

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### Część nr 1 – Opieka i nadzór serwisowy nad oprogramowaniem INFOMEDICA

Objęcie 12 miesięczną usługą utrzymania Zintegrowanego Systemu Informatycznego „InfoMedica” w części administracyjnej w Instytucie Matki i Dziecka w Warszawie w skład, której wchodzi usługi nadzoru autorskiego i serwisu poniższych modułów.

lp.	nazwa modułu Szpitalnego Systemu Informatycznego <i>InfoMedica/AMMS</i>	ilość licencji posiadanych	ilość licencji aktywnych
I.	<b>część administracyjna</b>	-	-
1	Finansowo-Księgowy	Open	Open
2	Rachunek Kosztów	5	4
3	Windykacja	0	0
4	Wycena Procedur Medycznych	0	0
5	Rejestr Sprzedaży	5	5
6	Rejestr Zakupów	2	2
7	Kasa	4	2
8	Gospodarka Magazynowo Materiałowa	Open	Open
9	Środki Trwałe	4	3
10	Wypożyczenie	4	3
11	Elektroniczna Inwentaryzacja – (w ramach ST,WYP)	0	0
12	Kadry	Open	Open
13	Płace	Open	Open
14	Grafiki	Open	Open
15	Portal HR	0	0
16	Kalkulacja Kosztów Leczenia (KKL)	0	0
17	System Informacji Zarządczej (SIZ BI)	0	0
18	Zamówienia Publiczne i Przetargi	Open	1
II.	<b>część medyczna</b>	-	-
19	Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Rozliczenia z NFZ)	0	0
20	Apteka Szpitalna	0	0
21	Apteczki Oddziałowe	0	0

22	Przychodnia (rejestracja, gabinety lekarskie, statystyka, rozliczenia z NFZ)	0	0
23	Zlecenia	0	0
24	Laboratorium	0	0
25	Punkty Pobrań	0	0
26	Pracownia Diagnostyczna PRO	0	0
27	Pracownia Patomorfologii	0	0
28	Formularzowa Dokumentacja Medyczna	0	0
29	Symulator JGP	0	0
30	Blok Operacyjny	0	0
31	Zakażenia Szpitalne	0	0
32	Rehabilitacja	0	0
33	Interfejs do systemu zewnętrznego ..... firmy .....	0	0
34	Serwis oprogramowania (60h m-cznie)	720h	720h
		-	-

## Zobowiązania Wykonawcy

### I. W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewnia:

**1.** Udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):

a) w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, 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:

- (1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 1 dzień roboczy;
- (2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
- (3) w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące

problem błędu krytycznego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;

b) w pozostałych przypadkach, określanych jako „błędy zwykłe”- błędy Oprogramowania Aplikacyjnego inne niż błędy krytyczne:

(1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 15 dni roboczych;

(2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

c) Zamawiającego udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz Zamawiającego.

d) w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulegnie 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 dokonania i 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 przekazanym przez system CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w systemie CHD lub drogą mailową;

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 Centralnego Help-Desk'u Wykonawcy, w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia telefonicznie (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku, e-mail lub faks)

lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres Zamawiającego; wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju błędu występującego w konkretnym module;

W przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:

(a) w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego, tj. każdego dnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

(b) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego tj. każdego dnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

(c) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz.8.00 danego dnia roboczego tj. każdego dnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

(d) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego tj. każdego dnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy

2. Wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:

a) przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie Centralnego Help-Desku;

b) udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego), poprzez serwer ftp Zamawiającego

c) możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, poprzez witrynę Centralnego Help-Desk'u lub na formularzu; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania zmian Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego;

d) gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Oprogramowania Aplikacyjnego (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju) oraz zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, przy czym realizacja powyższych żądań nie będzie wchodziła w zakres niniejszej umowy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać poprzez witrynę Centralnego Help-Desku, z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.

## **II. Objęcie Oprogramowania Bazodanowego i Aplikacyjnego opieką serwisową w okresie obowiązywania umowy, a w szczególności:**

- a) Wykonywanie przeciętnie 10 wizyt (jedna wizyta to 6 godzin jednego pracownika Wykonawcy) w miesiącu w dni robocze w siedzibie Zamawiającego z możliwością zamiany przez Zamawiającego na prace zdalne;
- b) Wykonywanie usług zdalnych, udzielanie konsultacji telefonicznych w dni robocze od godziny 8.00 do 16.00 w wymiarze określonym w punkcie a);
- c) Instalacja nowych wersji modułów oprogramowania aplikacyjnego;
- d) Administrowanie bazą danych Oracle;
- e) Instalacja i konfiguracja oprogramowania aplikacyjnego na wskazanych przez Zamawiającego stacjach roboczych i serwerach;
- f) Dostosowywanie konfiguracji oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego, pomoc w definiowaniu szablonów, sprawozdań, słowników itp.;
- g) Ponowne rekonfiguracje lub wdrożenia obecnie użytkowanych modułów oprogramowania aplikacyjnego, wraz z szkoleniem personelu
- h) Udzielanie, w razie potrzeby, instrukcji w zakresie przygotowania różnorodnych raportów, sprawozdań, wg. potrzeb użytkownika;
- i) Konsultacje uzupełniające, pomoc użytkownikom w obsłudze oprogramowania aplikacyjnego;
- j) Szkolenia dla administratorów realizowane zgodnie z zgłaszanym zapotrzebowaniem Kierownika Działu IT
- k) Obsługa zgłoszeń serwisowych realizowana ma być za pomocą systemu zgłaszania Wykonawcy, oraz poczty elektronicznej, telefonu.
- l) Zgłoszenia serwisowe mogą być składane przez upoważnionych użytkowników modułów oraz informatyków Zamawiającego w dni robocze w godzinach 8.00-16.00;
- m) Wykonawca bez zbędnego opóźnienia przystąpi do realizacji zgłoszenia;
- n) Obsługa konsultacji telefonicznych (hot-line) z wyznaczonymi przez upoważnionych użytkowników modułów;
- o) Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych;
- p) Obsługa sytuacji awaryjnych (całkowitego zatrzymania systemu) na następujących zasadach:
  - i. Sytuacje awaryjne będą zgłaszane poprzez system zgłaszania awarii, pocztę elektroniczną lub telefon przez upoważnionych pracowników Zamawiającego
  - ii. Wykonawca będzie obsługiwał awarię 24 godz./7 dni w tygodniu w zakresie baz danych oraz aplikacji. Zamawiający jest odpowiedzialny za konfigurację i bezpieczeństwo zdalnego dostępu do baz danych (Zamawiający zapewni fizyczne funkcjonowanie sprzętu informatycznego i infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej na zdalny dostęp do systemu informatycznego)
  - iii. Czas reakcji Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych tj. całkowitego zatrzymania systemu — max. 2 godziny,

- iv. Rozpoczęcie działań zdalnych Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych - max. 6 godzin
- v. Rozpoczęcie działań Wykonawcy w sytuacjach awaryjnych na terenie Instytutu, jeśli jest to jedyny sposób rozwiązania problemu — na następny dzień roboczy.

UWAGA:

Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia do realizacji przedmiotu umowy w pełnym zakresie, w tym w szczególności, że podmiot uprawniony z tytułu praw autorskich do oprogramowania objętego opieką serwisową i wsparciem technicznym umocował Wykonawcę do udzielania w jego imieniu licencji do korzystania z przedmiotowego oprogramowania w zakresie koniecznym do wykonania przedmiotu umowy.

Zamawiający informuje, że nie posiada żadnych licencji, kodów, praw autorskich, itp.