

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

- Zakres systemu i opis czynności serwisowych systemu informatycznego CGM CLININET i CGM NETRAAD
wraz z usługami towarzyszącymi w SPZZLO Warszawa-Żoliborz

| Ip. | A - Zakres systemu (posiadane moduły/komponenty) |
|-----|---|
| 1 | Recepcja ambulatoryjna |
| 2 | Poradnia (w tym e-Recepty, e-Skierowania, e-Zwolnienia, e-ZWM) |
| 3 | Magazyn leków poradni (apteczki) |
| 4 | Szczepienia |
| 5 | Punkt Pobrań |
| 6 | Rehabilitacja |
| 7 | Medycyna Pracy |
| 8 | Stomatologia |
| 9 | Administracja/Konfiguracja |
| 10 | Zarządzanie kontraktami i cennikami |
| 11 | Statystyka/Rozliczenia NFZ |
| 12 | Fakturowanie |
| 13 | Moduł kasowy i fiskalny |
| 14 | Grafiki pracy personelu medycznego |
| 15 | Diagnostyka obrazowa - PACS |
| 16 | Diagnosyka - RIS |
| 17 | Dystrybucja badań obrazowych w poradniach przez przeglądarkę www |
| 18 | DiagRAAD - wersja standard |
| 19 | Raporty/Wydruki |
| 20 | Archiwum Dokumentacji Papierowej |
| 21 | Archiwum Elektronicznej Dokumentacji Medycznej - repozytorium |
| 22 | Skanowanie dokumentów |
| 23 | Elektroniczna autoryzacja w ramach HIS |
| 24 | Dostęp do repozytorium EDM w poradniach przez przeglądarkę www |
| 25 | ePortal, w tym: e-Rejestracja, e-Wyniki, e-Dokumentacja, e-Samokontrola, e-Wywiad |
| 26 | Wymiana danych HL7 z systemem LIS (Marcel S.A. - system CENTRUM) |
| 27 | Integracja z AP-KOLCE, AP-DILO |
| 28 | Centralny Serwer Wydruków |
| Ip. | B - Opis czynności serwisowych |
| 1 | Usługi podstawowe |
| 2 | Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów |
| 3 | Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów krytycznych i blokujących niezwłocznie, wykonywane w godzinach 7:00-20:00. |
| 4 | Aktualizacja Systemu w zakresie poprawy błędów standardowych (usterek) i aktualizacje cykliczne systemu, wykonywane w godzinach 20:30:-07:00. |
| 5 | Modyfikacje Systemu uwzględniające zmieniające się przepisy prawa powszechnie obowiązującego lub zarządzenia jednostek nadrzędnych takich jak Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia w zakresie modułów Systemu posiadanych przez Zamawiającego w dacie zawarcia umowy serwisowej. |
| 6 | Aktualizacja Systemu do nowych wersji |
| 7 | Ilość osób upoważnionych do obsługi zgłoszeń - 10 |
| 8 | Dostęp do portalu CGM CONNECT (m.in. dokumentacja, forum użytkowników, lista zmian prawnych) |
| 9 | Stały monitoring pracy Systemu |
| 10 | Wysyłka biuletynu informacyjnego CGM |
| 11 | Dostęp do internetowego Systemu Obsługi Zgłoszeń CGM 24h/ 7 dni w tygodniu |
| 12 | Możliwość udziału w cyklicznych webinarium szkoleniowych CGM |
| 13 | Możliwość zgłaszania błędów za pośrednictwem Centrali Telefonicznej (CT) |
| 14 | Dedykowany opiekun klienta dostępny w trybie 8/5 (dni robocze: Pon.-Pt. 8:00-16:00) |
| 15 | Możliwość realizacji tele lub wideokonsultacji serwisowych |
| 16 | Wsparcie domenowych zespołów kompetencyjnych |
| 17 | Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 8/5 (dni robocze: Pon.-Pt. 8:00-16:00) |
| 18 | Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 24/7 |
| 19 | Dedykowana linia telefoniczna dla błędów blokujących |
| 20 | Dedykowany opiekun Biura Obsługi Klienta |
| 21 | Raportowanie stanu realizacji Umowy |
| 22 | Czas reakcji na Błędy blokujące (Status VERY HIGH) - max. 2h |
| 23 | Czas reakcji na Błędy krytyczne (Status HIGH) - max. 4h |

| | |
|----|---|
| 24 | Czas reakcji na usterki - max. 8h |
| 25 | Czas naprawy Błędów blokujących (Status VERY HIGH) - max. 8h |
| 26 | Czas naprawy Błędów krytycznych (Status HIGH) - max. 72h |
| 27 | Czas naprawy Usterki (pozostałe) - max. 480 h |
| 28 | Usługi związane z zakresem rozliczeń, raportowania i sprawozdawczości |
| 29 | Asysta konsultanta przy rozliczeniach z NFZ |
| 30 | Konsultacje w zakresie rozliczeń i sprawozdawczości |
| 31 | Konsultacje w zakresie tworzenia nowych raportów i wydruków |
| 32 | Przygotowanie dedykowanych raportów i wydruków |
| 33 | Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego urzędu itp.) |
| 34 | Usługi związane z infrastrukturą IT |
| 35 | Aktualizacja silnika bazy danych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) |
| 36 | Aktualizacja systemów operacyjnych i wirtualizacyjnych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) |
| 37 | Aktualizacja dostarczonych narzędzi administratora (np. narzędzie do monitoringu, wykonywania kopii zapasowych) |
| 38 | Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych) |
| 39 | Konsultacje w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi |
| 40 | Konsultacje w zakresie administrowania silnikiem bazy danych |
| 41 | Konsultacje w zakresie administrowania siecią i urządzeniami sieciowymi |
| 42 | Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMware |
| 43 | Wsparcie w usuwaniu awarii Systemu powstałej z winy Klienta lub wskutek wypadków losowych |
| 44 | Optymalizacja Systemu uwzględniająca potrzeby Klienta (baza danych, system operacyjny) |
| 45 | Aktualizacja systemu VMware (pod warunkiem aktualnego wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu) |
| 46 | Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na żądanie |
| 47 | Utrzymanie dodatkowej instancji bazy danych "ERPPRD" w środowisku Zamawiającego (Oracle SET z RAC) w zakresie: - monitorowania dostępności i pojemności, - wykonywania i testowania kopii zapasowych, - odtwarzania w przypadku wystąpienia awarii (Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności w przypadku uszkodzenia bazy danych przez wadliwie działający program ERP oraz odpowiedzialności za jej wydajność) |
| 48 | Konsultacje |
| 49 | Wsparcie w zakresie rekonfiguracji modułów i funkcjonalności Systemu |
| 50 | Doradztwo w zakresie rozbudowy Systemu o kolejne moduły |
| 51 | Możliwość zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Systemu za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń |
| 52 | Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi Systemu |
| 53 | Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemu |
| 54 | Usługi dodatkowe |
| 55 | Pakiet godzin miesięcznie na usługi serwisowe z możliwością przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące - 15 h |