**Załącznik nr 1**

**do zaproszenia na składanie ofert**

**na**

**Serwis i nadzór wdrożonych systemów InfoMedica
Szpitala Powiatowego w Zawierciu**

**Opis Przedmiotu Zamówienia**

Spis treści

[1 Słownik 3](#_Toc518294263)

[1.1 Specyfikacja funkcjonalna – Wymagania ogólne 6](#_Toc518294264)

[1.2 Aktualizacja systemu informatycznego Szpitala 7](#_Toc518294265)

[1.2.1 Upgrade wersji systemów administracyjnych Asseco Poland wraz z nadzorem autorskim 7](#_Toc518294266)

[1.2.2 Serwis systemów administracyjnych 8](#_Toc518294267)

[2 Wymagania organizacyjne 11](#_Toc518294268)

# Słownik

Awaria Krytyczna Nieprawidłowości i błędy/usterki w pracy oprogramowania lub silnika bazy danych uniemożliwiające wykonywanie pracy przez oprogramowanie w całości lub jego elementów mające kluczowe znaczenie, bez których poprawne działanie i użytkowanie systemu komputerowego przestaje być zasadne.

Awaria Pilna Nieprawidłowości i błędy/usterki nie wpływ­­­ające na pracę całego systemu – działanie powtarzalne, pojawiające się w tym samym miejscu działania systemu/programu i prowadzące do otrzymywania błędnych wyników działania oprogramowania oraz problemy, których wystąpienie determinuje możliwość realizacji innych działań pilnych do realizacji w systemie.

Awaria Zwykła Nieprawidłowości, problemy i błędy/usterki, których rozwiązanie ma charakter usprawniający pracę lub sprawy których załatwienie nie ma znaczenia terminowego o charakterze strategicznym.

Błąd Oznacza nieprawidłowość działania Systemu, która prowadzi do niedostępności lub nieprawidłowego jego działania w zakresie jego podstawowych funkcjonalności, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku, czego praca z Systemem jest niemożliwa. Za Błąd uznaje się także szereg występujących łącznie lub bezpośrednio po sobie Usterek, które łącznie mają taki sam skutek, jak Błąd.

Czas reakcji Czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez serwis i podjęcie działań mających na celu diagnostykę i rozwiązanie problemu (załatwienie zgłoszenia)

Czas usunięcia awarii Maksymalny czas, w którym Wykonawca zobowiązuje się (a) usunąć nieprawidłowość lub błąd systemu, lub (b) dostarczyć Zamawiającemu rozwiązanie umożliwiające usunięcie nieprawidłowości lub błędu, lub (c) dostarczyć rozwiązanie zastępcze, pozwalające na minimalizację skutków awarii, poprzez zastosowanie zastępczych sposobów użytkowania oprogramowania i uzyskiwania oczekiwanych funkcjonalności w sposób alternatywny do czasu usunięcia awarii przez producenta oprogramowania lub Wykonawcę. W przypadku awarii oprogramowania podmiotów trzecich, która wymaga prac programistycznych producenta, czas usunięcia awarii ulega wydłużeniu o czas dokonania naprawy oprogramowania przez podmiot trzeci.

Dokumentacja Zbiór wszystkich dokumentów opisujących przedmiot zamówienia, w tym m.in.: dokumentacja użytkownika, administratora, techniczna, instruktażowa, testowa w języku polskim.

Firma Zewnętrzna Podmiot, który świadczy usługi na rzecz Zamawiającego na podstawie obustronnej umowy.

RODO Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679
z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych
w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

System ServiceDesk Elektroniczna platforma serwisowa, pozwalająca na elektroniczne rejestrowanie i wgląd w statusy zgłoszeń, dostępna w trybie 24/7/365 za pośrednictwem sieci Internet, udostępniona Zamawiającemu przez Wykonawcę w ramach realizacji przedmiotu Zamówienia.

Tryb Nadzwyczajny Usługi przewidziane zakresem Zamówienia, realizowane przez Wykonawcę, świadczone poza zakresem godzin określonym dla Trybu Standardowego, w tym również w dni wolne od pracy. Dla zgłoszeń dokonywanych w Trybie Nadzwyczajnym, zgłoszenie dokonane w tym czasie uważa się za skuteczne z chwilą dodania do Systemu ServiceDesk oraz potwierdzenia dodania zgłoszenia przez telefon na numer wskazany przez Wykonawcę (dedykowany do zgłoszeń w Trybie Nadzwyczajnym). Do wykonania zgłoszenia
w Trybie Nadzwyczajnym Zamawiający wyznaczy osoby uprawnione. Zgłoszenie dokonane przez osoby nieuprawnione nie może być traktowane jako Tryb Nadzwyczajny i Wykonawca winien je kwalifikować jako Tryb Standardowy.

Tryb Standardowy Usługi przewidziane zakresem Zamówienia, realizowane przez Wykonawcę, świadczone w dni robocze w godzinach 8:00 -16:00. Czasy reakcji i czasy usunięcia awarii rozpoczynają bieg w godz. 8:00 – 16:00 w dni robocze, co oznacza, że zgłoszenie dokonane
w tym czasie uważa się za skuteczne z chwilą dodania do Systemu ServiceDesk, zaś zgłoszenie dokonane poza tym czasem uważa się za skuteczne od godz. 8:00 pierwszego dnia roboczego następującego po dodaniu zgłoszenia do Systemu ServiceDesk. Czasy reakcji i czasy usunięcia awarii biegną w godz. 8:00 – 16:00 w dni robocze, co oznacza, że jeśli czas reakcji lub usunięcia awarii nie przeminie w tym zakresie czasu, kontynuowany jest w kolejnym zakresie czasu Trybu Standardowego.

Urządzenie Techniczne Infrastruktura informatyczna Zamawiającego

Usługa SaaS Software as a Service – model świadczenia usług informatycznych oparty o zdalny dostęp do systemu informatycznego.

Usterka Oznacza nieprawidłowość działania Systemu, która w istotny sposób wpływa na wyniki pracy, ogranicza jego funkcjonalność, w wyniku czego praca z Systemem jest utrudniona.

Wada Oznacza zakłócenie działania Systemu lub jego części, uniemożliwiające lub utrudniające realizację jego funkcjonalności
w okresie trwania gwarancji. Kategoriami Wady są Błędy oraz Usterki.

Web-service Usługa internetowa służąca do wymiany informacji, np. pomiędzy dwoma systemami, zwykle za pomocą protokołu HTTP
i z wykorzystaniem XML i WSDL.

Wsparcie Udzielanie porad uprawnionym pracownikom Zamawiającego przez Wykonawcę, dotyczących rozwiązywania problemów związanych
z eksploatacją Systemu poprzez ServiceDesk, pocztę elektroniczną, kontakt telefoniczny oraz osobisty w razie konieczności.

ZLA Zakład Lecznictwa Ambulatoryjnego w Zawierciu – podmiot wcielony w strukturę Szpitala Powiatowego w Zawierciu.

Nadzór autorski Dostęp do bezpośredniego wsparcia przez producenta oprogramowania zgodnie z zasadami producenta obejmującego co najmniej: dostęp do wszystkich aktualizacji i powiadomień udostępnionych przez producenta oprogramowania, możliwość zgłaszania propozycji modyfikacji i błędów oprogramowania bezpośrednio do producenta poprzez udostępnioną witrynę internetową (Centralny Help-Desk) oraz telefonicznie i za pomocą poczty elektronicznej.

## Specyfikacja funkcjonalna – Wymagania ogólne

**Akty prawne-**

Oferowane oprogramowanie musi być zgodne z aktualnymi aktami prawnymi regulującymi organizację i działalność sektora usług medycznych i opieki zdrowotnej w kraju. w tym:

1. Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim muszą odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. z 2004 nr 100, poz.1024)
2. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne tj. z dnia 24 luty 2017r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 570).
3. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych. (Dz.U. z 2017 r. poz. 2247).
4. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 26 czerwca 2018 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie zakresu niezbędnych informacji gromadzonych przez świadczeniodawców, szczegółowego sposobu rejestrowania tych informacji oraz ich przekazywania podmiotom zobowiązanym do finansowania świadczeń ze środków publicznych (Dz.U. z 2018 r. poz. 11257)
5. System musi spełniać wymogi wynikające z ustawy „o Ochronie Danych Osobowych” z dnia 10 maja 2018 r. (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000) oraz z Rozporządzenia MSWiA z 29 kwietnia 2004 roku.

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakimi powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych z dnia 29 kwietnia 2004 r. (Dz. U. nr 100, poz. 1024)

 w szczególności system musi przechowywać informacje o:

* 1. dacie wprowadzenia danych osobowych
	2. identyfikator użytkownika wprowadzającego dane osobowe
	3. źródło danych (o ile dane nie pochodzą od osoby, której te dane dotyczą)
	4. informacje o odbiorcach danych którym dane osobowe zostały udostępnione,
	5. dacie i zakresie tego udostępnienia
	6. data modyfikacji danych osobowych
	7. identyfikator operatora modyfikującego dane
1. Zarządzenie nr 12/2009/DSOZ Prezesa NFZ z dnia 11 lutego 2009 r.

Zarządzenie nr 12/2009/DSOZ Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia zmieniające zarządzenie w sprawie określenia warunków zawierania i realizacji umów o udzielanie świadczeń opieki zdrowotnej w rodzaju: podstawowo opieka zdrowotna z dnia 11 luty 2009 r. (Biul. Inf. NFZ nr 6, poz 12)

## Aktualizacja systemu informatycznego Szpitala

### Upgrade wersji systemów administracyjnych Asseco Poland wraz z nadzorem autorskim

Wymagane jest zapewnienie aktualnych wersji oprogramowania aplikacyjnego systemów administracyjnych Asseco Poland w zakresie licencji posiadanych przez Zamawiającego (w tym licencji Szpitala oraz przejętych ze ZLA), rozumiane jako usługa instalacji oprogramowania do najnowszych wersji z prawem do aktualizacji i zapewnieniem ciągłości w zakresie aktualizacji (upgrade) oprogramowania w okresie trwania umowy. Aktualizacje muszą być dokonywane w ciągu 7 dni po udostępnieniu ich przez producenta, chyba że ze względów technicznych dystrybucja aktualizacji zostanie wstrzymana przez producenta. Aktualizacje oprogramowania aplikacyjnego muszą być wykonywane zgodnie z warunkami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego.

Jeśli Wykonawca nie jest jednocześnie producentem oprogramowanie, do oferty należy załączyć oświadczenie producenta, iż Wykonawca ma uprawnienia do sprzedaży aktualizacji oprogramowania.

Realizacja aktualizacji dotyczy całego okresu trwania umowy.

Wykaz licencji systemów administracyjnych Asseco Poland S.A. obecnie posiadanych przez Szpital i objętych aktualizacją:

1. Finanse-Księgowość: 9 (5 Szpital + 4 ZLA)
2. Rachunek Kosztów: 2 (1 Szpital + 1 ZLA)
3. Wycena Kosztów Normatywnych: 2 (1 Szpital + 1 ZLA)
4. Rejestr Sprzedaży: 3 (1 Szpital + 2 ZLA)
5. Kadry: 6 (4 Szpital + 2 ZLA)
6. Płace: 6 (3 Szpital + 3 ZLA)
7. Gospodarka Magazynowo-Materiałowa: 4 (2 Szpital + 2 ZLA)
8. Środki Trwałe: 2 (1 Szpital + 1 ZLA)
9. Wyposażenie: 2 (1 Szpital + 1 ZLA)

### Serwis systemów administracyjnych

Wymagane jest zapewnienie serwisu oprogramowania aplikacyjnego systemów administracyjnych Asseco Poland w zakresie licencji posiadanych przez Zamawiającego (w tym licencji Szpitala oraz przejętych ze ZLA).

Realizacja serwisu dotyczy całego okresu trwania umowy.

**Minimalny zakres usługi serwisu:**

**Zakres usług serwisowych:**

* Nadzór nad prawidłową eksploatacją oprogramowania aplikacyjnego i bieżąca pomoc w jego obsłudze,
* Instalacja nowych wersji oprogramowania,
* Dostosowania bazy do potrzeb oprogramowania aplikacyjnego,
* Pomoc w zapewnieniu ciągłości pracy serwerów baz danych,
* Pomoc w obsłudze serwerów, na których zainstalowane jest oprogramowanie (Oracle 11g, Oracle 12c),
* Bieżące optymalizowanie konfiguracji serwerów baz danych,
* Zapewnienie pomocy w odzyskiwaniu i naprawie systemu w razie awarii serwerów baz danych (Oracle 11g, Oracle 12c).

**Szczegółowe czynności serwisowe w zakresie baz danych (Oracle 11g, Oracle 12c) obejmują w szczególności:**

* Korekta danych w bazach, jeśli są niewykonalne z poziomu aplikacji i wyniknęły zarówno z winy użytkownika jak również niezależnie od jego działań. W sytuacjach skrajnych w których korekta danych jest bezzasadna Zamawiający dopuszcza możliwość przywrócenia kopii bazy danych.
* Aktualizacja statystyk,
* Reindeksacja baz, instancji,
* Sprawdzanie integralności baz,
* Okresowe sprawdzanie wykonanie archiwizacji baz danych,

**Czynności w zakresie serwisowanych modułów systemu informatycznego:**

* Konfiguracja nowych instalacji aplikacji,
* Zmiany konfiguracji aplikacji na serwerach,
* Zmiany konfiguracji aplikacji na stacjach roboczych,
* Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu na wniosek zamawiającego stanu oprogramowania aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych,
* Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych,
* Korzystanie z konsultacji telefonicznych (Hot-line),
* Dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej zamawiającego,
* Reinstalacja aplikacji klienta „Oracle” i oprogramowania towarzyszącego,
* Administrowanie użytkownikami aplikacji na wniosek Zamawiającego – zmiana haseł, praw i danych, dodawanie nowych użytkowników,
* Identyfikacja, analiza błędów oraz przedstawienie sposobu ich likwidacji,
* Okresowa kontrola działania aplikacji i pomoc użytkownikom przy ich stanowisku pracy,
* Szkolenia użytkowników gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji,
* Definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z programem Word,
* Definiowanie, kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów) dla Kadr i Płac,
* Modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych,
* Obsługa Rejestru Bankowego,
* Pomoc przy wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych jednostek oraz dla instytucji zewnętrznych w miarę możliwości technicznych systemu:
* Sprawozdawczość roczna ( sprawozdanie bilansu, przepływu środków pieniężnych, rachunek zysków i strat metodą kalkulacyjną lub metodą porównawczą),
* Sprawozdawczość okresowa (wydruki obrotów, sald, stanu kont dla kont i grup kont księgi głównej),
* Pomoc w definiowaniu raportów w module GM- Gospodarka Materiałowa,
* Pomoc w wykonywaniu raportów SQL,
* Sprawozdania kosztowe (biblioteki wydruków),
* Kontrola poprawności exportu danych do programu Płatnik,
* Pomoc przy poprawie błędów exportowych danych do programu Płatnik.
* Zarządzanie funkcjami serwisowymi,
* Pomoc przy przesyłaniu danych między modułami:
* Export- import kosztów bezpośrednich (FK-Koszty),
* Export-import dokumentów sprzedaży (Rejestr sprzedaży – FK),
* Export amortyzacji i umorzeń środków trwałych (Środki trwałe- FK),
* Export przelewów (FK -Rejestr bankowy, Rejestr bankowy -home banking),
* Export- import między modułami (GM- FK).

Wykaz licencji systemów administracyjnych Asseco Poland S.A. obecnie posiadanych przez Szpital i objętych serwisem:

1. Finanse-Księgowość: 9 (5 Szpital + 4 ZLA)
2. Rachunek Kosztów: 2 (1 Szpital + 1 ZLA)
3. Wycena Kosztów Normatywnych: 2 (1 Szpital + 1 ZLA)
4. Rejestr Sprzedaży: 3 (1 Szpital + 2 ZLA)
5. Kadry: 6 (4 Szpital + 2 ZLA)
6. Płace: 6 (3 Szpital + 3 ZLA)
7. Gospodarka Magazynowo-Materiałowa: 4 (2 Szpital + 2 ZLA)
8. Środki Trwałe: 2 (1 Szpital + 1 ZLA)
9. Wyposażenie: 2 (1 Szpital + 1 ZLA)

# Wymagania organizacyjne

Dla wszystkich zadań serwisu i wsparcia technicznego, będących przedmiotem zamówienia, Wykonawca udostępni Zamawiającemu elektroniczną platformę serwisową dostępną przez sieć Internet, z uwzględnieniem następujących wymagań:

1. Wykonawca udostępni Zamawiającemu platformę serwisową (system klasy ITSM), pozwalającą na elektroniczne rejestrowanie i wgląd w statusy zgłoszeń, dostępną w trybie 24/7/365, Zamawiający zastrzega sobie możliwość zgłaszania problemów i awarii w trybie 24/7/365. Dokonywanie zgłoszeń ma być możliwe zarówno przez zalogowanych użytkowników jak i poprzez wysłanie zgłoszenia w formie e-mail z uprawnionych do realizacji zgłoszeń adresów.
2. Wykonawca w terminie 2 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy przekaże Zamawiającemu wszelkie dane kontaktowe niezbędne do obsługi platformy serwisowej.
3. Dostęp do platformy serwisowej nie będzie podlegał limitom czasowym oraz nie będzie wymagał wnoszenia dodatkowych opłat.
4. Zadania zgłaszane na platformę serwisową i realizowane przez ekspertów Wykonawcy na zlecenie Zamawiającego mają posiadać możliwość klasyfikacji wg trzech statusów:
5. otwarty — realizacja Zadania trwa;
6. 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;
7. zamknięty — Zamawiający uznał, że Zadanie zostało wykonane właściwie. Zamawiający zastrzega sobie również możliwość zamknięcia Zadania na swoje żądanie.
8. Wykonawca zobowiązany jest do usuwania awarii w Trybie Standardowym w godzinach 8:00-16:00 w dni robocze.
9. Zamawiający w ramach umowy ma prawo zawiesić Zgłoszenie po wcześniejszym poinformowaniu o tym fakcie Wykonawcę podając godzinę i datę zawieszenia. Zamawiający poinformuje Wykonawcę za pośrednictwem Systemu ServiceDesk lub poczty elektronicznej.
10. W uzasadnionych przypadkach, zawieszenia zgłoszenia może dokonać Wykonawca, przy czym akcja ta ma być widoczna i odwracalna z poziomu Zamawiającego.
11. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie do sporządzenia i przekazania Zamawiającemu raportu prac za wskazany okres trwania umowy, przy czym okres może być definiowany jako zakresy miesięczne (i krotność w miesiącach). Raport będzie przekazany w terminie 10 dni roboczych od zgłoszenia żądania przez Zamawiającego.

Serwery utrzymujące usługę muszą znajdować się na terenie Polski.

Zamawiający zobowiązuje się również do wskazania Zamawiającemu numeru telefonicznego (numerów telefonicznych) – HotLine do realizacji zgłoszeń:

1. w trybie standardowym
2. w trybie nadzwyczajnym

Działania Wykonawcy

1. Usługi będą realizowane z wykorzystaniem zdalnego połączenia VPN, a w razie braku możliwości dokonania czynności zdalnie, Wykonawca będzie zobowiązany świadczyć usługi w miejscu instalacji sprzętu / oprogramowania.
2. Usługi przewidziane zakresem SIWZ, będą realizowane przez Wykonawcę na podstawie uzgodnień prowadzonych z Zamawiającym i w Trybie Standardowym świadczone w dni robocze w godzinach 8:00 -16:00.
3. Zamawiający przewiduje możliwość dokonywania zgłoszeń w Trybie Nadzwyczajnym i dokonywania zleceń prac poza wyżej wskazanym zakresem dni i godzin świadczenia usług. Wykonawca w ramach dodatkowych zleceń zapewni możliwość świadczenia usług poza wyżej wskazanym zakresem dni i godzin.
4. Czasy reakcji serwisu na zgłoszenia:
	1. Awaria Krytyczna – do 6 godzin od chwili zgłoszenia
	2. Awaria Pilna – do 12 godzin od chwili zgłoszenia
	3. Awaria Zwykła – do 24 godzin od chwili zgłoszenia
5. Czasy usuwania Awarii:
6. Awaria Krytyczna – max. do 24 godzin od chwili zgłoszenia
Awaria Pilna – max. do 36 godzin od chwili zgłoszenia
Awaria Zwykła – do 48 godzin od chwili zgłoszenia