Załącznik nr 2

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**I.** **SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA OGÓLNE**

1. Świadczenie opieki serwisowej będzie realizowane w okresie 36 miesięcy, tj. od dnia podpisania umowy
2. Opieka serwisowa będzie realizowana w lokalizacjach Zamawiającego:
   1. Zawiercie ul. Miodowa 14,
3. Zawiercie ul. Powstańców Śląskich 8,
4. Zawiercie ul. Piłsudskiego 80,
5. Zawiercie ul. Gałczyńskiego 1.

Zamawiający zastrzega sobie możliwość modyfikacji lokalizacji w przypadku zmian organizacyjnych w trakcie trwania Umowy.

1. Poprzez serwis systemów InfoMedica/AMMS wraz z Infrastrukturą IT na której te systemy działają i w zakresie posiadanych przez Zamawiającego licencji, dalej nazwanego Zintegrowanym Systemem Informatycznym (ZSI), należy rozumieć:
2. zapewnienie poprawnego działania i usuwanie wad,
3. identyfikację i analizę błędów oraz wskazanie sposobu ich naprawy,
4. przywracanie działania oraz usuwania awarii i usterek powstałych wskutek wypadków losowych lub z winy pracowników Zamawiającego,
5. weryfikację integralności baz danych,
6. awaryjne odtwarzanie środowiska lub jego elementów z kopii zapasowych na wniosek Zamawiającego,
7. informowanie o nowych wersjach oraz instalowanie tych wersji otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym,
8. instalowanie i wdrożenie nowych integracji z systemami innych dostawców, otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego,
9. doradztwo w zakresie rozbudowy Infrastruktury IT uwzględniającej potrzeby Zamawiającego oraz migracja systemu na nowe elementy Infrastruktury IT,
10. wsparcie Działu Informatyki Zamawiającego w zakresie zapewnienia optymalnej eksploatacji (w tym konfiguracji i rekonfiguracji) ZSI,
11. obsługę zgłoszeń serwisowych i konsultacji telefonicznych pracowników Zamawiającego,
12. pomoc przy instalacji, konfiguracji i rekonfiguracji środowiska na stacjach roboczych,
13. pomoc użytkownikom oraz szkolenia użytkowników z obsługi nowych wersji,
14. pomoc w czynnościach administracyjnych w tym definiowanie grup uprawnień,
15. wizyty serwisowe u Zamawiającego na jego żądanie lub z własnej inicjatywy oraz w razie wystąpienia takiej potrzeby, przeprowadzania szkoleń dla personelu.
16. Uruchomienie zakupionego przez Szpital odrębnego modułu pozwalającego na alokację kosztów oraz przychodów na poziom poszczególnych pacjentów w oparciu o rozliczone koszty oraz ewidencję danych medycznych w systemie HIS Szpitala. Rozwiązanie pozwoli na analizę zarejestrowanych pobytów szpitalnych poszczególnych pacjentów w rozbiciu na:

* Koszty wykonanych świadczeń (procedur medycznych)
* Koszty rozchodów (materiałów / leków)
* Koszty zabiegów operacyjnych
* Koszty w zdefiniowanym przez użytkownika przekroju (np. koszty osobodnia, koszty stałe / zmienne)
* Przychody z NFZ
* Przychody komercyjne.

Podstawowe Funkcjonalności oprogramowania:

* Automatyczne pobieranie danych (medycznych z systemu HIS, kosztowych z systemu Koszty) i wyliczanie indywidualnych kosztów leczenia pacjentów.
* Wydruk kosztowej karty pacjenta dającej możliwość wyceny hospitalizacji z wyszczególnieniem kosztów procedur, leków / materiałów i osobodnia.
* Prowadzenie analiz ekonomicznych (np. wg jednostek chorobowych, produktów rozliczeniowych, lekarzy).
* Możliwość zestawienia przychodów i kosztów hospitalizacji i ustalenia wyniku.
* Szacunkowa kalkulacja dotychczasowych kosztów hospitalizacji pacjenta w trakcie jej trwania.
* Możliwość przeprowadzania symulacji kosztowych w oparciu o cenniki.
* Kalkulacja kosztów gotowości na oddziałach.
* Możliwość określania przez użytkowników końcowych sposobu grupowania danych kosztowych i ich prezentacji, dzięki wykorzystaniu mechanizmów pozycji analitycznych i wskaźników.
* Możliwość szczegółowego analizowania kosztów operacji (w połączeniu z oprogramowaniem o którym mowa w puncie p).

1. Uruchomienie zakupionego przez Szpital odrębnego modułu pozwalającego na wycenę rzeczywistych kosztów procedur powiązanych z operacją bez wykorzystania kosztu normatywnego a także dodatkowe analizy danych. Oprogramowanie umożliwi wycenianie każdej procedury indywidualnie z dokładnością do:

* Czasu trwania procedury.
* Rzeczywistych kosztów personelu biorącego udział w procedurze.
* Rzeczywistych kosztów materiałów zużytych w procedurze.

Podstawowe Funkcjonalności oprogramowania:

* Rozszerzenie funkcjonalności posiadanego przez Szpital modułu Koszty o alternatywną metodę rozliczania kosztów.
* Kalkulację kosztów procedur zabiegowych i znieczuleniowych z pominięciem opisu normatywnego.
* Korzystanie z szczegółowej ewidencji (materiały, personel, czas) prowadzonej na bloku operacyjnym.
* Pobieranie i zbiorczą aktualizację stawek jednostkowych za czas pracy poszczególnych pracowników z różnych źródeł, w tym z posiadanego przez Szpital systemu Kadry-Płace, z lokalnych cenników, a także wykorzystanie ich do kalkulacji kosztu personelu.
* Stosowanie alternatywnej wyceny kosztu personelu z wykorzystaniem uproszczonego opisu normatywnego personelu.
* Rekalkulację opisów i kosztów normatywnych personelu na podstawie ewidencji rzeczywistej.
* Wykonywanie analiz i raportów m.in. w zakresie pełnego kosztu procedury zabiegowej, średniego kosztu operacji (oraz procedur wchodzących w jej skład) wykonanych w danym okresie.

1. Wdrożenie i uruchomienie oprogramowania opisanego w punktach p i q w okresie od 1.01.2024 do dnia 30.06.2024.
2. Wykonawca musi być upoważniony przez producenta do świadczenia usług serwisowych w zakresie oprogramowania InfoMedica/AMMS.
3. Usługi muszą być realizowane przez osoby, posiadające kompetencje w zakresie administrowania i optymalizowania ZSI, stanowiący przedmiot zamówienia.
4. Wykonawca dostarczy platformę serwisową (system klasy ITSM), pozwalającą na dostęp, rejestrowanie i przegląd zgłoszeń z możliwością dodania załączników w trybie 24/7/365.

**II. SERWIS SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SZPITALA - WYMAGANIA SZCZEGÓŁOWE**

1. Szczegółowe czynności serwisowe w zakresie oprogramowania w części administracyjnej obejmują w szczególności:
   * 1. definiowanie i kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów),
     2. pomoc w definiowaniu raportów i wykonywanie raportów SQL,
     3. pomoc przy wykonywaniu sprawozdań i wydruków dla potrzeb wewnętrznych jednostek oraz dla instytucji zewnętrznych,
     4. definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z pakietem Office posiadanym przez Zamawiającego,
     5. modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych,
     6. obsługa Rejestru Bankowego,
     7. kontrola poprawności exportu danych do programu Płatnik a w przypadku wystąpienia błędów pomoc przy ich poprawie,
     8. pomoc przy przesyłaniu danych (export i import) między modułami oraz pomiędzy częścią administracyjną i medyczną,
     9. możliwość konsultacji telefonicznych przez użytkowników (hot-line).
2. Szczegółowe czynności serwisowe w zakresie oprogramowania w części medycznej obejmują w szczególności:
3. definiowanie i kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów),
4. pomoc w definiowaniu raportów i wykonywanie raportów SQL,
5. pomoc przy wykonywaniu sprawozdań i wydruków dla potrzeb wewnętrznych jednostek oraz dla instytucji zewnętrznych,
6. definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z pakietem OpenOffice.
7. pomoc przy przesyłaniu danych (export i import) między modułami oraz pomiędzy częścią administracyjną i medyczną,
8. szkolenia dla personelu medycznego Zamawiającego na jego wniosek,
9. telefonicznych konsultacji merytorycznych dotyczących bieżących problemów (Hot-line),
10. pomoc przy rozliczaniu świadczeń medycznych oraz tworzenie automatów rozliczeniowych,
11. zintegrowanie systemu AMMS z usługą Active Directory,
12. utrzymywanie działania oraz rekonfiguracji na wniosek Zamawiającego usług integracji pomiędzy systemem AMMS a systemami zewnętrznymi,

* ZUS PUE (eZLA) - w zakresie wystawiania i przesyłania elektronicznych zwolnień lekarskich,
* BLOZ - Zewnętrzny słownik leków,
* KOWAL - w zakresie weryfikacji, wycofania oraz cofnięcia wycofania niepowtarzalnych identyfikatorów produktów serializowanych,
* ZSMOPL,
* DILO - System Diagnostyki i Leczenia Onkologicznego,
* EZWM - System Obsługi Procesu Elektronicznego Weryfikowania i Potwierdzania Zlecenia na Zaopatrzenie w Wyroby Medyczne,
* AP-KOLCE - Kolejki Centralne,
* TOPSOR,
* EWP CENTRUM E-ZDROWIE,
* e-RECEPTA - w zakresie wystawiania i przesyłania elektronicznych recept,
* e-SKIEROWANIE - w zakresie wystawiania i przyjmowania elektronicznych skierowań,
* Radpoint RIS - w zakresie zlecania i otrzymywania wyników badań radiologicznych,
* Biała Lista Podatników.

1. zapewnienia poprawnego i płynnego działania mechanizmu autoryzacji dokumentacji medycznej pacjentów certyfikatem PUE ZUS lub równoważnym uprawnionego pracownika medycznego Szpitala,
2. powiadamianie pacjentów poprzez wiadomość sms o zbliżającym się terminie wizyty lub badania, generowaną automatycznie na podstawie założonych kryteriów przez system,
3. prowadzenia dokumentacji medycznej w wersji elektronicznej,
4. Wykonawca w ramach wynagrodzenia zobowiązuje się do objęcia serwisem wszystkich modułów ZSI zakupionych przez Zamawiającego w trakcie trwania niniejszej Umowy.
5. Szczegółowe czynności serwisowe w zakresie systemu laboratoryjnego:
6. zakres posiadanych modułów, z których składa się oprogramowanie aplikacyjne LIS Zmawiającego:

* Laboratorium
* Laboratorium – Kontrola Jakości
* Administrator – Laboratorium,

1. nadzór eksploatacyjny nad systemem LIS Zamawiającego,
2. nadzór nad poprawnością funkcjonowania interfejsów analizatorów,
3. instalacja nowych wersji oraz aktualizacji oprogramowania LIS,
4. przygotowanie raportów, wykazów i sprawozdań na bazie informacji zawartych w bazach danych systemu LIS wg zgłaszanych potrzeb Zamawiającego,
5. modyfikacja konfiguracji i optymalizacja działania systemu LIS wg zgłaszanych potrzeb Zamawiającego,
6. szkolenie użytkowników w zakresie posiadanych licencji z nowych funkcjonalności we wskazanych przez Zamawiającego jednostkach i terminach,
7. zgłaszanie do producenta oprogramowania i prowadzenie spraw związanych z propozycjami modyfikacji i usuwaniem usterek w oprogramowaniu aplikacyjnym,
8. pomoc użytkownikom w obsłudze modułów oprogramowania aplikacyjnego LIS,
9. możliwość konsultacji telefonicznych przez użytkowników (hot-line),
10. prezentacja przez www wyników badań laboratoryjnych dla zalogowanych pacjentów i kontrahentów,
11. możliwość pobrania wyniku badania z dedykowanej strony www Szpitala, po wpisaniu przez pacjenta kodu autoryzacji otrzymanego sms-em,
12. zapewnienia poprawnego i płynnego działania mechanizmu autoryzacji wyników badań laboratoryjnych certyfikatem PUE ZUS lub równoważnym pracownika laboratorium,
13. podłączanie nowych analizatorów do systemu bez ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu przez Zamawiającego, rozumiane jako konfiguracja komunikacji pomiędzy analizatorem laboratoryjnym i systemem Infomedica firmy Asseco Poland, pod warunkiem zgodności aparatu z posiadanym systemem oraz posiadania przez Zamawiającego interfejsu umożliwiającego wykonanie konfiguracji komunikacji.
14. Szczegółowe czynności serwisowe w zakresie bazy danych:
15. na wniosek Zamawiającego korekta danych w bazie danych, w przypadku jeśli taka czynność jest niewykonalna z poziomu aplikacji a potrzeba korekty danych wyniknęły zarówno z winy użytkownika jak również niezależnie od jego działań,
16. aktualizacja statystyk,
17. reindeksacja,
18. weryfikowanie integralności danych,
19. okresowa (jednak nie rzadziej niż raz na kwartał) weryfikacja poprawności wykonania kopi zapasowej bazy danych. Przez weryfikacje Zamawiający rozumie odtworzenie kopii w środowisku testowym i sprawdzenie integralności danych.
20. Szczegółowe czynności serwisowe w zakresie infrastruktury IT obejmują w szczególności:
21. pomoc w zarządzaniu środowiskiem pracy systemów HIS i ERP w celu poprawnej pracy tych systemów,
22. pomoc w usuwaniu awarii infrastruktury sieciowej i serwerowej,
23. pomoc w zarządzaniu środowiskiem serwerów, storage i lan w celu zapewnienia niezawodności działania i odpowiedniej wydajności w szczególności:
    * macierzy dyskowej,
    * serwerów, zarówno fizycznych jak i wirtualnych (klaster wirtualizacji),
    * platformy wirtualizacyjnej (Oracle Virtualization Platform),
    * systemów operacyjnych serwerów,
    * usług sieciowych w tym AD,
    * bazy danych,
    * backupu,
24. pomoc w administracji siecią LAN zgodnie z bieżącymi potrzebami Zamawiającego,
25. pomoc w administracji usługi domenowej oraz w zarządzaniu usługą Active Directory i jej użytkownikami,
26. pomoc w zarządzaniu i konfiguracji kopii zapasowych,
27. pomoc w konfiguracji i administrowaniu urządzeń i użytkowników w zakresie usług DHCP, DNS, reguł UTM i przydziałów sieciowych,
28. pomoc w monitorowaniu stanu wymienionych w pkt. 2 elementów infrastruktury IT oraz raportowanie wykrytych lub możliwych do przewidzenia awarii.

**III. WARUNKI SERWISU – OBOWIĄZKI WYKONAWCY**

1. Usługi serwisu i wsparcia technicznego będą realizowane przez Wykonawcę na podstawie uzgodnień prowadzonych z Zamawiającym i świadczone w dni robocze w godzinach 8:00 -16:00.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług w zakresie:
3. czas reakcji na awarię krytyczną do 4 godzin, czas naprawy do 24 godzin od momentu zgłoszenia,
4. czas reakcji na awarię zwykłą lub usterkę do 12 godzin, czas naprawy do 48 godzin od momentu zgłoszenia,
5. czas reakcji na zgłoszenia serwisowe do 24 godzin, czas rozwiązania do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia,
6. czas reakcji na zgłoszenie modyfikacji lub wykonania zestawienia (wykazu) itp. do 24 godzin, czas realizacji do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia,
7. w przypadku konieczności uzyskania rozwiązania zgłoszonego problemu od producenta ZSI, zapisy w pkt a-d zostaną wstrzymane na czas uzyskania tego rozwiązania,
8. zgłaszaniu w imieniu Zamawiającego do producenta oprogramowania błędów, uwag i propozycji modyfikacji ZSI, przy czym potwierdzenie zgłoszenia wraz z przyporządkowanym mu numerem powinno zostać przesłane do Zamawiającego adres e-mail koordynatora lub odpowiednim zgłoszeniu w dostarczonej platformie serwisowej (system klasy ITSM),
9. w przypadku zgłoszenia o którym mowa w punkcie f Wykonawca zobowiązany jest do bieżącego odpowiadania na pytania producenta i niezwłocznego dostarczenia wszystkich niezbędnych do terminowej realizacji zgłoszenia informacji/danych,
10. w przypadku zdiagnozowania awarii sprzętu (hardware) na którym działa ZSI i wymagającej jego naprawy przez producenta tego sprzętu a która uniemożliwia przywrócenie poprawnej pracy ZSI, czas naprawy o którym mowa w punkcie a zostaje wstrzymany do czasu jego naprawy oraz przekazania tej informacji Wykonawcy. W celu zapewnienia działania ZSI Wykonawca podejmie próbę obejścia zaistniałego problemu z wykorzystaniem pozostałej infrastruktury IT Zamawiającego.

**Awaria krytyczna** - awaria, która uniemożliwia wykorzystywanie ZSI zgodnie z jego przeznaczeniem, w szczególności sytuacji całkowitego zatrzymania lub działania z obniżoną wydajnością utrudniającą płynne wykorzystanie systemów, a także utrata albo naruszenie spójności danych w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem ZSI. Przez obniżoną wydajność utrudniającą płynne wykorzystanie systemów ZSI należy rozumieć stan w którym przez okres minimum 30 minut system działa z wydajnością uniemożliwiającą normalną pracę w ZSI personelowi Szpitala i objawiającą się okresem oczekiwania na generację minimum 10 różnych typów dokumentów w systemie HIS Szpitala, w minimum 10 różnych komórkach Szpitala i w czasie 20-krotnie dłuższym od standardowego czasu oczekiwania który wynosi 20 sekund.  
**Awaria zwykła** - zdarzenie, które negatywnie wpływa na wydajność i funkcjonalność systemu, lecz nie uniemożliwia jego użytkowania, zgodnie z przeznaczeniem.

**Usterka**/**Błąd**- uszkodzenie lub nieprawidłowe działanie jednego lub więcej elementów ZSI, nie wpływające na funkcjonalność i wydajność całego systemu, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie.

**Zgłoszenie serwisowe** - informacja przekazana Wykonawcy przez Zamawiającego dotycząca propozycji modyfikacji w systemie ZSI, konsultacji merytorycznej lub innych zdarzeń, których obsługa należy do Wykonawcy w związku z wykonywaniem Umowy, a nie stanowi awarii lub usterki/błędu.

**Wykonanie wykazu** – wykonanie lub modyfikacja istniejącego wykazu na podstawie zgromadzonych w ZSI danych, w formie oraz zakresie wskazanej przez Zamawiającego.

**Czas reakcji** - podjęcie czynności zmierzających do usunięcia awarii, usterki, zgłoszenia serwisowego lub zgłoszenie modyfikacji lub wykonania zestawienia (wykazu) itp. po uprzednim zgłoszeniu na platformę serwisową (system klasy ITSM) lub za pomocą poczty e-mail.

**Czas naprawy**-okres od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego awarii, usterki/błędu, wykonania wykazu lub innego zgłoszenia serwisowego do momentu przekazania przez Wykonawcę informacji o jego realizacji lub gotowości do przeprowadzenia testów poprawnego rozwiązania zgłoszonego problemu.

**Wizyta serwisowa** - pobyt osoby wyznaczonej przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego w celu prowadzenie prac serwisowych, sprawdzenia poprawności działania sytemu oraz w razie potrzeby, przeprowadzania szkoleń dla personelu Zamawiającego obsługującego ZSI.

**Infrastruktura IT** - wszelkie zasoby sprzętowe wchodzące w skład środowiska produkcyjnego i testowego ZSI (w szczególności: serwery, systemy operacyjne serwerów, środowisko wirtualizacyjne, baza danych, sieć LAN i WLAN i inne), niezbędne do prawidłowego działania ZSI,

**ZSI** - Zintegrowany System Informatyczny InfoMedica/AMMS produkcji Asseco Poland SA, użytkowany przez Zamawiającego.

1. Współdziałania z osobami wyznaczonymi przez Zamawiającego.
2. Utrzymywania przez czas obowiązywania Umowy porozumienia z producentami oprogramowania uprawniającego Wykonawcę do Świadczenia usług serwisowych Oprogramowania Aplikacyjnego.
3. Prowadzenia rejestru kontaktów z Zamawiającym. obejmującego wizyty serwisowe wykonane czynności. w tym również zmiany konfiguracji ZSI.
4. Przeprowadzania wszelkich prac wymagających zaangażowania Zamawiającego w godzinach uzgodnionych z Zamawiającym.
5. Wykonawca będzie realizował zadania zlecane przez Zamawiającego oraz wynikające z dobrych praktyk i podejmowane z własnej inicjatywy w oparciu o własną wiedzę ekspercką w celu utrzymania sprawności i optymalizacji systemów informatycznych Zamawiającego. Zakres zadań realizowanych przez Wykonawcę będzie obejmował:
6. bieżące wsparcie w zakresie diagnozowania i usuwania problemów wpływających na bieżącą pracę systemu oraz weryfikację poprawności działania poszczególnych komponentów Systemu,
7. bieżące wsparcie w zakresie monitorowania wydajności poszczególnych komponentów systemu,
8. optymalizacji pracy Systemu wraz z rekomendacjami wprowadzenia zmian celem podwyższenia jego niezawodności i szybkości działania,
9. weryfikację logów Systemu oraz bieżące wsparcie w zakresie analizowania występujących problemów z uwzględnieniem istotnych szczegółów problemu oraz symptomów które go poprzedziły jak również szczegółów rozwiązań tymczasowych oraz docelowych które mogą być zastosowane w celu ostatecznego rozwiązania problemu,
10. wsparcie i doradztwo m.in. w zakresie systemów operacyjnych, baz danych, serwerów aplikacji, macierzy a także pozostałych elementów warunkujących prawidłowe funkcjonowanie systemu,
11. wsparcie w zakresie definiowania wymagań dla infrastruktury programowo-sprzętowej systemu oraz zabezpieczania i archiwizacji danych Systemu,
12. wsparcie administracyjne przy projektowaniu oraz budowaniu nowych środowisk systemowych na potrzeby Zamawiającego w zakresie komponentów serwerowych i sieciowych,
13. tworzenie, aktualizowanie i wykonywanie dokumentacji systemu w zakresie czynności wykonanych przez Wykonawcę, tworzone dokumentacje będą przekazywane na bieżąco Zamawiającemu a szczegóły zawartości dokumentacji oraz szacunkowy czas ich wytworzenia zostaną uzgodnione z Zamawiającym,
14. W przypadku kiedy Wykonawca zidentyfikuje zagrożenia wynikające z realizacji zleconych prac, poinformuje o nich Zamawiającego. Jeżeli Zamawiający uzna zasadność zgłoszonych zagrożeń może wtedy podjąć decyzję o rezygnacji z wykonania Zadania lub zmiany jego zakresu. Jeżeli Zamawiający podtrzyma decyzję o realizacji zadania, to zadanie takie należy przekazać Wykonawcy w formie pisemnej lub elektronicznej.
15. Wszelkie zastrzeżenia co do możliwości i zasadności wykonania zadania Wykonawca zobowiązany będzie do przekazania Zamawiającemu przed rozpoczęciem realizacji Zadania.
16. Wykonawca udostępni Zamawiającemu w terminie do 2 dni roboczych od dnia zawarcia umowy platformę serwisową (system klasy ITSM), pozwalającą na dostęp, rejestrowanie i przegląd zgłoszeń z możliwością dodania załączników w trybie 24/7/365.
17. Dostęp do platformy serwisowej będzie bezpłatny oraz nieograniczony czasowo dla wskazanych pracowników Zamawiającego. Konta dostępowe dla pracowników Zamawiającego będą zakładane bądź usuwane w ciągu 1 dnia roboczego na wniosek koordynatora Zamawiającego złożonego do koordynatora Wykonawcy w formie wiadomości e-mail.
18. Zgłoszenia na platformę i realizowane przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego mają posiadać możliwość klasyfikacji wg trzech statusów:
19. otwarty - realizacja Zadania trwa,
20. zawieszony - realizacja Zadania została wstrzymana na czas weryfikacji poprawności jego wykonania. Czas zawieszenia liczony jest od momentu zgłoszenia przez Wykonawcę wykonania zadania Zamawiającemu do czasu potwierdzenia przez niego, że zadanie zostało wykonane właściwie. W przypadku gdy Zamawiający uzna, że zadanie nie zostało wykonane właściwie poinformuje o tym fakcie Wykonawcę. co jednocześnie zmieni automatycznie status Zadania na „otwarty” z uwzględnieniem dotychczasowego czasu na realizację zadania w statusie „otwarty", w łącznym rozliczeniu całkowitego czasu trwania Zadania,
21. zamknięty - Zamawiający uznał, że Zadanie zostało wykonane właściwie. Zamawiający zastrzega sobie również możliwość zamknięcia Zadania na swoje żądanie.
22. Zamawiający ma prawo zawiesić realizację każdego Zgłoszenia z własnej inicjatywy. Wykonawca może dokonać zawieszenia zgłoszenia w uzasadnionych przypadkach z podaniem przyczyny zawieszenia. Zamawiający ma prawo zmienić status zgłoszenia zawieszonego na otwarte z podaniem uzasadnienia.
23. W przypadku braku dostępu do platformy serwisowej dokonywanie zgłoszeń będzie realizowane przez wysłanie zgłoszenia w formie e-mail z uprawnionych do realizacji zgłoszeń adresów e-mail na adres koordynatora Wykonawcy. Takie zgłoszenie będzie traktowane wówczas jak złożone na platformie serwisowej.
24. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzenia i przekazania Zamawiającemu raportu z wykonanych prac za wskazany okres trwania Umowy w terminie do 5 dni roboczych od zgłoszenia żądania przez Zamawiającego.
25. Po każdym zakończonym miesiącu oraz roku kalendarzowym Wykonawca w terminie do 7 dni roboczych przedstawi Zamawiającemu raport z sumarycznej ilości zgłoszonych, zrealizowanych oraz trwających zgłoszeń serwisowych w minionym okresie (miesiącu lub roku) dla poszczególnych systemów: HIS/LIS/ERP. W przypadku zgłoszeń dotyczących systemu HIS Wykonawca załączy rozbicie na poszczególne usługi np.: blok operacyjny, bank krwi, dokumentacja medyczna itd. zgodnie z ich przyporządkowaniem tematycznym do kategorii na platformie serwisowej (systemie klasy ITSM).
26. Serwery utrzymujące usługę platformy serwisowej (systemu klasy ITSM) muszą znajdować się na terenie Polski w serwerowni na poziomie TIER III. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca musi podać lokalizację i dokumenty potwierdzające ulokowanie usługi w wymaganej serwerowni.
27. Wykonawca zobowiązuje się do wskazania Zamawiającemu numerów telefonicznych pracowników Wykonawcy do realizacji zgłoszeń i konsultacji.
28. Wykonawca zobowiązany jest podać adres szyfrowanego łącza FTP celem przekazywania danych koniecznych do przeprowadzenia czynności serwisowych.
29. Wykonawca zapewni (na okres trwania Umowy) usługę e-learningu w zakresie dostarczenia 2 licencji dostępu do autoryzowanej platformy e-learningu producenta systemu AMMS firmy Assseco Poland SA w zakresie modułów obsługiwanych przez personel medyczny tj.: Apteczka oddziałowa i Gabinet zabiegowy.
30. Wykonawca podpisze Umowę powierzenia danych osobowych, zgodnie z załączonym wzorem stanowiącym Załącznik nr 4.
31. Usługi serwisowe będą realizowane przez osoby wskazane przez Wykonawcę w Załączniku do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych - Imienny wykaz osób upoważnionych przez Wykonawcę.
32. Osoby wskazane w ust. 21 otrzymają możliwość zdalnego dostępu do zasobów informatycznych Zamawiającego, w zakresie niezbędnym do realizacji usługi serwisu i na zasadach ujętych w Załączniku nr 5 - Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów.
33. Wykonawca jest zobowiązany do bieżącego aktualizowania imiennego wykazu osób uprawnionych ze strony Wykonawcy do zdalnego dostępu, przy czym zmiana tego załącznika nie wymaga aneksowania Umowy. W przypadku zaprzestania wykonywania usługi serwisu przez pracownika posiadającego zdalny dostęp Wykonawca każdorazowo zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o tym fakcie.
34. Wykonawca zobowiązany jest do zapoznania z Załącznikiem nr 6 - Informacja dla Wykonawcy o zagrożeniach wynikających z działalności Szpitala Powiatowego w Zawierciu podczas wykonywania prac na jego terenie. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że wszystkie osoby wskazane w Załączniku do Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zostaną poinformowane o zagrożeniach wynikających z działalności Szpitala Powiatowego w Zawierciu.

**Wykaz licencji oprogramowania:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp** | **Nazwa modułu/funkcjonalności IM/AMMS lub innego - zgodnie z Listą Cenową** |
|  |
| 1 | AMMS Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia) |  |
| 2 | AMMS - Zakażenia Szpitalne |  |
| 3 | AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia |  |
| 4 | AMMS - Rehabilitacja |  |
| 5 | AMMS - Pracownia Diagnostyczna |  |
| 6 | AMMS - Apteka |  |
| 7 | AMMS - Apteczka Oddziałowa |  |
| 8 | Laboratorium |  |
| 9 | Integracja z EWP |  |
| 10 | AMMS - Punkt Pobrań |  |
| 11 | Bank krwi (InfoMedica) |  |
| 12 | repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) |  |
| 13 | Formularzowa Dokumentacja Medyczna - Edytor Formularzy + pakiet OPEN formularzy |  |
| 14 | Zarządzanie Dokumentacją Medyczną |  |
| 15 | Symulator JGP |  |
| 16 | AMMS - Komercja |  |
| 17 | AMMS - Blok Operacyjny |  |
| 18 | e-Rejestracja, e-Wiadomości,e-Dokumentacja, e-Wywiad, e-Świadczenia |  |
| 19 | e-Partner |  |
| 20 | eRecepta Standard |  |
| 21 | eZwolnienia - eZLA |  |
| 22 | eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji |  |
| 23 | BioHazard (z Rejestrem Covid) |  |
| 24 | TOPSOR - interfejs integracyjny z systemu AMMS |  |
| 25 | WDSZ - RIS |  |
| 26 | Finanse-Księgowość |  |
| 27 | Rejestr Sprzedaży |  |
| 28 | Koszty |  |
| 29 | Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń |  |
| 30 | Kadry |  |
| 31 | Płace |  |
| 32 | Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) |  |
| 33 | Gospodarka Magazynowo-Materiałowa |  |
| 34 | Środki Trwałe |  |
| 35 | Wyposażenie |  |
| 36 | Elektroniczna Inwentaryzacja |  |
| 37 | Personal Data Protection |  |
| 38 | mHOSP |  |
| 39 | Biała lista podatników |  |
| 40 | Lab2K |  |
| 41 | Kasa |  |

**Wykaz integracji oprogramowania:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp** | **Nazwa integracji posiadanej przez Zamawiającego** |
|
| 1 | Integracja z ZUS PUE (eZLA) |
| 2 | Integracja KOWAL |
| 3 | Integracja ZSMOPL |
| 4 | Integracja e-Recepta |
| 5 | Integracja e-Skierowania |
| 6 | Integracja EWP |
| 7 | Biała lista podatników |
| 8 | Integracja z Zewnętrznym Słownikiem Leków |
| 9 | Integracja AP-Kolce |
| 10 | Integracja TOPSOR |
| 11 | Integracja EZWM |
| 12 | Integracja DILO |
| 13 | Integracja z systemem RIS |
| 14 | Integracja z BLOZ |