

## **I. Opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest usługa świadczenia opieki serwisowej w zakresie eksploatacji Programu, czynności serwisowych oraz udzielanie dostępu do nowych wersji Programu (udostępnianie aktualizacji i łatek) w tym bieżące dostosowywanie systemu do wymogów prawnych (tj. w szczególności zapewnienie zgodności z aktualnymi przepisami i wymogami dotyczącymi ochrony danych osobowych, świadczeń finansowanych ze środków publicznych oraz zawieranych umów) Systemu Informatycznego (SI), o następującej specyfikacji:

nazwa systemu: **Medicus On-Line**

producent: **CloudiMed Sp. z o.o.**

zakresy funkcjonalne (moduły):

1. Biuro Przyjęć / Statystyka Medyczna
2. Przychodnia
3. Kolejka oczekujących
4. Gabinety
5. Dokumentacja Medyczna
6. Panel Lekarski
7. Zlecenia medyczne
8. Rozliczenia
9. Gruper
10. Laboratorium
11. Pracownia Diagnostyczna
12. Apteczka
13. E-Usługi Dla Pacjentów
  - a. Portal Pacjenta, producent: CloudiMed Sp. z o.o.,
  - b. aplikacja mobilna, producent: CloudiMed Sp. z o.o.,
14. Powiadomienia
15. Administrator
16. HL7CDA
17. Archiwum Dokumentów Elektronicznych
18. Podpis Elektroniczny / autoryzacja oparta o certyfikat ZUS lub profil zaufany
19. PKI - Logowanie
20. Rehabilitacja
21. Raporty
22. Medycyna Szkolna
23. API (możliwość integracji z Enova365)
- 24 Integracja z systemem RIS (ArPacs producent: Synektik)
25. Integracja z systemem LIS (Centrum producent Marcel)

**Dokumentacja medyczna dla CZP-B** – na podstawie rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie programu pilotażowego w centrach zdrowia psychicznego, funkcjonalność dedykowanych formularzy i raportów (wydruków) takich jak: m.in. formularz zgłoszeniowy pacjenta – karta interwencji w punkcie zgłoszeniowo-koordynacyjnym, arkusz pomocniczy (przyjęciowy) w PZK, formularz skali oceny depresji, kwestionariusz zdrowia Pacjenta-9, łącznie pięć formularzy oraz pięć raportów, które zostaną opracowane w ciągu 30 dni od podpisania umowy, zaś wykonane i uruchomione w ciągu kolejnych 30 dni od przekazania do realizacji.

**Okres świadczenia wsparcia:** 24 miesiące od momentu podpisania umowy.

**II Warunki świadczenia usług wsparcia:**

1. Wykonawca zapewni wsparcie w zakresie obsługi serwisowej SI. Obsługa dotyczyć będzie zgłaszanych problemów, wynikających z bieżącej obsługi SI oraz dostosowania funkcjonalności SI do bieżącej działalności Zamawiającego, ze szczególnym uwzględnieniem:

- a. zmian przepisów prawa, w szczególności w zakresie przetwarzania Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (EDM);
- b. modernizacji interfejsu SI oraz optymalizacji działania mechanizmów bazodanowych;
- c. aktualizacji niezbędnych pomocniczych baz danych (takich jak np. wykaz leków);
- d. zapewnienia właściwej komunikacji z innymi systemami informatycznymi (takimi jak: P1, LIS, RIS, PACS) za pomocą standardowych protokołów komunikacyjnych (w szczególności HL7-CDA);
- e. bieżącej aktualizacji dokumentacji SI (w tym instrukcje użytkownika oraz instrukcje administratora).

2. Wykonawca zapewni pakiet opieki serwisowej który obejmuje prace rozwojowo-konsultacyjne w wymiarze 12 godzin w okresie rozliczeniowym.

3. Ponadto Wykonawca zapewni wsparcie w zakresie migracji SI na nowe serwery (w przypadku zaistnienia takiej potrzeby). Migracja będzie przeprowadzana nie częściej niż 1 raz w danym roku kalendarzowym. Termin i zakres czynności serwisowych zostaną każdorazowo uzgodnione między Zamawiającym, a Wykonawcą.

4. Wykonawca zobowiązany będzie do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.

5. Wykonawca będzie przystępować do realizacji obsługi bezzwłocznie, nie później niż 24 godz. po jej zgłoszeniu w przypadkach pilnych oraz do 7 dni w pozostałych przypadkach.

6. Realizacja obsługi może być wykonywana zdalnie, chyba że Zamawiający uzna za konieczne, aby wykonana była w siedzibie Zamawiającego. Minimalny czas świadczenia usług serwisowych jednego konsultanta w lokalizacji Użytkownika, wynosi 4 (cztery) godziny usług oraz czas dojazdu. Godziny te zostaną odliczone od puli godzin opieki serwisowej. koszty każdego dojazdu konsultanta do siedziby Zamawiającego będą liczone jako równowartość 2 godziny usług serwisowych co w konsekwencji pomniejsza pakiet godzin wskazanych przez Zamawiającego.

7. Klasyfikacja błędów:

- a) **Błąd** – oznacza to Błędy Pilne, Błędy Normalne i Błędy Krytyczne oraz Usterki oprogramowania.

- b) **Błąd Pilny** – oznacza to Błąd oprogramowania, uniemożliwiający prawidłowe użytkowanie oprogramowania lub jego części, który nie prowadzi do zatrzymania eksploatacji oprogramowania.
- c) **Błąd Normalny**– oznacza to powtarzalne działanie oprogramowania niezgodne z jego dokumentacją użytkową, uniemożliwiające wykonanie części jego funkcji.
- d) **Błąd Krytyczny** – oznacza to nieprawidłowość oprogramowania, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji oprogramowania, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu oprogramowania.
- e) **Usterka** – oznacza działanie oprogramowania niezgodne z dostarczoną do niego dokumentacją, nie uwzględnianie przez to oprogramowanie znanych błędów platformy sprzętowej lub błędów w oprogramowaniu narzędziowym lub stanowiskowym, nie uniemożliwiające jednak wykonania jego funkcji

8. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał dedykowaną aplikację internetową do przyjmowania i obsługi zgłoszeń, będącej podstawą komunikacji między Zamawiającym i Wykonawcą w zakresie zgłoszeń. Aplikacja powinna posiadać możliwość wysyłania powiadomień na temat zgłoszeń na podany adres e-mail, daty i godziny zgłoszeń oraz możliwość generowania raportów związanych ze zgłoszeniami. W przypadku braku dostępności aplikacji typu HelpDesk zgłoszenie nastąpi za pomocą telefonu serwisowego pod nr .....bądź e-maila:.....”

9. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał dedykowaną linię telefoniczną, służącą do udzielania konsultacji dot. aplikacji, czynną w dni robocze w godzinach 07.00-18.00.

10. Wykonawca zobowiązuje się reagować i usuwać wykryte lub powstałe awarie, usterki (wady i błędy systemu) według ustalonych czasów naprawy:

Rodzaj Błędu	Max. Czas reakcji	Max. Czas na naprawę
Błąd pilny	12 Godziny Robocze	32 Godziny Robocze
Błąd normalny	32 Godziny Robocze	64 Godziny Robocze
Błąd krytyczny (awaria) – przy czym czas reakcji wliczony jest w czas naprawy	8 godzin	24 godzin (w czas naprawy wliczony jest czas reakcji)
usterka	48 Godzin Roboczych	100 Godzin Roboczych

11. Naprawy wymagające ograniczenia dostępu do SI będą wykonywane w czasie okien serwisowych. Terminy okien serwisowych zostaną każdorazowo uzgodnione między Zamawiającym a Wykonawcą.

12. W przypadku konieczności dodania nowych funkcjonalności SI na wniosek Zamawiającego, o zakresie przekraczającym warunki świadczenia usług wsparcia, Wykonawca prześle Zamawiającemu kosztorys usługi dodatkowej w terminie 7 (siedmiu) dni od otrzymania zapotrzebowania.

**III. Zamawiający w ramach przedmiotu umowy Zamawiający, uprawniony jest**

do skorzystania z prawa opcji na zasadach i trybie opisanym poniżej:

- 1) Zamawiający może z opisanego w SWZ prawa opcji, skorzystać lub skorzystać w części, gdy w okresie trwania umowy, w danym okresie rozliczeniowym, zostaną wykorzystane wszystkie 12 h (dwanaście) godzin, objętych zakresem podstawowym, i zwiększenie ich liczby w danym okresie rozliczeniowym, będzie leżało w interesie Zamawiającego oraz wynikało z jego bieżących potrzeb,
- 2) zamówienie realizowane w ramach prawa opcji, jest jednostronnym uprawnieniem Zamawiającego, dlatego też nieskorzystanie przez Zamawiającego z prawa opcji nie stanowi podstawy dla Wykonawcy do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego;
- 3) zamówienie objęte prawem opcji, Wykonawca będzie zobowiązany wykonać po uprzednim otrzymaniu zawiadomienia od Zamawiającego, że zamierza z prawa opcji skorzystać, w zakresie pakietu opieki serwisowej. Opis czynności, objętych pakietem opieki serwisowej, zawarty jest w Opisie przedmiotu zamówienia, stanowiącego Załącznik nr 1 do SWZ,
- 4) termin wykonania zamówienia objętego prawem opcji nie może być dłuższy niż 24 h (dwadzieścia cztery) godziny od przesłania zawiadomienia do Wykonawcy;
- 5) zasady dotyczące realizacji zamówienia, objętego prawem opcji, będą takie same, jak te, które obowiązują przy realizacji zamówienia podstawowego. Zamawiający zastrzega również, że cena jednostkowa za jedną godzinę opieki serwisowej, objętej opcją, będzie identyczna, jak w zamówieniu podstawowym oraz niezmiennie w całym okresie realizacji umowy;
- 6) przedmiot umowy, w zakresie przysługującego Zamawiającemu prawa opcji może obejmować który obejmuje również prace konsultacyjno – serwisowe, w łącznie w ilości maksymalnie 100 h (stu godzin) w okresie realizacji zamówienia, w ramach przedmiotowego uprawnienia Zamawiającego;
- 7) Zamawiający zastrzega, że ilość godzin opieki serwisowej, przewidziana w ramach prawa opcji jest wielkością maksymalną, i może ulec zmniejszeniu w zależności od potrzeb Zamawiającego w trakcie trwania umowy;
- 8) Zamawiający jest uprawniony do skorzystania z prawa opcji w okresie trwania umowy.
- 9) Zamawiający ma prawo wielokrotnie korzystać z prawa opcji po zrealizowaniu zakresu podstawowego zamówienia – jednak do wyczerpania maksymalnego zakresu prawa opcji, o którym mowa w pkt 6) powyżej,
- 10) w celu uruchomienia prawa opcji, Zamawiający złoży Wykonawcy pisemne oświadczenie woli w przedmiocie skorzystania z prawa opcji, w określonym zakresie,
- 11) oświadczenie, o którym mowa w pkt 10) powyżej, będzie zawierało potwierdzenie środków finansowych na zrealizowanie zamówienia i będzie

Nr postępowania: ZP-2511-11-IS/2024

stanowiło załącznik

do umowy,

12) uruchomienie opcji nie będzie wymagało zmiany umowy.