

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Świadczenie usług serwisowych

1. Świadczenie usług serwisowych dla oprogramowania aplikacyjnego HIS Infomedica\AMMS producenta Asseco wymienionego w **Załączniku nr 1 - Wykaz Posiadanych Licencji**. Obsługa serwisowa oprogramowania aplikacyjnego HIS objętego niniejszą Umową będzie realizowana będzie we współpracy z autoryzowanym przedstawicielem Wykonawcy, dysponującym pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej umowy. Zmiana wskazanego wyżej autoryzowanego przedstawiciela Wykonawcy, nie wymaga aneksu do umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej.
2. W ramach usług serwisowych Wykonawca zapewnia:
 - a) zainstalowanie wersji programowania aplikacyjnego HIS Infomedica\AMMS producenta Asseco otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników) objętego niniejszą Umową;
 - b) podjęcie starań w celu usunięcia awarii oprogramowania aplikacyjnego HIS objętego niniejszą Umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych;
 - c) bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego HIS Infomedica\AMMS producenta Asseco, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
 - d) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania aplikacyjnego HIS i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
 - e) 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. dyskietki, łącza telekomunikacyjne itp.);
 - f) doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania aplikacyjnego HIS Infomedica\AMMS producenta Asseco objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
 - g) korzystanie z konsultacji telefonicznych u autoryzowanego przedstawiciela Wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej Umowy,
 - h) prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
 - i) Bieżące wsparcie w codziennej pracy komórek organizacyjnych Zamawiającego obejmujące doraźną pomoc w obsłudze oraz zapewnieni prawidłowo działania oprogramowania aplikacyjnego HIS, w tym dostawanie oprogramowania aplikacyjnego HIS Infomedica\AMMS producenta Asseco do potrzeb Zamawiającego w zakresie wynikającym z czynności związanych z jego serwisem.
 - j) Bieżąca pomoc oraz nadzór w obsłudze silnika bazy danych oprogramowania aplikacyjnego HIS.
 - k) Administrowanie bazą danych oprogramowania aplikacyjnego HIS Infomedica\AMMS producenta Asseco (w tym „strojenie” bazy na potrzeby oprogramowania aplikacyjnego).
 - l) Przygotowywanie baz testowych na potrzeby np. aktualizacji oprogramowania aplikacyjnego HIS Infomedica\AMMS producenta Asseco.
3. Usługi serwisu, określone w ust. 3, świadczone będą przez Wykonawcę w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 16.00.
 - 3.1 Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do usuwania awarii zwykłej, rozumianej jako inna niż awaria krytyczna dysfunkcja oprogramowania aplikacyjnego HIS Infomedica\AMMS producenta Asseco bezzwłocznie po zgłoszeniu przez Zamawiającego
 - 3.2 Zgłoszenie awarii zwykłej dokonane:
 - a. w dzień roboczy pomiędzy godziną 16.00 a 24.00 – uznawane będzie za dokonane o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego,
 - b. w dzień roboczy pomiędzy godziną 00:00 a 8.00 – uznawane będzie za dokonane o godzinie 8:00 tego dnia roboczego,

c. w sobotę lub dzień ustawowo wolny od pracy – uznawane będzie za dokonane o godzinie. 8:00 najbliższego dnia roboczego.

3.3 Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do usuwania awarii krytycznej do 2h od zgłoszenia.

- 4 Przez osobodzień Strony rozumieją od 6 do 8 godzin pracy 1 osoby w siedzibie Zamawiającego lub w siedzibie Wykonawcy (połączenia zdalne).
- 5 Jeżeli z Zamawiającym uzgodniono możliwość udzielania zamówień dodatkowych, usługi serwisu mogą być świadczone w oparciu o dodatkowe zamówienia usług składane na piśmie, w drodze przekazania Wykonawcy zamówienia.

Załączniki:

Załącznik nr 1 - Wykaz Posiadanych Licencji;

Załącznik nr 2 – Zasady Zdalnego Dostępu;

Załącznik nr 3 – Protokół Odbioru Prac Serwisowych;

Załącznik nr 1 - Wykaz Posiadanych Licencji

Nazwa systemu	Kod modułu	Nazwa modułu	Liczba licencji
AMMS	AMMS - BaKlin	AMMS - Badania Kliniczne	licencja otwarta
AMMS	AMMS - GAB	AMMS - Gabinet	licencja otwarta
AMMS	AMMS - PRC	AMMS - Pracownia	licencja otwarta
AMMS	AMMS - REH	AMMS - Rehabilitacja	1
AMMS	AMMS - REJ	AMMS - Rejestracja	licencja otwarta
AMMS	AMMS - RozINFZ	AMMS - Rozliczenia	licencja otwarta
AMMS	AMMS - STAT	AMMS - Statystyka	licencja otwarta
Apteka	AO	Apteczka Oddziałowa	licencja otwarta
Apteka	APT	Apteka	licencja otwarta
Bank Krwi	BK	Bank Krwi	licencja otwarta
Stacja Dializ	DIAL	Stacja Dializ	licencja otwarta
Dokumentacja Medyczna	DOKMED	[#] Dokumenty Medyczne	licencja otwarta

Repozytorium EDM	EDM	Repozytorium EDM	licencja otwarta
Elektroniczna Inwentaryzacja	EINW	Elektroniczna Inwentaryzacja	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	FK	Finansowo-Księgowy	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	KASA	Obsługa kasy gotówkowej	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	KO	Koszty	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	RS	Rejestr Sprzedaży	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	RZ	Rejestr Zakupów	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	WIND	Windykacja	licencja otwarta
Gospodarka Materiałowa	GM	Gospodarka Materiałowa	licencja otwarta
Gruper i optymalizator (symulator) JGP	GRUP	Gruper JGP	licencja otwarta
Kadrowo-Płacowy	GRAF	Grafik	licencja otwarta
Kadrowo-Płacowy	KADRY	Kadry	licencja otwarta
Kadrowo-Płacowy	PLACE	Płace	licencja otwarta
Laboratorium	LAB	Laboratorium	licencja otwarta
Infomedica PRO	LOGAB	Gabinet lekarski PRO	licencja otwarta
Infomedica PRO	LOREC	Recepcja PRO	licencja otwarta
Infomedica PRO	LOREH	Gabinet rehabilitacji	licencja otwarta
Infomedica PRO	LOSTA	Statystyka PRO	licencja otwarta
Patomorfolog	PAT	Pracownia Patomorfologiczna	licencja otwarta
Punkt Pobrań	PKTPOB	Punkt Pobrań	licencja otwarta

Pracownia Diagnostyczna	PRD	Pracownia Diagnostyczna	licencja otwarta
Ruch Chorych	RCH	Ruch Chorych	licencja otwarta
Środki Trwałe	ST	Środki Trwałe	licencja otwarta
Wymiana Danych z Systemami Zewnętrznymi	WYMDSZP	Wymiana danych - proces przetwarzający szpitalny	5
Wyposażenie	WP	Wyposażenie	licencja otwarta
Statystyka Zakażeń Szpitalnych	ZAKSZP	Zakażenia Szpitalne	licencja otwarta
Zlecenia	ZLEC	Zlecenia	licencja otwarta
e-Skierowanie		e-Skierowanie	licencja otwarta

Załącznik nr 2 – Zasady 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.

Udostępnienie

1. W celu realizacji usług, pn. Świadczenie usług serwisowych dla oprogramowania aplikacyjnego HIS, 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.

Zasady korzystania

1. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
 - a. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy;
 - b. 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.

Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu

1. Zamawiający zapewni jeden z czterech rodzajów połączeń:
 - a. VPN - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
 - b. Udostępnienie terminala - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
 - c. Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych.
 - d. Udostępnienie dostępu poprzez aplikację Team Viewer.
2. Na wezwanie Wykonawcy, Zamawiający przekaze 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.

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.

PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC

(WZÓR)

podpisany wdnia

1. Strony reprezentowali:

Zamawiający:

Wykonawca:

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

.....
.....
.....
.....

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

Uwagi:

.....
.....
.....
.....

4. Protokół sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

5. Protokół stanowi podstawę rozliczenia osobodni serwisowych

6. Zamawiającemu pozostaje osobodni serwisowych do wykorzystania.

Na tym protokół zakończono.

.....
Wykonawca

.....
Zamawiając