aplikacyjnego tj. awarii uniemożliwiającej pracę w ramach Oprogramowania Aplikacyjnego w całym systemie lub w jego znacznej części Wykonawca podejmie działania naprawcze nie później niż 4 godziny od zgłoszenia telefonicznego oraz 12 godzin od zgłoszenia awarii za pomocą platformy zgłoszeniowej Oferenta.  
Część medyczna – zgłoszenia przyjmowane są w dni robocze od godziny 16:00 do godziny 8:00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy przez 24h na dobę przez 365 dni w roku
2. W ramach umowy Zamawiający może zgłosić 2 osoby upoważnione do wykonywania zgłoszeń
3. Zgłaszanie awarii krytycznych odbywa się pod wskazanym numerem telefonicznym

.....<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> TELEFON DO ZGŁOSZEŃ KRYTYCZNYCH – będzie podany przy podpisaniu umowy ww. zakresie

## **Załącznik nr 4 do OPZ**

### **Aktualizacje Oprogramowania w Dni Robocze poza standardowymi godzinami pracy**

#### **§1**

#### **Zobowiązania Wykonawcy**

W ramach niniejszej usługi Wykonawca zapewnia:

1. Instalowanie aktualnych wersji Oprogramowania objętego Umową w dni Robocze w godzinach 16:00-08:00
2. Wykonawca wykonuje aktualizacje oprogramowania posiadającego nadzór autorski producenta oprogramowania Asseco Poland SA.