

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	
Nazwa zamówienia:	<i>„Serwisowanie systemów InfoMedica i AMMS w pełnym zakresie obejmującym część administracyjną oraz część medyczną 105 Kresowego Szpitala Wojskowego z Przychodnią SPZOZ w Żarach”</i>
Zamawiający:	105 Kresowy Szpital Wojskowy z Przychodnią Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej
Numer referencyjny:	105.KSzWzPSPZOZ-DZP-2612-18/ZO/2023

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

- 1) Przedmiotem zamówienia jest objęcie opieką serwisową oprogramowania komputerowego produkcji Asseco, zainstalowanego w jednostce organizacyjnej Zamawiającego.
- 2) Opieka obejmuje wszystkie moduły oprogramowania Infomedica/AMMS firmy Asseco posiadane przez Zamawiającego (**Załącznik nr 2 - wykaz licencji**).

2. Wymagania:

1. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązany jest zapewnić:
 - a) Wizyty serwisowe do części białej AMMS i Laboratorium Bakteriologicznego (zaplanowane z tygodniowym wyprzedzeniem) w godz. od 08:00 do godz. 15:00, ilość: 2.
 - b) Wizyty serwisowe obejmujące obszar rozliczeń oraz kalkulacji kosztów leczenia (zaplanowane z tygodniowym wyprzedzeniem) w godz. od 08:00 do godz. 15:00, ilość: 1.
 - c) Wizyty serwisowe do części szarej obejmującej obszar finansowo-księgowy przynajmniej 8 razy w ciągu trwania umowy nie rzadziej niż po każdej aktualizacji (zaplanowane z tygodniowym wyprzedzeniem).
 - d) Wizyty serwisowe do części szarej obejmującej obszar kadrowo-płacowy przynajmniej 2 razy w ciągu trwania umowy (zaplanowane z tygodniowym wyprzedzeniem).
2. Wizyty serwisowe muszą być zakończone protokołem wykonania czynności i potwierdzone przez obie strony.
3. Wykonawca zobowiązany jest do pozostawania w gotowości telefonicznej i mailowej oraz zapewnienia zdalnego dostępu do rozwiązywania problemów z oprogramowaniem od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-17:00.
4. W ramach obsługi serwisowej wykonywane będą następujące czynności:
 - a) konfiguracja, rekonfiguracja modułów systemu InfoMedica/AMMS wg potrzeb zamawiającego,
 - b) administracja systemem InfoMedica/AMMS, dostrajanie i dostosowywanie do potrzeb zamawiającego w zakresie modułów, na które zamawiający posiada licencje w części administracyjnej i medycznej,

- c) konsultacje uzupełniające przy stanowisku pracy użytkownika (szkolenia z nowych funkcji oprogramowania po aktualizacji),
 - d) wsparcie w ramach zarządzania infrastrukturą software’ową systemów serwerowych tj. VMWare 7 vSphere, Veem, Oracle OS, JBoss, Oracle DB w szczególności tuning serwerów aplikacyjnego i bazodanowego, a także wsparcie w ramach bieżącej administracji ww. systemami,
 - e) wsparcie aktualizacji systemów InfoMedica /AMMS,
 - f) dla każdego modułu osobna osoba do konsultacji w sprawie:
 - Kadry, płace,
 - FK, koszty,
 - Środki trwałe i wyposażenie,
 - Gospodarka Materiałowa i Elektroniczna Inwentaryzacja,
 - AMMS/Laboratorium Bakteriologiczne/Oracle,
 - g) zapewnienie wsparcia podczas aktualizacji bazy części białej (podać @ lub telefon osoby do kontaktu w godzinach od 05:00 do godziny 07:00),
 - h) serwis dedykowanych modułów integracyjnych firmy Asseco oraz wymiany danych pomiędzy posiadanymi modułami w zakresie funkcjonalności udostępnianej przez aplikację firmy Asseco.
5. Synchronizacja i objaśnienie modułów import-export po aktualizacji z wizytą przynajmniej 6 razy w ciągu trwania umowy (zaplanowane z tygodniowym wyprzedzeniem).
 6. Pomoc i ustalanie przyczyn powstawania niezgodności i różnic w danych finansowych oraz eliminacja podejmowanie działań mających na celu usunięcia przyczyn powstania niezgodności w przyszłości.
 7. Pomoc przy weryfikacji danych dotyczące optymalizacji zastosowań programów (modułów) w bieżącej pracy.
 8. Wykonywanie czynności serwisowych przy oprogramowaniu Infomedica /AMMS przez osoby posiadające odpowiednie certyfikaty firmy Asseco.
 9. Osoby wymienione w § 2 ust. 9 umowy posiadają wydane przez Podmiot przetwarzający upoważnienia oraz zobowiązane są do zachowania tajemnicy lub podlegają odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
 10. Raz w miesiącu zdalne sprawdzenie poprawności wykonywania kopii baz Oracle przez osoby certyfikowane.
 11. W przypadku awarii baz danych - odzysk i przywrócenie od poniedziałku do niedzieli za pomocą dostępu zdalnego, natomiast jeżeli będzie konieczny przyjazd to maksymalny czas reakcji to 6 godzin od chwili zgłoszenia telefonicznego lub email.
 12. Wykonywanie czynności dotyczących bazy danych Oracle przez osoby posiadające certyfikaty firmy Oracle.
 13. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia awarii/błędu w następujących terminach:
 - Błąd krytyczny-uniemożliwiający użytkowanie oprogramowania aplikacyjnego w jego podstawowej funkcjonalności (wskazanej w dokumentacji użytkownika), a w szczególności nieprawidłowe działanie oprogramowania aplikacyjnego, które prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie pracy z użyciem oprogramowania

- czas naprawy wyniesie nie dłużej niż do 3 dni roboczych, od chwili wpłynięcia zgłoszenia lub inny termin ustalony obustronnie z Zamawiającym.
 - W przypadkach pilnych dotyczących zamknięcia miesiąca i sporządzenia sprawozdawczości, poprawności dokumentów Eksportu-Importu- 3 dni robocze od chwili wpłynięcia zgłoszenia lub inny termin ustalony obustronnie z Zamawiającym.
14. W przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić akceptowalne przez Zamawiającego tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły, który Wykonawca zobowiązuje się usunąć w terminie 10 dni roboczych.
15. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że awaria jest następstwem błędu producenta oprogramowania to jest on obowiązany:
- zgłosić awarię bezpośrednio producentowi - lista osób Wykonawcy uprawnionych do zgłoszeń, do firmy Asseco w imieniu zamawiającego jest zgodna z §2 ust.9 umowy,
 - powiadomić pisemnie o takim zgłoszeniu Zamawiającego.
16. W sytuacji, o której mowa w ust. 16 umowy terminy podane w ust. 14 i 15 umowy podlegają zawieszeniu do czasu oceny awarii przez producenta Na podstawie zgłoszenia Wykonawcy. Jeżeli producent stwierdzi, że awaria jest następstwem błędu leżącego po jego stronie, Wykonawca jest zwolniony z naprawy.
17. Zgłoszenia i opis prac są odnotowywane na portalu zgłoszeniowym wykonawcy.
18. Wykonawca zobowiązany jest wysłać drogą mailową protokół zbiorczy z przeprowadzonych prac zdalnych i prac w ramach wizyt w siedzibie Zamawiającego na koniec miesiąca. Protokół zbiorczy ma się składać z prac wykonanych jak i tych, które zostały do wykonania lub są w trakcie realizacji.

3. Pozostałe wymagania:

Pozostałe wymagania zostały zawarte w projektowanych postanowieniach umowy (załącznik nr 4), Wykaz licencji zawiera załącznik nr 2.