**DZP.281.47A.2024 Zmodyfikowany załącznik nr 8**

***(załącznik nr 3 do umowy)***

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**DOTYCZY: Usługa asysty technicznej zainstalowanego u zamawiającego Zintegrowanego Systemu Informatycznego InfoMedica / AMMS.**

Usługą asysty technicznej będą objęte wszystkie poniżej wymienione moduły zintegrowanego systemu informatycznego InfoMedica / AMMS produkcji ASSECO Poland S.A. wraz z wsparciem dla integracji:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Nazwa modułu** | **Termin rozpoczęcia usługi asysty technicznej** |
| **Część Administracyjna** | |
| 1. | Gospodarka Materiałowa | Od 26.07.2024 \* |
| 2. | Rejestr Sprzedaży |
| 3. | Kasa |
| 4. | Koszty |
| 5. | Finanse i Księgowość |
| 6. | Środki Trwałe |
| 7. | Wyposażenie |
| 8. | Wycena Kosztów Normatywnych |
| 9. | Obsługa Budżetów |
| 10. | VAT |
| 11. | Płace |
| 12. | Kadry |
| 13. | Grafiki |
| 14. | Elektroniczna Inwentaryzacja ST i WP |
| **Część Medyczna** | |  |
| 1. | Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddział, Statystyka) | Od 26.07.2024\* |
| 2. | Zlecenia |
| 3. | Apteczka Oddziałowa |
| 4. | Apteka |
| 5. | Blok Operacyjny |
| 6. | Formularzowa Dokumentacja medyczna |
| 7. | Optymalizator (symulator) JGP |
| 8. | Laboratorium |
| 9. | Punkt Pobrań |
| 10. | Gabinet Lekarski |
| 11. | Pracownia |
| 12. | Recepcja |
| 13. | Statystyka |
| 14. | Zakażenia Szpitalne |
| 15. | Rejestracja Telefoniczna/Internetowa |
| 16. | Bank krwi | Od daty podpisania umowy |
| 17. | Zdarzenia Medyczne | Od 08.12.2024 |
| 18. | Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej |
| 19. | Medyczny Portal Informacyjny |
| 20. | e-Recepta | Od 26.07.2024\* |
| 21. | e-Skierowanie |
| 22. | e-ZLA |
| 23. | MHOSP | Od 16.06.2026 |
| 24. | AMDX | Od 08.12.2024 |
| 25. | e-Partner |
| 26. | e-Powiadomienia z e-Potwierdzeniami |
| 27. | e-Załączniki |
| 28. | e-Zlecenia |
| 29. | Komercja |
| 30. | eCareMed (BOSK) wraz z integracją DICOM | Od 01.04.2025 |
| **Wsparcie dla integracji** | |  |
| 1. | ZUS PUE (eZLA) | Od 26.07.2024\* |
| 2. | BLOZ |
| 3. | KOWAL |
| 4. | ZSMOPL |
| 5. | Krajowy Rejestr Nowotworów (e-KRN) |
| 6. | Olympus | Od 03.06.2026 |
| 7. | PatARCH | Od 15.12.2025 |
| 8. | AGFA EI | Od 05.09.2026 |
| 9. | WELCH ALLYN | Od 26.07.2024\* |

**\* lub od dnia zawarcia umowy (w przypadku zawarcia umowy z datą późniejszą**)

1. **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

W ramach zawartej umowy Wykonawca:

1. Okres trwania umowy 36 miesięcy od daty zakończenia obecnie obowiązującej umowy zawartej na czas określony tj. 36 miesięcy nie wcześniej niż od dnia 26.07.2024.
2. Usługa asysty technicznej będzie świadczona w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego w lokalizacji Ceglana oraz lokalizacji Medyków w zakresie wszystkich posiadanych modułów systemu InfoMedica/AMMS.
3. Wykonawca podpisze umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.
4. Świadczenie opieki asysty technicznej od poniedziałku do piątku. w godzinach od 8.00 do 16.00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy~~.~~
5. W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
6. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte   
   o godz. 8.00 następnego dnia roboczego,
7. w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia rob czego - traktowane jest jak przyjęte   
   o godz. 8.00 danego dnia roboczego,
8. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte   
   o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego~~.~~
9. Zamawiający ma możliwość dokonania zgłoszenia błędu/konsultacji poprzez: witrynę internetową z możliwością dodania załączników, pocztę elektroniczną, telefonicznie
10. Informowanie o nowych wersjach ZSI
11. Instalowanie i wdrożenia nowych wersji ZSI, otrzymanego w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego. Wszelkie prace serwisowe wymagające zatrzymania działania ZSI będą odbywać się w godzinach 03:00 – 05:30 po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym.
12. Instalowanie i wdrożenia nowych funkcjonalności oraz integracji ZSI otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego.
13. Szkolenia użytkowników z obsługi nowych wersji ZSI.
14. Usuwanie wszelkich awarii ZSI objętego niniejszą umową.
15. Zapewnienie prawidłowego współdziałania ZSI z następującymi systemami zewnętrznymi:

* ZUS PUE (eZLA) - w zakresie wystawiania i przesyłania elektronicznych zwolnień lekarskich
* BLOZ - Zewnętrzny słownik leków
* KOWAL — w zakresie weryfikacji, wycofania oraz cofnięcia wycofania niepowtarzalnych identyfikatorów produktów serializowanych
* ZSMOPL
* e-RECEPTA — w zakresie wystawiania i przesyłania elektronicznych recept
* e-SKIEROWANIE - w zakresie wystawiania i przyjmowania elektronicznych skierowań
* e-USŁUGI w zakresie zdarzeń medycznych oraz portalu pacjenta ,
* Krajowy Rejestr Nowotworów (e-KRN)
* Olympus – w zakresie zlecania i otrzymywania wyników badań endoskopowych
* PatARCH - w zakresie zlecania i otrzymywania wyników badań patomorfologicznych
* ALAB – w zakresie zlecania i otrzymywania wyników badań laboratoryjnych
* AGFA EI - w zakresie zlecania i otrzymywania wyników badań radiologicznych
* WELCH ALLYN – monitory pacjenta
* eCareMed (BOSK) wraz z integracją DICOM – w zakresie komunikacji eCareMed - Śląska Platforma Pacjenta

Wykonawca w ramach zawartej umowy będzie odpowiadał tylko i wyłącznie za poprawność działania integracji po stronie systemów produkcji Asseco Poland S.A.

1. Usuwanie wszelkich awarii systemów operacyjnych, na których pracują silniki baz danych w zakresie możliwym do wykonania przez Wykonawcę lub za pomocą narzędzi udostępnionych przez producenta systemu operacyjnego
2. Weryfikacja integralności baz danych.
3. Bieżące optymalizowanie konfiguracji ZSI z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego.
4. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu na wniosek zamawiającego, stanu ZSI i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych na odpowiednich nośnikach.
5. Wsparcie w zakresie rozwiązywania problemów z Rozliczeniami NFZ
6. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych.
7. Dokonywanie ponownych instalacji ZSI objętego niniejszą umową na serwerach i stacjach roboczych.
8. Bieżące sprawdzenia poprawności działania całego systemu, oraz w razie wystąpienia takiej potrzeby, przeprowadzenie dodatkowych szkoleń dla personelu obsługującego ZSI.
9. Świadczenie asysty technicznej u Zamawiającego, lub zdalnie z wykorzystaniem własnego oprogramowania zapewniającego bezpieczne połączenie za pomocą łączy internetowych.
10. Konsultacje telefoniczne dotyczące problemów występujących w użytkowanym ZSI.
11. Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego wszelkich awarii dotyczących ZSI, oraz awarii systemów operacyjnych, na których pracują silniki baz danych, przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy awarii:

* **AWARIA KRYTYCZNA** – taka, która uniemożliwia użytkowanie modułów/ modułu/ ZSI (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku, której niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem ZSI.
* **AWARIA ZWYKŁA** – taka, która nie wpływa na pracę całego systemu

Czas usunięcia awarii - czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia na udostępnionej przez Wykonawcę witrynie internetowej lub wysłania wiadomości email do chwili naprawy przez Wykonawcę zgłoszonej awarii

1. Czas usunięcia awarii krytycznej wynosi:

* Dla części medycznej 2 dni robocze od momentu zarejestrowania zgłoszenia,
* Dla części administracyjnej 4 dni robocze od momentu zarejestrowania zgłoszenia

1. Czas usunięcia awarii zwykłej wynosi:

* Dla części medycznej maksymalnie 10 dni roboczych (kryterium oceny ofert) od momentu zarejestrowania zgłoszenia
* Dla części administracyjnej 21 dni roboczych od momentu zarejestrowania zgłoszenia

1. **UWAGA:** Wykonawca świadczący usługę asysty technicznej w przypadku zarówno awarii krytycznej jak i zwykłej może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące zgłoszony problem; w takich przypadkach dalsza obsługa zgłoszonej awarii będzie traktowana, jako obsługa odpowiedniego błędu w ramach umowy nadzoru autorskiego.
2. Możliwość utworzenia **ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO** w zakresie pomocy przy bieżącej eksploatacji oprogramowania, w tym również tworzenie raportów, wykazów, zestawień, formularzy oraz szablonów pism generowanych z systemu ZSI.
3. Czas obsługi zgłoszenia serwisowego – czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia na udostępnionej przez Wykonawcę witrynie internetowej lub wysłania wiadomości email do chwili obsłużenia zgłoszenia. Czas obsługi zgłoszenia serwisowego dla części medycznej oraz administracyjnej wynosi maksymalnie 10 dni roboczych zgodnie z terminem wskazanym przez Wykonawcę w formularzu ofertowym (kryterium oceny ofert).
4. Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego urzędu, banków itp.) poprzez definiowanie wykazów, zestawień, statystyk.
5. Zgłaszanie w imieniu Zamawiającego do producenta oprogramowania błędów, uwag i propozycji modyfikacji ZSI dotyczących części administracyjnej oraz części medycznej. Przy czym potwierdzenie zgłoszenia powinno zostać przesłane do Zamawiającego na wskazany adres e-mail.
6. W przypadku zgłoszenia w imieniu Zamawiającego do producenta oprogramowania błędów, uwag i propozycji modyfikacji ZSI Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego odpowiadania na pytania producenta i niezwłocznego dostarczenia wszystkich niezbędnych do terminowej realizacji zgłoszenia informacji/danych.
7. Cykliczne wizyty serwisowe u Zamawiającego –w trakcie, których wykonawca zobowiązany jest do sprawdzenia poprawności działania całego systemu, oraz w razie wystąpienia takiej potrzeby, przeprowadzania dodatkowych szkoleń lub konsultacji dla personelu obsługującego ZSI.