

Opis przedmiotu zamówienia

I. Świadczenie opieki serwisowej nad Oprogramowaniem Aplikacyjnym InfoMedica/AMMS .

Definicje:

Oprogramowanie Aplikacyjne – moduły systemu InfoMedica/AMMS produkcji Asseco Poland S.A wykorzystywane przez Zamawiającego i na które Zamawiający posiada licencje oraz aktualną umowę nadzoru autorskiego producenta.

1. Przedmiotem zamówienia jest objęcie opieką serwisową oraz wsparciem technicznym oprogramowania aplikacyjnego zainstalowanego w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego na okres 12 miesięcy w zakresie:
2. Opieka serwisowa nad oprogramowaniem aplikacyjnym oraz pomoc techniczna w zakresie:
 - 2.1. Instalacja, konfiguracja oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego na stacjach roboczych i serwerach.
 - 2.2. Nadzór eksploatacyjny nad oprogramowaniem aplikacyjnym.
 - 2.3. Szkolenie użytkowników wykonywane w siedzibie Zamawiającego lub „on-line” dla użytkowników i administratorów realizowane zgodnie z zgłaszanym zapotrzebowaniem Kierownika Działu IT.
 - 2.4. Bieżąca pomoc użytkownikom w obsłudze oprogramowania, konsultacje uzupełniające, wsparcie przy niestandardowych problemach.
 - 2.5. Pomoc w wykonywaniu zestawień, raportów, szablonów, sprawozdań itp. na bazie informacji pochodzących z bazy danych wg potrzeb użytkownika.
 - 2.6. Udzielanie, w razie potrzeby, instrukcji w zakresie przygotowania różnorodnych raportów, sprawozdań, wg. potrzeb użytkowników.
 - 2.7. Zainstalowanie, wdrożenie oraz produkcyjne uruchomienie pełnej funkcjonalności modułów do których Zamawiający posiada prawo użytkowania i które otrzymał w ramach nadzoru autorskiego od producenta Oprogramowania Aplikacyjnego. W przypadku zaistnienia potrzeby Wykonawca przeprowadzi niezbędne prace konfiguracji oprogramowania pozwalające na bieżącą pracę w poszczególnych modułach oraz w razie potrzeby dokona szkolenia użytkowników i administratorów.
 - 2.8. Instalowanie i wdrażanie aktualizacji oprogramowania aplikacyjnego (poinformowanie Zamawiającego o aktualizacjach oraz ich instalacja w terminie zaplanowanym i uzgodnionym z Zamawiającym).
 - 2.9. Zgłaszanie do producenta oprogramowania i prowadzenie spraw związanych z propozycjami modyfikacji i usuwaniem usterek w oprogramowaniu aplikacyjnym.
 - 2.10. Usuwanie awarii oprogramowania aplikacyjnego objętego niniejszą umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, w czasie gwarantującym użytkownikowi możliwości wykonywania terminowych prac.
 - 2.11. Bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego.
 - 2.12. Nadzorowanie działania platformy integracyjnej oraz jej bieżąca obsługa.
 - 2.13. Konfiguracja nowych integracji wynikających z odrębnych umów lub regulacji prawnych.
 - 2.14. 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. łączy telekomunikacyjne itp.).
 - 2.15. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania aplikacyjnego objętego niniejszą umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
 - 2.16. Pomoc w zapewnieniu ciągłości pracy systemu.
 - 2.17. Usługa administrowania i pomocy technicznej obejmuje następujące moduły oprogramowania aplikacyjnego:

- AMMS: Rejestracja, Gabinet, Statystyka, Deklaracje POZ, Izba przyjęć, Zlecenia, Oddział, Administrator, Blok operacyjny, Deklaracje POZ, Zakażenia szpitalne z Bio-Hazard (z Rejestrem Covid), Transport sanitarny, JGP, Symulator JGP, Kolejki Oczekujących, Apteka, Apteczka Oddziałowa, Punkty pobrań, Rozliczenia z NFZ, Pracownia diagnostyczna, Dokumentacja Medyczna (formularzowa), Zarządzanie Dokumentacją Medyczną, repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AM DX), Wykazy (sprawozdania i raporty), Rehabilitacja, Pracownia Patomorfologii AMMS, Pulpit użytkownika, Weryfikacja uprawnień świadczeniobiorców, MPI e-Pacjent, Interfejs wymiany danych, eRecepta, eZLA, eSkierowanie
 - InfoMedica: Budżetowanie wraz z Wariantami budżetowymi dla OPK, Kadry, Płace, Ewidencja Czasu Pracy (Grafik), Środki Trwałe, Wyposażenie, Finanse-Księgowość, Biała Lista Podatników, Rejestr Sprzedaży, Rejestr Zakupów, Kasa, Koszty, BHP / Ochrona Radiologiczna, Administrator FK, Administrator KiP, Obsługa kontraktowania, Portal Pracownika, elektroniczne Urlopy pracowników, elektroniczne Delegacje pracowników
- 2.18. Wszelkie zmiany posiadanych przez Zamawiającego licencji/ilości modułów w trakcie trwania umowy nakładają na Wykonawcę obowiązek włączenia tych zmian w zakres przedmiotu umowy bez zmiany ceny.
 - 2.19. Wszelkie zmiany ilości posiadanych przez Zamawiającego serwerów w trakcie trwania umowy nakładają na Wykonawcę obowiązek włączenia ich w zakres przedmiotu umowy bez zmiany ceny.
 - 2.20. Zwiększenie posiadanych przez Zamawiającego stanowisk komputerowych w trakcie trwania umowy nakłada na Wykonawcę obowiązek włączenia ich w zakres przedmiotowej umowy bez zmiany ceny.
3. Opieka serwisowa oraz pomoc techniczna w zakresie serwerów i baz danych Oracle w tym:
 - 3.1. Doradztwo i pomoc w administrowaniu bazą danych Oracle.
 - 3.2. Nadzór nad bazą danych Oprogramowania Aplikacyjnego w tym bieżące monitorowanie parametrów wykonywanie skryptów serwisowych, modyfikacje i zmiany konfiguracyjne służące zwiększeniu wydajności silnika bazy danych.
 - 3.3. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonego przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych.
 - 3.4. Tworzenie zapytań i skryptów serwisowych wykonywanych na bazie danych.
 - 3.5. Programowanie i zabezpieczenie ciągłości wykonywania kopii zapasowych kluczowych parametrów serwera.
 - 3.6. Pomoc w zapewnieniu antywłamaniowego bezpieczeństwa danych.
 - 3.7. Wsparcie dla ochrony antywirusowej.
 4. Wsparcie serwisowe w zakresie integracji z systemami zewnętrznymi w tym:
 - 4.1. Nadzór nad integracjami Oprogramowania Aplikacyjnego z systemami zewnętrznymi działającymi w szpitalu, w tym pomoc w prawidłowej ich konfiguracji oraz prowadzenie w imieniu Zamawiającego rozmów z producentami systemów zewnętrznych.
 - 4.2. Pomoc w konfiguracji działania oprogramowania aplikacyjnego z systemami ZUS i bankowymi obsługującymi przelewy z systemu Finansowo - Księgowego Zamawiającego.
 - 4.3. Nadzór nad integracjami Oprogramowania Aplikacyjnego z systemami udostępnionymi w ramach projektów centralnych np. e-ZLA, e-Recepta czy systemami udostępnionymi przez NFZ, MZ, CSIOZ.
 - 4.4. Nadzór nad integracjami oprogramowania aplikacyjnego z systemami regionalnymi.

II. Obsługa umowy

1. W przypadku, gdy nie ma możliwości wykonania wymaganych umową czynności zdalnie, Wykonawca złoży Zamawiającemu wizytę serwisową
2. Przyjmowanie zgłoszeń serwisowych:

- 2.1. Zgłoszenia mogą być składane przez upoważnionych użytkowników modułów oraz informatyków ze szpitala.
 - 2.2. Zgłoszenia mogą być wykonywane za pośrednictwem udostępnionego przez Wykonawcę systemu zgłoszeń dostępnego pod adresem strony www lub poprzez dedykowany adres e-mail.
 - 2.3. Wykonawca udostępni Zamawiającemu prowadzony na bieżąco rejestr do ewidencji zgłoszeń oraz wykonanych napraw. Każde rejestrowane przez Zamawiającego zgłoszenie musi być ewidencjonowane pod jednoznacznie identyfikowalnym numerem z datą i godziną. Rejestr musi być udostępniony zamawiającemu do wglądu w sposób.
 - 2.4. Udostępniony system musi umożliwiać określenie priorytetu dla każdego nowo rejestrowanego zgłoszenia tj.:
 - priorytet normalny,
 - priorytet pilny,
 - priorytet krytyczny,
 - 2.5. Udostępniony system musi umożliwiać określenie statusu zgłoszenia. Wymagane statusy:
 - nowe,
 - zwrócone,
 - w trakcie realizacji,
 - zawieszony,
 - zawieszony - przekazany do producenta,
 - rozwiązany,
 - 2.6. Zgłoszenia o priorytecie „krytyczne” będą zgłaszane Wykonawcy również telefonicznie.
3. Obsługa zgłoszeń:
 - 3.1. Obsługa zgłoszeń o priorytecie normalny:
 - 3.1.1. Wykonawca będzie wykonywał zarejestrowane zgłoszenia z priorytetem:
 - normalny,**w standardowych godzinach pracy serwisu tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8.00 do 16.00,**
 - 3.1.2. Wykonawca powinien zdiagnozować zgłoszony problem i podjąć wszelkie starania polegające bądź na niezwłocznym usunięciu problemu.
 - 3.1.3. W przypadku, gdy w toku analizy, okaże się, że rozwiązanie zgłoszonego problemu nie jest możliwe przez Wykonawcę, a jedynie przez producenta systemu InfoMedica/AMMS, Wykonawca w imieniu Zamawiającego dokona stosownego zgłoszenia bezpośrednio do producenta systemu InfoMedica/AMMS.
 - 3.2. Obsługa zgłoszeń o priorytecie pilny:
 - 3.2.1. Wykonawca będzie wykonywał zarejestrowane zgłoszenia z priorytetem:
 - pilny, bez możliwości zmiany priorytetu**w godzinach pracy serwisu tj. od poniedziałku do soboty, w godzinach od 8.00 do 20.00,**
 - 3.2.2. Wykonawca powinien zdiagnozować zgłoszony problem i podjąć wszelkie starania polegające bądź na niezwłocznym usunięciu problemu.
 - 3.2.3. W przypadku gdy w toku analizy, okaże się, że rozwiązanie zgłoszonego problemu nie jest możliwe przez Wykonawcę, a jedynie przez producenta systemu InfoMedica/AMMS, Wykonawca w imieniu Zamawiającego dokona stosownego zgłoszenia bezpośrednio do producenta systemu InfoMedica/AMMS.
 - 3.3. Obsługa zgłoszeń o priorytecie krytyczne:
 - 3.3.1. Wykonawca będzie wykonywał zarejestrowane zgłoszenia z priorytetem:
 - krytyczne, bez możliwości zmiany priorytetu**w godzinach pracy serwisu tj. od poniedziałku do soboty, w godzinach od 8.00 do 20.00,**
 - 3.3.2. Wykonawca powinien zdiagnozować zgłoszony problem i podjąć wszelkie starania polegające bądź na niezwłocznym usunięciu problemu.
 - 3.3.3. W przypadku gdy w toku analizy, okaże się, że rozwiązanie zgłoszonego problemu nie jest możliwe przez Wykonawcę, a jedynie przez producenta systemu InfoMedica/AMMS,

Wykonawca w imieniu Zamawiającego dokona stosownego zgłoszenia bezpośrednio do producenta systemu InfoMedica/AMMS.

3.3.4. Jako zgłoszenie krytyczne uznaje się takie które uniemożliwia pracę w systemie i powoduje przerwanie pracy osób pracujących na danym module lub też uniemożliwia przekazanie w wyznaczonym terminie danych do instytucji zewnętrznych np. CSIOZ, NFZ, ZUS, US lub Bank.

4. Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie:
 - o priorytecie normalny: — max. 48 godzin w dni robocze licząc od czasu zgłoszenia do czasu pojęcia działań mających na celu rozwiązanie problemu np. czas połączenia zdalnego do infrastruktury Zamawiającego.
 - o priorytecie pilny: — max. 24 godzin licząc od czasu zgłoszenia do czasu pojęcia działań mających na celu rozwiązanie problemu np. czas połączenia zdalnego do infrastruktury Zamawiającego.
 - o priorytecie krytyczne:- — max. 12 godzin licząc od czasu zgłoszenia do czasu pojęcia działań mających na celu rozwiązanie problemu np. czas połączenia zdalnego do infrastruktury Zamawiającego.
5. Zamawiający jest odpowiedzialny za konfigurację i bezpieczeństwo zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego (Zamawiający zapewni fizyczne funkcjonowanie sprzętu informatycznego i infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej na zdalny dostęp do systemu informatycznego).
6. Rozpoczęcie działań Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych na terenie szpitala jeśli jest to jedyny sposób rozwiązania problemu — na następny dzień.
7. Po każdej wizycie w Szpitalu zostanie sporządzony stosowny protokół z wizyty serwisowej potwierdzający wykonanie usługi.
8. Każda z osób prowadząca w imieniu Wykonawcy prace serwisowe winna dostarczyć kopię podpisanego oświadczenia o zachowaniu tajemnicy stanowiącego.
9. Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji usługi z należytą starannością, zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym, zasadami bezpieczeństwa pożarowo-technicznego, sanitarnego i ochrony środowiska.

III. Pozostałe wymagania

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać pracę samodzielnie a Zamawiający **nie zgadza się na powierzenie pracy podwykonawcom przez cały okres trwania umowy.**
2. Wykonawca zobowiązuje się współpracować z Inspektorem Ochrony Danych Zamawiającego zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym oraz uregulowaniami wewnątrzzakładowym.
3. Wykonawca zobowiązuje się informować Zamawiającego o wszelkich ingerencjach w strukturę Systemu Informatycznego, a w szczególności o instalowaniu, usuwaniu lub modyfikacji oprogramowania lub danych.
4. W wypadku przeprowadzania modyfikacji, które skutkują zatrzymaniem systemu (brakiem możliwości normalnej pracy Systemu), Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo uzgadniać ich termin z Zamawiającym i zgadza się, by usługa ta była mogła być przeprowadzona poza normalnymi godzinami pracy Wykonawcy
5. Wykonawca zobowiązuje się współpracować i koordynować działania z Działem Informatyki Zamawiającego.
6. Wykonawca powinien dysponować wykwalifikowanym personelem w ilości **co najmniej 10 certyfikowanych serwisantów** zatrudnionych na umowę o pracę przez cały okres trwania umowy posiadających aktualne certyfikaty wystawione przez Asseco Poland S.A w zakresie Instalacji, konfiguracji i serwisowania systemów InfoMedica oraz AMMS w zakresie posiadanych przez Zamawiającego modułów.
7. Wykonawca musi dysponować co najmniej jednym specjalistą legitymującym się certyfikatem Oracle co najmniej 11g w zakresie Administrowania Bazami Danych Oracle.

8. Wykonawca musi dysponować wykwalifikowanym personelem w postaci kierownika projektu kwalifikującego certyfikatem PRINCE2® Foundation Certificate in Project Management zatrudnionego na umowę o pracę przez cały okres trwania umowy.
9. Wykonawca musi dysponować opłaconą polisą od odpowiedzialności cywilnej przez cały okres obowiązywania umowy na kwotę co najmniej 250000 zł.