

Opis przedmiotu szacowania

Przedmiotem szacowania jest świadczenie usług nadzoru i serwisu oprogramowania klasy HIS/ERP (AMMS/InfoMedica) używanego u Zamawiającego. Wykaz oprogramowania aplikacyjnego AMMS/InfoMedica w zakresie używanych modułów wyszczególniony został w załączniku nr 3.

Szczegółowy zakres zamówienia.

1. Serwis oprogramowania AMMS/InfoMedica.

- 1.1. W ramach obsługi serwisowej oprogramowania aplikacyjnego AMMS/InfoMedica Wykonawca zapewni usługi serwisu, odbywające się w siedzibie Zamawiającego lub poprzez prace zdalne, rozliczane w jednym z wariantów:
 - Ryczałt bez limitu godzin serwisowych w rozliczeniu miesięcznym;
 - Do 150 roboczodni serwisowych, trwających do 6 godzin każda dla wizyt odbywających się w siedzibie Zamawiającego lub z możliwością zamiany wizyt przez Zamawiającego na prace zdalne, rozliczane z dokładnością do 5 minut, przy czym w takim wypadku jako jedną wizytę rozlicza się 8 godzin pracy zdalnej.
- 1.2. W ramach usług serwisowych, Wykonawca zapewnia:
 - a) Usuwanie awarii (inaczej błędu, wady, problemu) Systemu – w przypadku wystąpienia błędu Systemu (tzn. błędu powtarzalnego, pojawiającego się przy wykonywaniu tej samej funkcji Systemu i prowadzącego do jego błędnego działania), jak również błędu wynikającego z niezgodności platformy sprzętowo-programowej, a także w sytuacji zawieszania się Systemu powodującego zatrzymanie i przerwy w jego pracy, utratę danych lub naruszenie ich spójności.
 - b) Dokonywania w czasie przewidzianym dla kategorii błędu, korekt wadliwych rozwiązań w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego innego niż ustalili z Wykonawcą sposobu działania funkcjonalności oraz rozwiązywanie wszelkich problemów wynikłych po instalacji (upgrade) zaktualizowanych wersji Systemu.
 - c) Instalowanie na serwerach Zamawiającego kolejnych wersji Systemu (upgrade) oraz przeszkolenie w grupach pracowników Zamawiającego, jeżeli będzie tego wymagał zakres zmian funkcjonalnych (tzn. zmiana sposobu obsługi od strony użytkownika istniejących funkcjonalności lub wprowadzenie nowych funkcjonalności). Decyzję o konieczności przeprowadzenia szkolenia podejmuje osoba odpowiedzialna ze strony Zamawiającego oraz Wykonawcy. Upgrade'y Systemu będą odbywać się w siedzibie Zamawiającego w obustronnie uzgodnionym terminie. Strony dopuszczają wykonanie upgrade'u w dniach niebędących dniami roboczymi
 - d) Świadczenie opieki serwisowej wspomagające Zamawiającego w zapewnieniu prawidłowego funkcjonowania oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica/AMMS podjęcie starań w celu usunięcia awarii powstałej z winy Zamawiającego lub w skutek wypadków losowych.
 - e) Bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego.
 - f) Dostosowywanie funkcjonalności Oprogramowania aplikacyjnego Infomedica/AMMS do potrzeb Zamawiającego, na podstawie otrzymanego od Zamawiającego zlecenia dokonania modyfikacji lub dodania nowej funkcjonalności
 - g) Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych.
 - h) Świadczenie usług serwisowych w zakresie merytorycznego jak i technicznego wsparcia w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej (np. dyskietki, łącza telekomunikacyjne itp).
 - i) Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania aplikacyjnego w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego.
 - j) Korzystanie z konsultacji telefonicznych.
 - k) Próbną instalacją zmodyfikowanej wersji Oprogramowania InfoMedica/AMMS na wyodrębnionym serwerze i stacjach roboczych wskazanych przez Zamawiającego, co zostanie każdorazowo ustalone przez obie Strony oraz demonstracji wprowadzonych zmian, jeżeli Zamawiający uzna, że wymaga tego zakres zmian oprogramowania.
 - l) Rozwiązywania wszelkich problemów wynikłych po aktualizacji (upgrade) oprogramowania Infomedica/AMMS.

- m) Przekazywania na żądanie Zamawiającego dokumentacji zmian, zawierającej: listę zmian wraz z ich opisem oraz ogólnym opisem zmian struktury baz, plików i bibliotek (*.dll) związanych z Oprogramowaniem InfoMedica/AMMS, przed każdą instalacją zmodyfikowanej wersji Oprogramowania. W przypadku modyfikacji dotyczących interfejsu użytkownika lub działań administratora systemu, Wykonawca prześle również instrukcję obsługi dla użytkownika oraz odpowiednie informacje administratorom Systemu InfoMedica/AMMS, w szczególności dotyczące wymagań dla danej instalacji.
 - n) Likwidowania błędów, pojawiających się w danych lub strukturze Oprogramowania InfoMedica/AMMS, wynikających z jego ewentualnych wad lub błędnie wprowadzonych danych przez użytkownika
 - o) Pomocy w konfiguracji serwerów, bazy danych i wybranych stacji roboczych każdego typu posiadanego przez Zamawiającego, jeżeli nastąpią zmiany wymagań platformy sprzętowo-systemowej.
- 1.3. Czasy naprawy błędów Systemu nie przekroczą maksymalnie:
- a) **W przypadku błędu krytycznego** - tj. błędu, który uniemożliwia prawidłowe korzystanie z Systemu (w zakresie jego funkcjonalności) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Systemu lub który prowadzi do problemu mającego wpływ na proces rozliczania świadczeń medycznych realizowanych przez Zamawiającego:
 - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 2 godziny;
 - Czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania aplikacyjnego wyniesie do 2 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - 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 przypadku błędu zwykłego** – tj. błędu innego niż błędy krytyczne:
 - 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 2 dni roboczych;
 - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt oprogramowania aplikacyjnego wyniesie do 7 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych
- 1.4. Wykonawca nie może zmienić kwalifikacji zgłoszenia problemu bez uzgodnienia tego z Zamawiającym. Do kontaktu w tej sprawie zostaną wyznaczone osoby odpowiedzialne za ten proces po stronie Zamawiającego i Wykonawcy.
- 1.5. Wykonawca udostępni Zamawiającemu portal/witrynę www, na której będzie prowadzona ewidencja wszystkich zgłaszanych usterek, zawierająca informację co najmniej o zgłoszonym problemie, czasie zgłoszenia/reakcji, osobie serwisującej, osobie zgłaszającej, podjętych pracach naprawczych. Portal internetowy będzie miał możliwość generowania raportów analitycznych z wykonanych usług.
- 1.6. Wykonawca zapewni możliwość kontaktu telefonicznego z pierwszą linią wsparcia dla Zamawiającego.
- 1.7. Usługi serwisu świadczone będą przez Wykonawcę w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 7.00 do 15.00. Zamawiający oraz Wykonawca dopuszcza inne godziny serwisowe po wcześniejszym ich uzgodnieniu przez obie strony.
- 1.8. Zamawiający nie ogranicza zakresu jaki Wykonawca może powierzyć Podwykonawcy w realizacji przedmiotu zamówienia.

2. Nadzór oprogramowania AMMS/Infomedica.

W ramach nadzoru autorskiego Wykonawca zapewni gwarancję oprogramowania obejmującą:

- 2.1. Udostępnienie poprawek do oprogramowania aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu oprogramowania aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania oprogramowania aplikacyjnego niezgodnie z jego dokumentacją, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania).
- 2.2. 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:

- przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie informacyjnej.
- udostępniania uaktualnień oprogramowania aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania aplikacyjnego), poprzez serwer ftp.

2.3. Możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji oprogramowania aplikacyjnego, poprzez witrynę lub na pisemnym formularzu.

2.4. Gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) oprogramowania aplikacyjnego (propozycji jego udoskonalień, 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 będzie wykonywana za dodatkowym wynagrodzeniem Wykonawcy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać poprzez witrynę www lub na formularzu, z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań i wysokość odpłatności dla Wykonawcy będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym. Zasady przesyłania i akceptacji formularza Strony ustalą w trybie roboczym.

2.5. Udzielanie konsultacji telefonicznych i osobistych w siedzibie Zamawiającego.

3. Dostarczenie i/lub wdrożenie Zamawiającemu następujących funkcjonalności:

3.1. Wdrożenie modułu business intelligence lub równoważnego w ramach posiadanych licencji wraz z dostosowaniem do potrzeb zamawiającego, w tym przeprowadzenie szkoleń dla wyznaczonych pracowników zamawiającego, oraz udostępnienie nowej licencji producenta jeśli ulegnie ona zmianie.