***Załącznik nr 5 do SIWZ***

Przedmiotem zamówienia są usługi:

1. Serwis systemu informatycznego w części medycznej
   1. System AMMS/INFOMEDICA firmy Asseco Poland w części medycznej

* Apteka
* Apteczka Oddziałowa
* Izba Przyjęć
* Oddział
* Statystyka
* Punkt Pobrań
* Rejestracja
* Gabinet
* Zlecania
* Deklaracje POZ
* Zakażenia Szpitalne
* JGP
* Symulator JGP
* Kolejki Oczekujących
* Sprzedaż usług medycznych
* Rozliczenia NFZ
* Pracowania
* Diagnostyczna
* Dokumentacja Medyczna (formularzowa)
* Elektroniczna Dokumentacja Medyczna
* Wykazy
* Rehabilitacja
* Aplikacja dla urządzeń mobilnych (mHOSP)
* Weryfikacja uprawnień świadczeniobiorców (EWUŚ)
* Medyczny Portal Informacyjny e-Rejestracja
* Medyczny Portal Informacyjny e-Kontrahent
* Medyczny Portal Informacyjny e-Administrator
* Medyczny Portal Informacyjny e-Konfiguracja
* Archiwum dokumentacji medycznej
* Medycyna pracy
* Ewidencja aparatury medycznej
* Integracja z Podlaskim Systemem Informacyjnym e-Zdrowie (PSIeZ);
  1. system Laboratoryjny „Centrum” firmy Marcel
  2. system RIS/PACS firmy Pixel Technology.

1. Serwis systemu informatycznego w części administracyjnej
2. System AMMS/INFOMEDICA firmy Asseco Poland w części administracyjnej

* Finanse i Księgowość z Rejestrem bankowym i VAT
* Koszty
* Rejestr Sprzedaży
* Rejestr Zakupu
* Wycena kosztów normatywnych
* Gospodarka materiałowa
* Kadry
* Płace
* Kalkulacja Kosztów Leczenia
* Środki Trwałe
* Wyposażenie
* Kasa
* Ewidencja Czasu Pracy (Grafiki)

1. Doradztwo informatyczne.
2. Objęcie nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego AMMS/INFOMEDICA firmy Asseco Poland.

Szczegółowy zakres usług stanowiących przedmiot zamówienia znajduje się poniżej:

1. **Serwis medycznych systemów informatycznych – AMMS/INFOMEDICA:**
2. Serwis baz danych systemów InfoMedica, AMMS;
3. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
4. Doradztwo informatyczne oraz konsultacje w kontaktach z producentem oprogramowania w zakresie integracji oprogramowania i rozbudowy systemu;
5. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemów uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
6. Reindeksacja baz danych;
7. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
8. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
9. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
10. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
11. Wprowadzania modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych na potrzeby tworzenia wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
12. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, niewynikających

z błędów systemów, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji;

1. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online

z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;

1. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego niewymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta np.: formaty ksiąg, słowniki indywidualne (zasoby, materiały, urządzenia), dane opisowe, raporty itp.;
2. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji;
3. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
4. Organizacyjna obsługa nadzorów autorskich serwisowanych systemów w imieniu Zamawiającego;
5. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły

i funkcje wdrożone u Zamawiającego;

1. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
2. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
3. **Serwis administracyjnego systemu informatycznego – InfoMedica:**
4. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności  
   i poprawności działania systemu;
5. Serwis baz danych systemu: generowanie baz danych (instancji); konfiguracja baz danych; uaktualnienia bazy danych (upgrade), jeśli jest udostępniony przez producenta;
6. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb

i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;

1. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemu uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
2. Możliwość zgłaszania awarii oraz usterek drogą telefoniczną;
3. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu, tworzenie raportów i zestawień wewnętrznych lub zewnętrznych niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego):

* Sprawozdawczość roczna (np., Sprawozdanie bilansu, Rachunek zysków i strat);
* Sprawozdawczość okresowa (wydruki obrotów, sald, stanu kont dla kont i grup kont księgi głównej);
* Sprawozdania kosztowe (biblioteka wydruków);
* Zestawienia z modułów Gospodarki Materiałowej i Środków Trwałych;
* Definiowanie dodatkowych zestawień z wykorzystaniem narzędzi zewnętrznych;
* Definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z programem biurowym;
* Definiowanie, kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów) dla modułów: Kadry, Płace;
* Kontrola poprawności eksportu danych do programu Płatnik;
* Pomoc przy poprawie błędów eksportowanych danych do programu Płatnik;
* Zarządzanie funkcjami serwisowymi;
* Pomoc przy przesyłaniu danych między modułami;
* Eksport – import kosztów bezpośrednich (FK – Koszty);
* Eksport – import dokumentów sprzedaży (Rejestr Sprzedaży – FK);
* Eksport amortyzacji i umorzeń ŚT (Środki Trwałe – FK);
* Eksport – import przychodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
* Eksport – import rozchodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
* Eksport – import przychodów (Apteka – FK);
* Eksport – import rozchodów (Apteka – FK);
* Eksport – import przesunięć międzymagazynowych (Apteka – FK);
* Eksporty przelewów (FK – Rejestr bankowy, Rejestr bankowy – homebanking);
* Import wyciągów bankowych (homebanking – Rejestr Bankowy);
* Eksport do FK z modułów Kadry, Płac.

1. Reindeksacja bazy danych;
2. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji bazy danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
3. Instalacja i konfiguracja nowych instalacji systemu;
4. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemu;
5. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
6. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
7. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, niewynikających

z błędów systemów, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji.

1. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego niewymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta.
2. Okresowa kontrola pracy aplikacji - zebranie problemów od użytkowników;
3. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online

z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;

1. Wsparcie użytkowników przy stanowisku pracy użytkowników;
2. Modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych;
3. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
4. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
5. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły

i funkcje wdrożone u Zamawiającego;

1. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
2. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
3. Konsultacje telefoniczne w zakresie obsługi produktu.
4. **Sposób realizacji usług serwisowych medycznych systemów informatycznych – InfoMedica/AMMS:**
5. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
6. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00, bez limitu ilości godzin serwisowych;
7. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym

i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;

1. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
2. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
3. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail), za pomocą faxu;
4. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany, jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana, jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn niezawinionych przez Zamawiającego):
5. 5 dni roboczych
6. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany, jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana, jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku, których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego oprogramowania):
7. Następny dzień roboczy
8. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany, jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu, jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki:
9. 30 dni roboczych
10. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany, jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu, jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii:
11. Następny dzień roboczy
12. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany, jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana, jako zmiana definiowalnych

i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu):

1. 7 dni roboczych - dla systemów informatycznych: InfoMedica/AMMS
2. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany, jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację, jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji:
3. 21 dni roboczych - dla systemów informatycznych: InfoMedica/AMMS
4. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nieobjęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane, jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
5. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane, jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
6. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane, jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
7. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana, jako usterka;
8. Zamawiający wymaga, aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

w godzinach od 8:00 do 16:00;

1. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego

w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii:

1. Minimum 2 osób
2. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w siedzibie Zamawiającego w ilości do 1 razu w miesiącu w wymiarze:
3. Do 3 roboczogodzin na każdorazową wizytę (wymagany wymiar dyżurów może dotyczyć również administracyjnego systemu informatycznego InfoMedica oraz sprzętu i infrastruktury informatycznej)
4. **Objęcie nadzorem autorskim oprogramowania aplikacyjnego AMMS/ INFOMEDICA,**
5. Nadzór autorski uprawnia Zamawiającego do otrzymywania aktualizacji użytkowanego oprogramowania aplikacyjnego zgodnie ze zmieniającymi się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub przepisami prawa wewnętrznie obowiązującymi wydanymi na podstawie delegacji ustawowej, 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
6. 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):
   2. w przypadku awarii, tj. błędu, 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 zgłoszonej awarii) wynosi 1 dzień roboczy;
* czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 5 dni roboczych, od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
* w przypadku wystąpienia awarii Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
* Zamawiający udostępnieni zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego w celu umożliwienia dotrzymania powyżej wskazanych terminów.
  1. w pozostałych przypadkach:
* czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej usterki wynosi do 30 dni roboczych;
* czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili wpłynięcia zgłoszenia;
  1. w szczególnych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;