

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Objęcie wsparciem technicznym szpitalnego oprogramowania HIS Infomedica/AMMS producenta Asseco S.A. w Samodzielnym Publicznym Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym w Szczecinie**

**I. Świadczenie usług serwisowych w terminie 24 miesiące od daty podpisania umowy**

1. Świadczenie usług serwisowych dla oprogramowania aplikacyjnego HIS wymienionego w **Załączniku nr 1A - Wykaz Posiadanych Licencji**. Obsługa serwisowa oprogramowania aplikacyjnego HIS objętego niniejszą Umową będzie realizowana 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 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, 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 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 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 (w tym „strojenie” bazy na potrzeby oprogramowania aplikacyjnego).
  - l) Przygotowywanie baz testowych na potrzeby np. aktualizacji oprogramowania aplikacyjnego HIS.
3. Usługi serwisu, określone w ust. 2, 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.
4. Przez osobodzień Strony rozumieją 6 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.

## **II. usługa monitoringu – świadczona od ... 2020 do ... 2021 (12 miesięcy od daty podpisania umowy)**

Monitoring infrastruktury InfoMedica/AMMS plus administracja bazy Oracle przez okres wskazany w umowie o pracochłonności nie większej niż (24 rdn)

Usługa monitoringu musi działać na zasadzie zdalnego monitorowania przez 24h/dobę przez 7 dni w tygodniu działania systemu AMMS oraz systemów z nim współpracujących. Usługa ma przeciwdziałać powstawaniu różnego typu awarii poprzez wcześniejsze przeprowadzanie optymalizacji działania poniższego oprogramowania. Monitorowaniem musi być objęte kompleksowo całe oprogramowanie tzn. samo oprogramowanie. Serwer na którym działa, system operacyjny danego serwera oraz praca sieci LAN z tym serwerem. Usługa monitoringu musi zapewnić powiadomienia o awariach danego oprogramowania i dostarczać tą informację na adres email ..... Od usługi zdalnego monitoringu wymaga się dostarczania miesięcznego raportu z podjętych działań nawet w przypadku, kiedy nie dochodziło do awarii.

**Na etapie przygotowania do realizacji usługi Strony uzgodnią możliwy zakres świadczonych usług oraz wykaz systemów i serwerów objętych usługą**

### **Wykaz czynności objętych zdalnym monitoringiem**

- powiadomienie o wyłączeniu systemu AMMS (jboss)
- powiadomienie o wyłączeniu poszczególnych PI (Platforma integracyjna)
- powiadomienie o wyłączeniu MPI
- powiadomienie o wyłączeniu EDM
- powiadomienie o wyłączeniu dowolnego procesu wymiany danych
- analiza i optymalizacja wydajności systemu AMMS i systemów zależnych
- monitorowanie zajętości przestrzeni dyskowej na serwerach
- utrzymanie przestrzeni tabel w bazie Oracle
- wgrywanie poprawek do bazy danych (patchy)
- reindeksacja baz danych
- naliczanie statystyk wydajnościowych baz danych
- kompilacja obiektów (utrzymanie obiektów w prawidłowym stanie)
- optymalizacja baz danych (tuning m.in. buforów)
- analiza logów baz danych i blokad baz danych
- utrzymanie ASM
- wykonywanie backupów

### **Wykaz systemów objętych zdalnym monitoringiem**

- AMMS
- PI - Platforma Integracyjna
- MPI - Medyczny Portal Informacyjny
- EDM - Elektroniczna Dokumentacja Medyczna (repozytorium)
- Bank Krwi (Asseco)
- Procesy wymiany danych (Infomedica)

### **Wykaz serwerów objętych zdalnym monitoringiem**

- serwer bazodanowy Oracle (Linux)

- serwery wirtualne AMMS (Windows, Linux)
- serwery wirtualne PI (Windows, Linux)
- serwer wirtualny MPI (Linux)
- serwer wirtualny EDM (Linux)
- serwer wirtualny Bank Krwi (Linux - tomcat)
- serwer wirtualny Procesy wymiany danych (Windows)

Załączniki:

Załącznik nr 1A - Wykaz Posiadanych Licencji;

Załącznik nr 1B – Zasady Zdalnego Dostępu;

Załącznik nr 1C – Protokół Odbioru Prac Serwisowych;

Załącznik nr 1D – Klauzula Informacyjna

**Załącznik nr 1A - Wykaz Posiadanych Licencji**

<b>Nazwa systemu</b>	<b>Nazwa modułu</b>	<b>Liczba licencji</b>
AMMS	AMMS - Gabinet	licencja otwarta
AMMS	AMMS - Pracownia	licencja otwarta
AMMS	AMMS - Rehabilitacja	1
AMMS	AMMS - Rejestracja	licencja otwarta
AMMS	AMMS - Rozliczenia	licencja otwarta
AMMS	AMMS - Statystyka	licencja otwarta
Apteka	Apteczka Oddziałowa	licencja otwarta
Apteka	Apteka	licencja otwarta
Bank Krwi	Bank Krwi	licencja otwarta
Stacja Dializ	Stacja Dializ	licencja otwarta
Dokumentacja Medyczna	[#] Dokumenty Medyczne	licencja otwarta
Repozytorium EDM	Repozytorium EDM	licencja otwarta
Elektroniczna Inwentaryzacja	Elektroniczna Inwentaryzacja	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	Finansowo-Księgowy	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	Obsługa kasy gotówkowej	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	Koszty	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	Rejestr Sprzedaży	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	Rejestr Zakupów	licencja otwarta
System Finansowo-Księgowo-Kosztowy	Windykacja	licencja otwarta
Gospodarka Materiałowa	Gospodarka Materiałowa	licencja otwarta
Gruper i optymalizator (symulator) JGP	Gruper JGP	licencja otwarta
Kadrowo-Płacowy	Grafik	licencja otwarta
Kadrowo-Płacowy	Kadry	licencja otwarta
Kadrowo-Płacowy	Płace	licencja otwarta
Laboratorium	Laboratorium	licencja otwarta
Infomedica PRO	Gabinet lekarski PRO	licencja otwarta
Infomedica PRO	Recepcja PRO	licencja otwarta
Infomedica PRO	Gabinet rehabilitacji	licencja otwarta
Infomedica PRO	Statystyka PRO	licencja otwarta
Patomorfolog	Pracownia Patomorfologiczna	licencja otwarta

Punkt Pobrań	Punkt Pobrań	licencja otwarta
Pracownia Diagnostyczna	Pracownia Diagnostyczna	licencja otwarta
Ruch Chorych	Ruch Chorych	licencja otwarta
Środki Trwałe	Środki Trwałe	licencja otwarta
Wymiana Danych z Systemami Zewnętrznymi	Wymiana danych - proces przetwarzający szpitalny	5
Wyposażenie	Wyposażenie	licencja otwarta
Statystyka Zakażeń Szpitalnych	Zakażenia Szpitalne	licencja otwarta
Zlecenia	Zlecenia	licencja otwarta
e-Skierowanie	e-Skierowanie	licencja otwarta

## **Załącznik nr 1B – 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. Objęcie wsparciem technicznym szpitalnego oprogramowania HIS Infomedica/AMMS producenta Asseco S.A. w Samodzielnym Publicznym Wojewódzkim Szpitalu Zespolonym w Szczecinie, 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.

**Załącznik nr 1C – Protokół Odbioru Prac Serwisowych;**

**PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC SERWISOWYCH**

(WZÓR)

podpisany w .....dnia .....

1. Strony reprezentowali:

Zamawiający: .....

Wykonawca: .....

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

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

3. Zamawiający nie wnosi / wnosi uwagi 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

.....  
Zamawiaj

## **Załącznik nr 1D – Klauzula Informacyjna**

### **Klauzula informacyjna dla osób wskazanych do kontaktu w celu realizacji Umowy**

#### **Administrator danych:**

Administratorem Pani/Pana danych jest

.....  
.....  
.....(administrator).

#### **Dane kontaktowe:**

Z administratorem można się skontaktować poprzez e-mail:

.....  
.....  
..... lub pisemnie na adres siedziby administratora.

Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

#### **Cele oraz podstawa prawna przetwarzania danych, prawnie uzasadnione interesy administratora:**

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu wykonania umowy zawartej pomiędzy administratorem a Zamawiającym a także – w zakresie prawnie usprawiedliwionego interesu administratora – w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami z umowy, na podstawie odpowiednio art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO). Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora. Uzasadnionym interesem administratora jest możliwość wykonywania umów z kontrahentami oraz możliwość kontaktowania się w związku z wykonywaniem umowy.

#### **Źródła i zakres danych pozyskiwanych od podmiotów trzecich:**

Administrator pozyskał Pani/Pana dane osobowe: imię, nazwisko, stanowisko, nazwa i adres firmy, nr telefonu, adres e-mail od Zamawiającego

#### **Okres, przez który dane będą przetwarzane:**



Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy zawartej pomiędzy administratorem a **Zamawiającym**

### **Odbiorcy danych:**

Pani/Pana dane mogą:

- organom państwowym lub innym podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa,
  - osobom upoważnionym przez administratora,
  - podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora celem wykonania ciężących na administratorze obowiązków, m.in.:
    - podwykonawcom,
    - podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską,
  - podmiotom wspierającym administratora w prowadzonej działalności na jego zlecenie, w szczególności dostawcom zewnętrznych systemów wspierającym działalność administratora,
- przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

### **Przekazywanie danych osobowych poza EOG:**

Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i mogą być przekazane - na podstawie standardowych klauzul ochrony danych - do państwa trzeciego w związku z korzystaniem przez administratora z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft. Stosowane przez Microsoft standardowe klauzule umowne zgodne z wzorcami zatwierdzonymi przez Komisję Europejską, dostępne są pod adresem: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> w części Online Services Terms (OST).

### **Prawa osoby, której dane dotyczą:**

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych.

Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

### **Profilowanie**

Informujemy, że nie podejmujemy decyzji w sposób zautomatyzowany i Pani/Pana dane nie są profilowane.