***Załącznik nr 2 do SWZ***

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Objęcie nadzorem autorskim w zakresie wskazanym w **części A** – *Nadzór autorski*, modułów Oprogramowania Aplikacyjnego InfoMedica Plus oraz AMMS Plus wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszego OPZ.
2. Świadczenie usług serwisowych, w zakresie wskazanym w **części B** – *Obsługa serwisowa*, dla Oprogramowania Aplikacyjnego wymienionego w Załączniku nr 1 do niniejszego OPZ
w wymiarze min. 20 godzin miesięcznie.
3. **Nadzór autorski**

W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:

1. Udostępnianie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego niezgodnie z jego dokumentacją, 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:
		1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu krytycznego) wynosi 1 dzień roboczy;
		2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
		3. 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;
	2. w pozostałych przypadkach, określanych jako błędy zwykłe – błędy Oprogramowania Aplikacyjnego inne niż błędy krytyczne:
		1. 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;
		2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
	3. 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 dedykowany system help-desk, do momentu udzielenia odpowiedzi w systemie help-desk lub drogą mailową;
	4. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
	5. zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową systemu help-desk Wykonawcy, w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie, faxem lub w formie e-mail na formularzu stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszego OPZ. Z zastrzeżeniem, iż wypełnienie jednego formularza dotyczy tylko jednego rodzaju błędu występującego w konkretnym module;
	6. w przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przesłany przez Zamawiającego:
		1. w godzinach pomiędzy 8:00 a 16:00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
		2. w godzinach pomiędzy 16:00 a 24:00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 następnego dnia roboczego;
		3. w godzinach pomiędzy 0:00 a 8:00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 danego dnia roboczego;
		4. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 najbliższego dnia roboczego;

Dla uniknięcia wątpliwości Zamawiający potwierdzają, iż przez dzień roboczy rozumie każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

1. Wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej,
z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
	1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie systemu help-desk;
	2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) poprzez dedykowany serwer FTP;
	3. możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, poprzez witrynę systemu help-desk lub na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszego OPZ; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania zmian Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego;
2. **Obsługa serwisowa**

Zamawiający dopuszcza możliwość aby obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego była realizowana we współpracy z Autoryzowanym Przedstawicielem Wykonawcy, dysponującym pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji OPZ.

W ramach usług serwisowych Wykonawca zapewnia:

1. Zainstalowanie wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń
z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników).
2. Podjęcie starań w celu usunięcia awarii Oprogramowania Aplikacyjnego powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych.
3. Bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego.
4. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych.
5. Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej (np. na cyfrowych nośnikach danych lub z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej).
6. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
7. Korzystanie z konsultacji telefonicznych Wykonawcy.
8. Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
9. Usługi serwisu świadczone będą przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Partnera Wykonawcy w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 16:00, w tym prace zdalne.

Spis załączników:

Załącznik nr 1 – Wykaz modułów Oprogramowania Aplikacyjnego

Załącznik nr 2 – Formularz zgłoszeniowy

Załącznik nr 3 – Informacje o Zamawiającym i osoby upoważnione do reprezentowania Zamawiającego

Załącznik nr 4 – Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów

 Załącznik nr 5 – Protokół odbioru prac

*Załącznik nr 1*

**Wykaz modułów Oprogramowania Aplikacyjnego**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Nazwa modułu lub funkcjonalności systemu InfoMedica Plus/ AMMS Plus** | **Typ licencji** | **Liczba licencji** |
| 1. | AMMS – Gabinet Zabiegowy | OPEN | 1 |
| 2. | AMMS – Gabinet Stomatologiczny | OPEN | 1 |
| 3. | e-Rejestracjae-Wiadomoście-Dokumentacjae-Wywiade-Świadczenia | OPEN | 1 |
| 4. | Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) | OPEN | 1 |
| 5. | AMMS – Rehabilitacja | OPEN | 1 |
| 6. | AMMS – Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia | OPEN | 1 |
| 7. | AMMS – Gabinet Medycyny Pracy | USER | 5 |
| 8. | AMMS – Komercja | USER | 1 |
| 9. | AMMS – Apteczka Oddziałowa | USER | 13 |
| 10. | AMMS – Apteka | USER | 6 |
| 11. | WDSZ – RIS | EVENT | 1 |
| 12. | eRecepta Standard | OPEN | 1 |
| 13. | eZwolnienia – eZLA | OPEN | 1 |
| 14. | Rejestr Sprzedaży | USER | 4 |
| 15. | Koszty | USER | 1 |
| 16. | Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń | USER | 1 |
| 17. | Finanse-Księgowość | USER | 6 |
| 18. | Wyposażenie | USER | 1 |
| 19. | Środki Trwałe | USER | 1 |
| 20. | Kasa | USER | 1 |
| 21. | Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) | USER | 4 |
| 22. | Płace | USER | 2 |
| 23. | Kadry | USER | 3 |

*Załącznik nr 2*

**Formularz zgłoszeniowy
(WZÓR)**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Typ dokumentu:**[ ]  ZGŁOSZENIE BŁĘDU** **[ ]  UWAGA/PROPOZYCJA ZMIANY** **[ ]  ŻĄDANIE ZMIANY (PŁATNEJ)****OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNYGO** |

**Zgłoszenie** przesłać na adres e-mail: …………………………………………………..

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa Jednostki Zgłaszającej** |  |
| **Adres**  | Miasto | Ulica, nr |
| **Umowa nr** |  |
| **Zgłaszający** | Imię i nazwisko:Komórka organizacyjna: |
| **Kontakt** | Telefon:e-mail: |
|  |
| **Klasyfikacja:** | * Błąd krytyczny
* Błąd zwykły
* Modyfikacja
* Rozszerzenie
 |  |
| Wersja Systemu, wersja modułu, platforma bazodanowa, platforma systemowa:  |
| Treść zgłoszenia: |  |

Załącznik nr 3 – Informacje o Zamawiającym

**Dane Zamawiającego:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Dane zarejestrowane:** | **Dane poprawne (korekta)** |
| Nazwa jednostki: | SP ZOZ MSWiA w Krakowie |  |
| Adres: | ul. Kronikarza Galla 25 |  |
| Główny adres e-mail Zamawiającego\*: | sekretariat@zozmswiakrakow.pl |  |
| Akceptacja dostarczania informacji dotyczących pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego na w/w adres e-mail (TAK/NIE): | NIE |  |
| Nr telefonu: | +48 12 66 23 100 |  |
| Nr faksu: | +48 12 66 23 105 |  |
| NIP | 6772075248 |  |
| REGON | 350995109 |  |
| Wpis do KRS prowadzonego przez: | Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego |  |
| KRS | 0000006396 |  |
| Adres WWW: | www.zozmswiakrakow.pl |  |
| Identyfikator Zamawiającego w systemie zgłoszeń: (przydziela administrator systemu obsługi zgłoszeń) |  |  |

**Osoby upoważnione do administrowania użytkownikami CHD ze Strony Zamawiającego i/lub osoby upoważnione do reprezentowania Zamawiającego przy zawieraniu umów handlowych oraz umów powierzenia przetwarzania danych osobowych związanych z nabywaniem produktów Wykonawcy zgodnie z § 3 pkt. II.1::**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TYTUL** | **IMIONA** | **NAZWISKO** | **STANOWISKO** | **TELEFON** | **E\_MAIL** | **REPREZ\_I\_ODO** | **ADM\_CHD** | **KOD\_OSOBY** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Legenda:

e-mail – indywidualny służbowy adres pracownika,

Reprez\_I\_ODO – osoba uprawniona do reprezentowania Zamawiającego przy zawieraniu umów handlowych i umów powierzenia przetwarzania danych osobowych (wartości: TAK/NIE),

Adm\_CHD – osoba uprawniona do administrowania w imieniu Zamawiającego użytkownikami CHD uprawnionymi do rejestrowania zgłoszeń, koordynowania obsługi zgłoszeń i udostępniania baz danych dla systemów dostarczanych przez Wykonawcę (wartości: TAK/NIE),

Kod\_Osoby – identyfikator przydzielany przez administratora systemu obsługi zgłoszeń – przydziela Wykonawca.

**Uwaga! Ważne!**

W przypadku zmian na liście osób upoważnionych do reprezentowania Klienta i/lub osób upoważnionych REPREZ\_i\_ODO oraz ADM\_CHD, Zamawiający ma obowiązek poinformować Wykonawcę poprzez przesłanie zaktualizowanego załącznika nr 3.

\*Główny adres e-mail Zamawiającego – adres, na który przesyłane są informacje dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego

|  |  |
| --- | --- |
| ……………………………………………….ZAMAWIAJĄCY | ……………………………………………….WYKONAWCA |

Załącznik nr 4 – Zasady udzielania zdalnego dostępu

**Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów**

Niniejszy załącznik ustala zasady udzielenia Wykonawcy zdalnego dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego w celu umożliwienia Wykonawcy realizacji jego zobowiązań wynikających z Umowy.

**§ 1.**

**Udostępnienie**

1. W celu realizacji usług, o których mowa w § 2 Umowy, zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego niezwłocznie na wezwanie Wykonawcy w terminie szczegółowo uzgodnionym przez Strony.
2. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
3. Zamawiający zapewni sprawne działanie zdalnego dostępu.

**§ 2.**

**Zasady korzystania**

1. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
	1. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy;
	2. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji niniejszej Umowy.
2. Wykonawca może wnioskować o dane logowania tylko i wyłącznie dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, powierzonych do przetwarzania na potrzeby należytej realizacji niniejszej Umowy.
3. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż osoby wskazane do realizacji Umowy.
4. Zdalny dostęp udostępnia się do realizacji usług wynikających z niniejszej Umowy.

**§ 3.**

**Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu**

1. Zamawiający zapewni jeden z czterech rodzajów połączeń:
	1. VPN – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
	2. Udostępnienie terminala – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
	3. Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych;
	4. Udostępnienie dostępu poprzez aplikację np.: Team Viewer, AnyDesk i t.p.
2. Na wezwanie Wykonawcy, Zamawiający przekaże osobie realizującej wynikające z zapisów Umowy prace identyfikator użytkownika (login) wraz z hasłem dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Użytkownicy po stronie Wykonawcy zobowiązują się do nie udostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
3. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane na indywidualne konta e-mail. Tą samą drogą dostarczone zostanie również oprogramowanie Klienta VPN lub klienta terminalowego. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach użytkowników staraniem Wykonawcy.

Załącznik nr 5 – Protokół odbioru prac

**PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC**

(WZÓR)

podpisany w ……………….. dnia ………………….

1. Strony reprezentowali:

Zamawiający:

Wykonawca:

1. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu prace wykonane na podstawie Umowy z dnia ......................., zrealizowane w zakresie:

1. Zamawiający .......... wnosi uwag co do jakości i terminu wykonania prac.

Uwagi:

1. Protokół sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Protokół stanowi podstawę rozliczenia ….......… godzin serwisowych
3. Zamawiającemu pozostaje ...................... godzin serwisowych do wykorzystania.

Na tym protokół zakończono.

|  |  |
| --- | --- |
| ……………………………………………………………Wykonawca/Autoryzowany Przedstawiciel Serwisowy Wykonawcy | ……………………………………………………………Zamawiający |