

lp.
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
lp.
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17

18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

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

A - Zakres systemu (posiadane moduły/komponenty)

Recepcja ambulatoryjna
Poradnia (w tym e-Recepty, e-Skierowania, e-Zwolnienia, e-ZWM)
Magazyn leków poradni (apteczki)
Szczepienia
Punkt Pobrań
Rehabilitacja
Medycyna Pracy
Stomatologia
Administracja/Konfiguracja
Zarządzanie kontraktami i cennikami
Statystyka/Rozliczenia NFZ
Fakturowanie
Moduł kasowy i fiskalny
Grafiki pracy personelu medycznego
Diagnostyka obrazowa - PACS
Diagnosyka - RIS
Dystrybucja badań obrazowych w poradniach przez przeglądarkę www
DiagRAAD - wersja standard
Raporty/Wydruki
Archiwum Dokumentacji Papierowej
Archiwum Elektronicznej Dokumentacji Medycznej - repozytorium
Repozytorium EDM dla systemu laboratoryjnego
Skanowanie dokumentów
Elektroniczna autoryzacja w ramach HIS
Dostęp do repozytorium EDM w poradniach przez przeglądarkę www
ePortal, w tym: e-Rejestracja, e-Wyniki, e-Dokumentacja, e-Samokontrola, e-Wywiad
Wymiana danych HL7 z systemem LIS (Marcel S.A. - system CENTRUM)
Integracja z AP-KOLCE
Centralny Serwer Wydruków
API dla Voicebot

B - Opis czynności serwisowych

Usługi podstawowe
Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów
Aktualizacja Systemu w zakresie niezbędnym do naprawy błędów krytycznych i blokujących niezwłocznie, wykonywane w godzinach 7:00-20:00.
Aktualizacja Systemu w zakresie poprawy błędów standardowych (usterek) i aktualizacje cykliczne systemu, wykonywane w godzinach 20:30:-07:00.
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.
Aktualizacja Systemu do nowych wersji
Ilość osób upoważnionych do obsługi zgłoszeń - 10
Dostęp do portalu CGM CONNECT (m.in. dokumentacja, forum użytkowników, lista zmian prawnych)
Stały monitoring pracy Systemu
Wysyłka biuletynu informacyjnego CGM
Dostęp do internetowego Systemu Obsługi Zgłoszeń CGM 24h/7 dni w tygodniu
Możliwość udziału w cyklicznych webinarach szkoleniowych CGM
Możliwość zgłaszania błędów za pośrednictwem Centrali Telefonicznej (CT)
Dedykowany opiekun klienta dostępny w trybie 8/5 (dni robocze: Pon.-Pt. 8:00-16:00)
Możliwość realizacji tele lub wideokonsultacji serwisowych
Wsparcie domenowych zespołów kompetencyjnych
Raportowanie stanu realizacji Umowy

Dostęp do stanowiska konsultanta Biura Obsługi Klienta w trybie 24/7
Dedykowana linia telefoniczna dla błędów blokujących
Dedykowany opiekun Biura Obsługi Klienta
Raportowanie stanu realizacji Umowy
Czas reakcji na Błędy blokujące (Status VERY HIGH) - max. 2h
Czas reakcji na Błędy krytyczne (Status HIGH) - max. 4h
Czas reakcji na usterki - max. 8h
Czas naprawy Błędów blokujących (Status VERY HIGH) - max. 8h
Czas naprawy Błędów krytycznych (Status HIGH) - max. 72h
Czas naprawy Usterki (pozostałe) - max. 480 h
Usługi związane z zakresem rozliczeń, raportowania i sprawozdawczości
Asysta konsultanta przy rozliczeniach z NFZ
Konsultacje w zakresie rozliczeń i sprawozdawczości
Konsultacje w zakresie tworzenia nowych raportów i wydruków
Przygotowanie dedykowanych raportów i wydruków
Przygotowanie zestawień na potrzeby rozliczeń i sprawozdawczości
Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego urzędu itp.)
Usługi związane z infrastrukturą IT
Aktualizacja silnika bazy danych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)
Aktualizacja systemów operacyjnych i wirtualizacyjnych (pod warunkiem wsparcia producenta i praw do aktualizacji produktu)
Aktualizacja dostarczonych narzędzi administratora (np. narzędzie do monitoringu, wykonywania kopii zapasowych)
Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych)
Konsultacje i usługi w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi
Konsultacje i usługi w zakresie administrowania silnikiem bazy danych
Konsultacje w zakresie administrowania siecią i urządzeniami sieciowymi
Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMware
Wsparcie w usuwaniu awarii Systemu powstałej z winy Klienta lub wskutek wypadków losowych
Optymalizacja Systemu uwzględniająca potrzeby Klienta (baza danych, system operacyjny)
Wsparcie w zakresie ataków cybernetycznych
Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na żądanie
Utrzymanie dodatkowej instancji bazy danych "ERPPRD" w środowisku Zamawiającego (Oracle) 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)
Konsultacje
Wsparcie w zakresie rekonfiguracji modułów i funkcjonalności Systemu
Doradztwo w zakresie rozbudowy Systemu o kolejne moduły
Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi Systemu
Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Systemu
Pozostałe
Bazodanowe operacje serwisowe zgodnie z indywidualnymi potrzebami
Modyfikacje programistyczne (zakres bazodanowy)
Naprawa błędów w danych wynikających z niepoprawnych biznesowo działań użytkowników
Konfiguracja i rekonfiguracja modułów i funkcjonalności
Możliwość uczestnictwa w szkoleniach organizowanych w Centrum Szkoleniowym CGM
Pakiet godzin miesięcznie na usługi serwisowe z możliwością przenoszenia niewykorzystanych godzin na kolejne miesiące
- 12 h

