**Załącznik nr 1.1**

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

**Część 1**

1. **Usługi serwisowe.**

**1. Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Objęcie serwisem autorskim.
2. Świadczenie usług serwisowych.
3. Świadczenie usług dodatkowych.

**2. Wykaz licencji objętych usługami**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nazwa modułu/funkcjonalności** | **licencje posiadane** | **licencje aktywne** |
| integracja Active Directory | F | F |
| eZwolnienia - eZLA | F | F |
| ePowiadomienia z e-Potwierdzeniami | F | F |
| eRecepta Standard | F | F |
| eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji | F | F |
| AMMS - Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia) | open | 40 |
| AMMS - Zakażenia Szpitalne | open | 1 |
| AMMS - Apteka | 2 | 2 |
| AMMS - Apteczka Oddziałowa | 10 | 10 |
| AMMS - Przychodnia (Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia) | open | 40 |
| AMMS - Rehabilitacja (z Kartą Opieki Fizjoterapeutycznej) | open | open |
| AMMS - Pracownia Diagnostyczna | open | open |
| AMMS - Punkt Pobrań | open | 16 |
| Laboratorium | open | 7 |
| Formularzowa Dokumentacja Medyczna - Edytor Formularzy + pakiet formularzy | 21 | 21 |
| repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) | open | open |
| Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej - integracja z systemem zewnętrznym typu RIS, PACS – na podstawie odrębnej umowy do 26-06-2027 r. | 1 | 1 |
| Zdarzenia Medyczne | F | F |
| e-Rejestracja e-Wiadomości e-Dokumentacja e-Wywiad e-Świadczenia | open | open |
| Finanse-Księgowość (zawiera: Rozszerzony System Wspomagania Decyzji, Windykację, Wypożyczanie dokumentów RS/RZ, Umowy długoterminowe z dostawcami) | 7 | 7 |
| Rejestr Sprzedaży | open | open |
| Rejestr Zakupów | 2 | 2 |
| Kasa | 1 | 1 |
| Sprzedaż Usług Medycznych | open | 0 |
| Koszty | 2 | 2 |
| Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń | 1 | 1 |
| Kalkulacja Kosztów Leczenia | 1 | 0 |
| Gospodarka Magazynowo-Materiałowa | 2 | 2 |
| Środki Trwałe | 1 | 1 |
| Wyposażenie | 1 | 0 |
| Kadry (zawiera: Pobieranie e-ZLA do Płac, Obsługę szkoleń) | 2 | 2 |
| Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) | open | open |
| Płace | 2 | 2 |
| Integracja z RCP | 1 | 1 |

**3. Zobowiązania Wykonawcy**

1. W ramach serwisu autorskiego Wykonawca zapewnia:
   1. udostępnienie Korekt Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego Błędu Oprogramowania Aplikacyjnego:
      1. w przypadku Błędu krytycznego:
         * Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi 1 Dzień roboczy;
         * czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich Korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 Dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności związanych z obsługą zgłoszonego Błędu;
         * w przypadku wystąpienia Błędu krytycznego Wykonawca może wprowadzić tzw. Rozwiązanie tymczasowe, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego Błędu krytycznego będzie traktowana jako Błąd zwykły;
      2. w przypadku Błędów zwykłych:
         * Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi do 15 Dni roboczych;
         * czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich Korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 Dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności związanych z obsługą zgłoszonego Błędu;
      3. Wykonawca może wymagać udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego, dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę Umowy.
      4. w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, Czas reakcji oraz czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich Korekt ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.
      5. Czas reakcji i czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich Korekt Oprogramowania Aplikacyjnego ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji, niezbędnych do usunięcia Błędu, liczony od momentu wystąpienia przez Wykonawcę z zapytaniem o dodatkowe informacje, do momentu udzielenia odpowiedzi, zaokrąglając w górę czas zawieszenia do pełnego Dnia roboczego;
      6. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas udostępnienia Korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
      7. zgłoszenie Błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help Desku Wykonawcy (System CHD), w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub pisemnie na adres e-mail;
      8. w przypadku, gdy zgłoszenie Błędu zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
         * w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 Dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego Dnia roboczego;
         * w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 Dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego Dnia roboczego;
         * w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 Dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 danego Dnia roboczego;
         * w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego Dnia roboczego;
   2. wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejących Funkcji i 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:
      1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie Systemu CHD;
      2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego), poprzez serwer ftp;
   3. możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji Modyfikacji 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. Zgłoszenia takie będą rejestrowane przez Zamawiającego poprzez System CHD i będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego. Decyzję o realizacji zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym podejmuje Wykonawca.
   4. gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych propozycji zmian (tj. Modyfikacji płatnych) Oprogramowania Aplikacyjnego – tj. propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji, rozwoju oraz zmian obejmujących dodanie Nowej funkcjonalności. Zgłoszenia propozycji zmian należy dokonywać poprzez witrynę internetową Systemu CHD. Zasady realizacji zgłoszonych propozycji, terminy ich realizacji oraz wysokość wynagrodzenia za ich wykonanie, będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
2. W ramach usług serwisowych, o których mowa w § 1 ust. 2, z puli godzin serwisowych, o której mowa w § 4 poniżej, Wykonawca zapewnia:
   1. korzystanie z Konsultacji u Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy (w skrócie nazywanym APSW), dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie obsługi Oprogramowania Aplikacyjnego;
   2. Gotowość do świadczenia usług serwisowych, o których mowa w pkt. 3) poniżej, z gwarantowanym czasem przystąpienia do wykonywania przyjętych do realizacji prac w ciągu 4 Dni roboczych od chwili otrzymania zlecenia.
   3. udzielanie pomocy technicznej oraz wykonywanie zleconych przez Zamawiającego prac instalacyjnych, konfiguracyjnych, diagnostycznych lub instruktażowych, w zakresie związanym z obsługą i administrowaniem Oprogramowania Aplikacyjnego, z wykorzystaniem zdalnego połączenia, w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, w zakresie:
      1. instalacja i konfiguracja nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym:
         * aktualizacja bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego,
         * aktualizacja Oprogramowania Aplikacyjnego oraz modyfikacja konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego wymagana przeprowadzoną aktualizacją (w tym formularze, szablony wydruków, raporty i zestawienia);
      2. przekazanie informacji na temat Nowych funkcjonalności i zmian wprowadzonych w nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego;
      3. pomoc w przywróceniu pracy Oprogramowania Aplikacyjnego w sytuacji Awarii, przy użyciu narzędzi Oprogramowania Systemowego i Bazodanowego, udostępnionych przez Zamawiającego, z gwarantowanym czasem przystąpienia do wykonywania czynności związanych z obsługą zgłoszonej Awarii w ciągu 1 Dnia roboczego od chwili otrzymania zlecenia;
      4. pomoc w odtwarzaniu danych zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, na podstawie danych archiwalnych poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego, przy czym Zamawiający jest odpowiedzialny za wykonywanie kopii baz danych i sprawdzenie poprawności ich odtworzenia na odpowiednich nośnikach;
      5. udzielanie pomocy w zakresie obsługi i administrowania Oprogramowania Aplikacyjnego;
      6. modyfikacja parametrów pracy oraz optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego;
      7. analiza zgłoszeń użytkowników dotyczących pracy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz danych wprowadzanych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym;
      8. pomoc Zamawiającemu w diagnostyce Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego;
      9. pomoc Zamawiającemu w usuwaniu skutków wystąpienia Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego;
      10. pomoc Zamawiającemu w ewidencji zgłoszeń i zamówień usług;
      11. usuwanie błędnie wprowadzonych przez użytkowników danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia;
      12. poprawa błędnie wprowadzonych przez użytkowników danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia;
      13. pomoc przy generowaniu danych, zestawień, raportów (statystycznych, rozliczeniowych, itp.), przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Ministerstwo Finansów, Urząd Skarbowy, Organ Założycielski, Narodowy Fundusz Zdrowia, Wydział Zdrowia, urzędy, banki itp.);
      14. dokonywanie rekonfiguracji i reinstalacji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz elementów Systemu informatycznego związanych z działaniem Oprogramowania Aplikacyjnego;
      15. prowadzenie szkoleń dla personelu zamawiającego;
      16. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych;
      17. doradztwo w zakresie zarządzania procesami tworzenia kopii zapasowych.
   4. Zamówienia na realizację usług serwisowych składane będą przez Zamawiającego poprzez udostępnioną witrynę internetową Systemu CHD Wykonawcy lub APSW; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną, z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez udostępnioną przez witrynę internetową Systemu CHD.
   5. W celu realizacji usług serwisowych Wykonawca może wymagać udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla pracowników Wykonawcy i Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, wykonujących prace na rzecz realizacji Umowy. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 3 do Umowy.
   6. Obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową będzie realizowana we współpracy z Autoryzowanym Przedstawicielem Serwisowym Wykonawcy (APSW lub Podwykonawca): ………………………………………………
   7. Zmiana wskazanego wyżej Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, nie będzie wymagała aneksu do Umowy i będzie skuteczna z chwilą powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej, pod warunkiem uprzedniej akceptacji Podwykonawcy przez Zamawiającego lub braku sprzeciwu Zamawiającego, który to sprzeciw Zamawiający może wyrazić w terminie 7 dni od dnia otrzymania stosownej informacji od Wykonawcy.
3. W ramach usług dodatkowych, o których mowa w § 1 ust. 3, świadczonych na podstawie odrębnie płatnych zamówień określających ich przedmiot i zakres, Wykonawca zapewnia:
   * + - świadczenie usług serwisowych po wyczerpaniu limitu, o którym mowa w § 4 ust. 1;
       - realizację usług technicznych, konsultacyjnych i szkoleniowych, związanych z serwisowaniem oraz optymalizacją środowisk sprzętowych Zamawiającego lub infrastruktury technicznej Zamawiającego, w której to Oprogramowanie Aplikacyjne pracuje;
       - konfigurację i przygotowanie Oprogramowania Aplikacyjnego na potrzeby nowych wymagań sprawozdawczych jednostek nadrzędnych i współpracujących z Zamawiającym (np. Ministerstwo Finansów, Urząd Skarbowy, Organ Założycielski, Narodowy Fundusz Zdrowia, Wydział Zdrowia, urzędy, banki itp.);
       - przygotowywanie i konfigurowanie definiowalnych formularzy i szablonów dokumentów (raportów, pism, sprawozdań, zestawień, itp.), zgodnie z wymaganiami Zamawiającego i na potrzeby nowych wymagań sprawozdawczych jednostek nadrzędnych i współpracujących z Zamawiającym;
       - tworzenie i wprowadzanie zmian w definiowalnych formularzach i szablonach dokumentów (raportach, pismach, sprawozdaniach, zestawieniach, itp.), zgodnie z wymaganiami Zamawiającego i na potrzeby nowych wymagań sprawozdawczych jednostek nadrzędnych i współpracujących z Zamawiającym.

W zakresie nieuzgodnionym przez Strony co do zasad realizacji dodatkowych usług serwisowych stosuje się postanowienia Umowy.

**4. Realizacja usług serwisowych Oprogramowania Aplikacyjnego**

1. Usługi serwisowe, określone § 1 ust. 2, świadczone będą przez Wykonawcę w wymiarze nieprzekraczającym **960 tzw. „godzin serwisowych” na czas trwałości projektu t.j. 36 miesięcy.**
2. Godziny serwisowe mogą być wykorzystane wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy.
3. Limit, o którym mowa w ust. 1, obejmuje całość zleconych przez Zamawiającego i wykonanych przez Wykonawcę prac, realizowanych w siedzibie Zamawiającego, w siedzibie Wykonawcy, w siedzibie APSW lub za pomocą zdalnego dostępu.
4. Usługi serwisowe realizowane będą w Godzinach roboczych, przy czym Strony dopuszczają wykonywanie prac (np.: aktualizacje, usuwanie Awarii) w innych terminach, na podstawie zlecenia dokonanego przez Zamawiającego w Systemie CHD lub email, po wcześniejszym uzgodnieniu przez Strony terminu ich wykonania, o ile jest to możliwe.
5. Usługi serwisowe będą realizowane w odpowiedzi na pisemne zlecenie Zamawiającego, przedstawione przez osoby upoważnione do tego lub na witrynie Systemu CHD.
6. Usługi wykonywane będą w pomieszczeniach Zamawiającego, w pomieszczeniach Wykonawcy lub APSW, lub za pomocą zdalnego szyfrowanego dostępu.
7. Usługi serwisowe rozliczane będą w następujący sposób:
   1. usługi realizowane w Godzinach roboczych:
      1. Konsultacje rozliczane będą z dokładnością do 0,5 godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 0,5 godziny dla zlecenia (Konsultacji);
      2. usługi wykonywane za pomocą zdalnego dostępu rozliczane będą z dokładnością do 0,5 godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 0,5 godziny dla zlecenia;
      3. usługi wykonywane w siedzibie Zamawiającego (wizyty) rozliczane będą z dokładnością do pełnej godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 6 godzin dla zlecenia;
   2. usługi realizowane w Dni robocze, w godzinach pomiędzy 16:00 i 22:00 rozliczane będą jako podwojona liczba godzin policzonych według zasad opisanych w pkt. 1) powyżej, realizacja w tych godzinach możliwa będzie wyłącznie na wyraźne pisemne zlecenie Zamawiającego, złożone poprzez System CHD lub email;
   3. usługi realizowane w Dni robocze w godzinach pomiędzy 22:00 a 8:00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy, rozliczane będą jako potrojona liczba godzin policzonych według zasad opisanych w pkt. 1) powyżej, realizacja w tych godzinach możliwa będzie wyłącznie na wyraźne pisemne zlecenie Zamawiającego, złożone poprzez System CHD lub email;
   4. Usługi dodatkowe, o których mowa w § 1 ust 3 Umowy, mogą być wykonywane w oparciu o odrębne zamówienia składane na piśmie. Usługi dodatkowe będą odrębnie płatne.

W sytuacji, gdy po aktualizacji oprogramowania przestaną działać funkcjonalności, które wcześniej działały prawidłowo, Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności finansowej za czas pracy Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy. Zapłata za czas Pracy Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy będzie realizowana z części dotyczącej serwisu autorskiego

1. **Licencja oprogramowania farmaceutycznego baza danych BAZYL.**

1. Przedmiot zamówienia

* Przedmiotem zamówienia jest przedłużenie licencji oprogramowania Farmaceutyczna Baza Danych BAZYL na przewidywany przez Zamawiającego okres trwałości projektu tj 36 miesięcy oraz zapewnienie kompatybilności z posiadanym przez Zamawiającego systemem klasy HIS - AMMS.

2. Wymagania funkcjonalne i techniczne

* Oprogramowanie musi być w pełni kompatybilne z systemem HIS AMMS eksploatowanym przez Zamawiającego, w tym obsługa wymiany danych pacjentów, leków oraz procesów udzielania świadczeń.
* Licencja musi umożliwiać używanie w e wszystkich lokalizacjach Zamawiającego (licencja na podmiot nie na lokalizację)
* Licencja musi uprawniać do aktualizacji przez cały okres obowiązywania umowy
* Licencja powinna być wolna od wad prawnych i obowiązywać przez cały okres trwałości projektu (na 36 miesięcy).

3. Realizacja zamówienia

* Dostawa kluczy licencyjnych lub innych mechanizmów autoryzacji, umożliwiających ciągłe korzystanie z oprogramowania przez okres 36 miesięcy.

4. Dodatkowe wymagania

* Licencja nie może ograniczać funkcjonalności posiadanej infrastruktury Zamawiającego i nie może być czasowo przerywana.