



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

A. DZIAŁANIE

Usługa serwisowa oprogramowania AMMS i Infomedica

B. DEFINICJE

Błąd krytyczny - Błąd 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:

Błąd zwykły - Błędy Oprogramowania Aplikacyjnego inne niż błędy krytyczne:

CHD - Witryna internetowa Centralnego Help Desk'u Wykonawcy umożliwiająca zgłaszanie błędów

Formularz zgłoszeniowy – Druk stanowiący załącznik nr 2

Oprogramowanie – Oprogramowanie wykorzystywane przez Zamawiającego wykazanego w rozdziale E .

Czas reakcji Wykonawcy - Czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu.

Dzień roboczy - każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

C. OPIS

- Obsługę serwisową będzie realizował autoryzowany przedstawiciel producenta oprogramowania AMMS i Infomedica dysponujący pracownikami certyfikowanymi w zakresie oprogramowania wykazanego w rozdziale E. Wykaz modułów.
- W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zapewnia:
 - zainstalowanie i wdrożenie wersji oprogramowania otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu serwisu oprogramowania (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników);
 - usunięcie awarii oprogramowania wykazanego w rozdziale E, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych;
 - bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
 - pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
 - pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących w formie elektronicznej;
 - doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania wykazanego w rozdziale E w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
 - korzystanie z konsultacji telefonicznych u autoryzowanego przedstawiciela Wykonawcy,
 - prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
- Usługi serwisu w zakresie modułów oprogramowania InfoMedica/AMCP tzw. części administracyjnej (tj. wymienionej w rozdziale E. Wykaz modułów poz. od 1 do 20) świadczone będą przez autoryzowanego przedstawiciela Wykonawcy w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i sobót, w godzinach od 8.00 do 16.00.
- Usługi serwisu w zakresie modułów oprogramowania InfoMedica/AMMS tzw. części medycznej (tj. wymienionej w rozdziale E. Wykaz modułów poz. 21-40), świadczone będą przez autoryzowanego przedstawiciela Wykonawcy, który przyjmować będzie zgłoszenia serwisowe przedmiotowych modułów oprogramowania InfoMedica/AMMS 24h/dobę w dni robocze, wolne od pracy oraz świąteczne w następujących przypadkach:
 - awarii krytycznych, tj. takich, w których awaria dotyczy co najmniej 40% wszystkich użytkowników systemu,
 - braku możliwości realizacji przez Zamawiającego elektronicznych zleceń do systemów diagnostycznych (klasy LIS/RIS)Autoryzowany Przedstawiciel Wykonawcy zobowiązany jest do przystąpienia do usunięcia awarii w ciągu 4h od przyjęcia zgłoszenia, Wszelkie pozostałe przypadki są traktowane jako zwykłe zgłoszenia serwisowe i obsługiwane zgodnie z warunkami pracy serwisu autoryzowanego przedstawiciela Wykonawcy, w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i sobót, w godzinach od 8.00 do 16.00.

D. ZASADY ZDALNEGO DOSTĘPU

- Zamawiający zapewnia udostępnienie zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę.
- W przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy. W celu realizacji usług serwisu oprogramowania, zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy lub autoryzowanemu przedstawicielowi serwisowemu

- Wykonawcy, przez Zamawiającego niezwłocznie na wezwanie Wykonawcy w terminie szczegółowo uzgodnionym przez strony.
3. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
 4. Zamawiający zapewni sprawne działanie zdalnego dostępu.
 5. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca lub podwykonawca:
 - a. będzie wykorzystywał zdalny dostęp wyłącznie w celu realizacji serwisu oprogramowania;
 - b. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji serwisu oprogramowania;
 6. Wykonawca lub podwykonawca może wnioskować o dane logowania tylko i wyłącznie dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, powierzonych do przetwarzania na potrzeby należytej realizacji serwisu oprogramowania.
 7. Zabrania się Wykonawcy lub podwykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż osoby wskazane do realizacji serwisu oprogramowania.
 8. Zdalny dostęp udostępnia się do realizacji usług wynikających z serwisu oprogramowania.
 9. Zamawiający zapewni jeden z czterech rodzajów połączeń:
 - VPN - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
 - Udostępnienie terminala - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
 - Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych.
 - Udostępnienie dostępu poprzez aplikację Team Viewer.
 10. Na wezwanie Wykonawcy lub podwykonawcy, 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 lub podwykonawcy zobowiązują się do nie udostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy.
 11. 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 lub podwykonawcy.

E. WYKAZ MODUŁÓW

L.p.	Nazwa modułu/funkcjonalności Infomedica / AMMS	Typ
1.	Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń	Infomedica
2.	Kalkulacja Kosztów Leczenia	Infomedica
3.	Budżetowanie wraz z Wariantami budżetowymi dla OPK	Infomedica
4.	Środki Trwałe	Infomedica
5.	Wyposażenie	Infomedica
6.	Kadry	Infomedica
7.	Finanse-Księgowość	Infomedica
8.	Rejestr Sprzedaży	Infomedica
9.	Rejestr Zakupów	Infomedica
10.	Koszty	Infomedica
11.	Gospodarka Magazynowo-Materiałowa	Infomedica
12.	Place	Infomedica
13.	Ewidencja Czasu Pracy (Grafik)	Infomedica
14.	Kasa	Infomedica
15.	AMCP - pakiet Finanse i Księgowość	AMCP
16.	AMCP - pakiet Kadry i Place	AMCP
17.	AMCP - pakiet Rozliczenia z NFZ	AMCP
18.	AMCP - pakiet Statystyka medyczna	AMCP
19.	AMCP - pakiet Sprawozdania	AMCP
20.	Kalkulacja Kosztów Operacji	AMMS
21.	AMMS - Blok Operacyjny	AMMS
22.	AMMS - Stacja Dializ	AMMS
23.	AMMS - Punkt Pobrań	AMMS
24.	Laboratorium	Infomedica
25.	AMMS - Zakażenia Szpitalne	AMMS
26.	Symulator JGP	AMMS
27.	AMMS Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ)	AMMS

28.	AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia	AMMS
29.	AMMS - Komercja	AMMS
30.	AMMS - Apteka	AMMS
31.	AMMS - Apteczka Oddziałowa	AMMS
32.	Formularzowa Dokumentacja Medyczna - Edytor Formularzy + pakiet OPEN formularzy	AMMS
33.	e-Rejestracja e-Wiadomości e-Dokumentacja e-Wywiad e-Świadczenia	AMMS
34.	e-Partner	AMMS
35.	AMMS - Pracownia Diagnostyczna	AMMS
36.	WDSZ - PACS	Infomedica
37.	eZwolnienia - eZLA	AMMS
38.	eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji	AMMS
39.	Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX)	AMDX
40.	Zdarzenia Medyczne	AMMS