

Część II SWZ - Przedmiot zamówienia DI-Z.26.22.2023

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług nadzoru autorskiego modułów oprogramowania aplikacyjnego AMMS oraz InfoMedica dla potrzeb Dolnośląskiego Centrum Rehabilitacji i Ortopedii Sp. z o.o. w Kamiennej Górze. Przedmiot zamówienia obejmuje również świadczenie usług serwisowych oprogramowania objętego zamówieniem.
2. Wykaz oprogramowania objętego usługą nadzoru autorskiego:

Nazwa - Pakiet	Nazwa modułu/funkcjonalności	posiadane	aktywne
01. Wspólne	eZwolnienia - eZLA	1	1
01. Wspólne	eRecepta Standard	1	1
01. Wspólne	eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji	1	1
02. Szpital	AMMS Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia)	30	30
02. Szpital	AMMS - Blok Operacyjny	8	8
02. Szpital	AMMS - Zakażenia Szpitalne	1	1
03. Leki	AMMS - Apteka	3	3
03. Leki	AMMS - Apteczka Oddziałowa	8	8
04. Przychodnia	AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia	6	6
05. Specjalistyka	AMMS - Rehabilitacja	open	open
05. Specjalistyka	AMMS - Rehabilitacja Odwroczone Planowanie	F	F
06. Rozliczenia	AMMS - Rozliczenia	3	3
07. Laboratorium	AMMS - Punkt Pobrań	8	8
07. Laboratorium	Laboratorium	5	5
08. Dokumentacja Medyczna	Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX)	open	open
08. Dokumentacja Medyczna	Zdarzenia Medyczne	F	F
10. Integracje (WDSZ)	WDSZ - RIS	1	1
11. Formularzowa Dokumentacja Medyczna - pakiet 10 formularzy	Formularze dokumentacji medycznej	1	1

3. Obowiązki Wykonawcy w ramach nadzoru autorskiego:
 - 1) udostępnienie korekt oprogramowania aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu oprogramowania aplikacyjnego:
 - a) w przypadku „błędu krytycznego”, tj. błędu, który uniemożliwia użytkowanie oprogramowania aplikacyjnego i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem oprogramowania aplikacyjnego:
 - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego - 1 dzień roboczy;
 - czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt oprogramowania aplikacyjnego - do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - w przypadku wystąpienia błędu krytycznego, Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;
 - b) w przypadku „błędów zwykłych”:
 - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego - do 15 dni roboczych;
 - czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt oprogramowania aplikacyjnego - do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - c) Przez dni robocze rozumie się dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
 - d) Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do baz danych i oprogramowania aplikacyjnego. W przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz

czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.

- e) Czas reakcji i czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt oprogramowania aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji, niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z mailowym zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje do momentu udzielenia odpowiedzi.
 - f) W wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
 - g) zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową (help desk); w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub pisemnie.
- 2) wprowadzanie zmian w oprogramowaniu aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejących funkcji i funkcjonalności oprogramowania objętego zamówieniem, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, w tym:
- a) przekazywanie Zamawiającemu informacji o nowych wersjach oprogramowania aplikacyjnego;
 - b) udostępniania uaktualnień oprogramowania aplikacyjnego.

4. Obowiązki Wykonawcy w ramach usług serwisowych:

- 1) umożliwienie korzystania z konsultacji u autoryzowanego przedstawiciela serwisowego wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie obsługi oprogramowania aplikacyjnego;
- 2) gotowość do świadczenia usług serwisowych, o których mowa poniżej, z gwarantowanym czasem przystąpienia do wykonywania przyjętych do realizacji prac w ciągu 4 dni roboczych od chwili otrzymania zlecenia;
- 3) udzielanie pomocy technicznej oraz wykonywanie zleconych przez Zamawiającego prac instalacyjnych, konfiguracyjnych, diagnostycznych lub instruktażowych, w zakresie związanym z obsługą i administrowaniem oprogramowania aplikacyjnego, z wykorzystaniem zdalnego połączenia, w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy lub autoryzowanego przedstawiciela serwisowego Wykonawcy, w następującym zakresie:
 - a) przygotowanie środowiska testowego i baz testowych do aktualizacji bazy danych oprogramowania aplikacyjnego,
 - b) aktualizacja bazy danych oprogramowania aplikacyjnego,
 - c) aktualizacja oprogramowania aplikacyjnego oraz modyfikacja konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego wymagana przeprowadzoną aktualizacją (w tym formularze, szablony wydruków, raporty i zestawienia),
 - d) instalacja i konfiguracja nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego,
 - e) przekazanie informacji na temat nowych funkcjonalności i zmian wprowadzonych w nowych wersjach oprogramowania aplikacyjnego,
 - f) pomoc w przywróceniu pracy oprogramowania aplikacyjnego w przypadku awarii, przy użyciu narzędzi oprogramowania systemowego i bazodanowego, udostępnionych przez Zamawiającego,
 - w przypadku awarii, która prowadzi do zatrzymania działania oprogramowania aplikacyjnego czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi 1 dzień roboczy,
 - g) pomoc w odtwarzaniu zgromadzonych w oprogramowaniu aplikacyjnym danych, na podstawie danych archiwalnych poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego, przy czym Zamawiający jest odpowiedzialny za wykonywanie kopii baz danych i sprawdzenie poprawności ich odtworzenia na odpowiednich nośnikach,
 - h) udzielanie pomocy w zakresie obsługi i administrowania oprogramowania aplikacyjnego,
 - i) modyfikacja parametrów pracy oprogramowania aplikacyjnego poprzez moduł administracyjny,
 - j) analiza zgłoszeń użytkowników dotyczących pracy oprogramowania aplikacyjnego oraz wprowadzanych danych w oprogramowaniu aplikacyjnym,
 - k) usuwanie błędnie wprowadzonych przez użytkowników danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia,
 - l) poprawa błędnie wprowadzonych przez użytkowników danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia,
 - m) pomoc przy generowaniu zestawień, raportów (statystycznych, rozliczeniowych, itp.),

- n) doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania aplikacyjnego objętego zamówieniem w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego,
 - o) pomoc w generowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Ministerstwo Finansów, Urząd Skarbowy, Organ Założycielski, Narodowy Fundusz Zdrowia, Wydział Zdrowia, urzędy, banki itp.),
 - p) prowadzenie szkoleń dla personelu zamawiającego,
 - q) zarządzanie procesami tworzenia kopii zapasowych.
- 4) W celu realizacji usług serwisowych Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do baz danych i oprogramowania aplikacyjnego dla pracowników Wykonawcy i autoryzowanego przedstawiciela serwisowego wykonawcy, wykonujących prace na rzecz realizacji Umowy.
- 5) Na potrzeby wyliczenia ceny oferty, Zamawiający przyjął, że realizacja usług serwisowych odbywać się będzie w wymiarze 30 godzin w okresie jednego miesiąca. Ogółem w okresie realizacji umowy (24 miesiące) ilość godzin wsparcia (usługi serwisowej) wynosi szacunkowo 720 godzin.