



ZAŁĄCZNIK 6 – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

nr sprawy DEZP.261.20.2025

Załącznik nr 6 do SWZ

Opis przedmiotu zamówienia:

Usługa serwisowa nad oprogramowaniem Infomedica/AMMS

W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zapewnia:

1. Bieżące usuwanie awarii Oprogramowania Aplikacyjnego objętego przedmiotowym zamówieniem tzn. usterek w zbiorach oraz usterek w zbiorach zgromadzonych danych, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, zwanych dalej „Awariami”;
 - a. W przypadku wystąpienia **awarii krytycznej** Oprogramowania Aplikacyjnego tj. awarii uniemożliwiającej pracę w ramach Oprogramowania Aplikacyjnego w całym systemie lub w jego znacznej części Wykonawca podejmie działania naprawcze nie później niż **minut** od zgłoszenia awarii.
Część medyczna - zgłoszenia przyjmowane są **24h na dobę przez 365 dni w roku**
Część administracyjna - zgłoszenia przyjmowane są w godz. **8.00-16.00 w dni robocze**
 - b. W przypadku wystąpienia **awarii zwykłej** Oprogramowania Aplikacyjnego tj. awarii uniemożliwiającej pracę w ramach Oprogramowania Aplikacyjnego poszczególnych komórek organizacyjnych lub użytkowników, Wykonawca podejmie działania naprawcze nie później niż **12 godzin** od zgłoszenia awarii. Zgłoszenie awarii zwykłej odbywa się pod wskazanymi numerami telefonicznymi.
Część medyczna - zgłoszenia przyjmowane są w godz. **8.00-16.00 w dni robocze**
Część administracyjna - zgłoszenia przyjmowane są w godz. **8.00-16.00 w dni robocze**
2. Bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
3. Zainstalowanie wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego objętego niniejszą Umową;
4. Przeprowadzanie wymaganych aktualizacji Oprogramowania Aplikacyjnego w godzinach wieczornych od godziny **18: 00 - 24:00** lub innych jeżeli Strony Umowy postanowią inaczej;
5. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
6. Pomoc 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.);





7. Możliwość korzystania z konsultacji telefonicznych i osobistych w siedzibie Zamawiającego w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej Umowy;
8. Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania;
9. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
10. Prowadzenie szkoleń dla personelu Zamawiającego w ramach podwyższenia kompetencji z obsługi Oprogramowania Aplikacyjnego (**do wykorzystania w ciągu roku 12 dni szkoleniowych po 6 godzin**). Zamawiający przewiduje szkolenia dla grupy 1-3 osobowej lub 5-10 osobowej w siedzibie Zamawiającego;
11. Zdalne wsparcie dla działu IT Zamawiającego;
12. Dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej umożliwiającej zgłaszanie awarii oprogramowania, udzielanie porad i konsultacji. Dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej odbywa się na podstawie indywidualnych kont dla osób (administratorów oprogramowania, wskazanych w **Załączniku nr 3** do niniejszej Umowy).
13. Zgłoszenie awarii przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desk'u Wykonawcy www.....pl; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku, e-mail lub faks) pod numerem telefonu : lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres@.....pl, opcjonalnie faksem na numer (.....); wzór formularza stanowi **Załącznik nr 5** do niniejszej Umowy; wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju błędu występującego w konkretnym module;
14. W przypadku, gdy formularz zgłoszenia awarii krytycznej i zgłoszenie telefoniczne zostanie dokonane przez Zamawiającego i przyjęte przez Wykonawcę, Wykonawca podejmie działania naprawcze zgodnie z oświadczeniem Wykonawcy złożonym na formularzu ofertowym, jednakże nie później niż **30 minut** od zgłoszenia awarii. Zgłoszenie awarii krytycznych odbywa się pod wskazanymi numerami telefonicznymi.
15. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego:
 - 1) **Awarii Krytycznych** – Czas Reakcji wynosi **do minut**, natomiast Czas Naprawy **do 8 godz.** od momentu zgłoszenia lub udostępnienia Update / Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne;
 - 2) **Awarii Zwykłej** – Czas Reakcji wynosi **do 8 godzin** natomiast Czas Naprawy **do 14 dni roboczych** od momentu zgłoszenia lub udostępnienia Update/Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne;
16. W przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej dopuszczalne jest wprowadzenie tzw. rozwiązania zastępczego, doraźnie rozwiązującego problem Awarii Krytycznej, przy dalszej obsłudze usunięcia dotychczasowej Awarii Krytycznej traktowana będzie jako Awaria, jeżeli usunięcie Awarii lub Awarii Krytycznej dla której zastosowano rozwiązanie zastępcze zostanie zrealizowane przez Wykonawcę w terminie do 14 dni roboczych.
17. W przypadku, gdy formularz zgłoszenia **awarii zwykłej** zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
 - a. w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
 - b. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;





- c. w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
 - d. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;
18. Zamawiający przez dzień roboczy rozumie każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
19. Wymaga się aby w trakcie obowiązywania Umowy, Serwisant świadczył swe usługi stacjonarnie w siedzibie Zamawiającego **minimum 1 raz w miesiącu**. Potwierdzeniem wykonanej w/w usługi będzie podpisany przez obie Strony Protokół.
20. Wykonawca zobowiązany jest do składania miesięcznego raportu dotyczącego statusu zrealizowanych zgłoszeń.
21. Zamawiający wymaga aby Wykonawca posiadał w okresie świadczenia usługi autoryzację i certyfikację producenta serwisowanego oprogramowania firmy Asseco.
22. Zamawiający wymaga aby Wykonawca miał prawo świadczyć usługi serwisowe nad systemem „InfoMedica/AMMS” w okresie świadczenia usługi.
23. Przeprowadzenie na wniosek Zamawiającego auditu w zakresie zgodności z normami PN – EN ISO 9001: 2015-10 oraz PN – EN ISO/IEC 27001: 2023 - 08 w wyznaczonych komórkach Szpitala. Audytor ma sprawdzić i ocenić zgodność działalności Szpitala z przepisami, zasadami, standardami oraz wewnętrznymi procedurami.
24. **Zasady Wsparcia Serwisowego**
- 1. Koszty usługi serwisowej ponosi Wykonawca.
 - 2. Wykonawca zobowiązuje się udostępnić Zamawiającemu system Zgłoszeń awarii w dniu zawarcia Umowy. System Zgłoszeń awarii będzie powiadamiał Zamawiającego o każdej zmianie statusu Zgłoszenia za pomocą wiadomości email.
 - 3. Strony przewidują aktualizację oprogramowania wykorzystywanego w ramach Usługi informatycznej. O terminie aktualizacji decyduje Zamawiający, który poinformuje wykonawcę z wyprzedzeniem co najmniej 3 dni roboczych.
 - 4. W sytuacjach nagłych, np. atak, konieczność ochrony danych lub stabilności całego systemu, których nie można było przewidzieć, Zamawiający zastrzega sobie prawo zgłoszenia niezapowiedzianej aktualizacji oprogramowania, o której niezwłocznie zawiadomi Wykonawcę.
5. Wykonawca nie jest zobowiązany do świadczenia Wsparcia Serwisowego w przypadku:
- a. dokonania przez Zamawiającego lub osobę trzecią modyfikacji kodu osadzanego na stronach Zamawiającego bez zgody Wykonawcy;
 - b. używania przez Zamawiającego lub osobę trzecią kodu osadzanego na stronach Wykonawcy w sposób niezgodny z dokumentacją użytkownika i administratora przekazanymi przez Wykonawcę;
 - c. braku zgody Zamawiającego na aktualizację kodu osadzanego na stronach Zamawiającego, o ile są one niezbędne do prawidłowego działania tego kodu i nie powodują utraty jakichkolwiek funkcjonalności Usługi;
 - d. jeżeli Awaria jest skutkiem wadliwego działania sprzętu lub oprogramowania stron trzecich i wynika z ich nieprawidłowego działania.





I Definicje

1. **Zamawiającego** - SP ZOZ Wojewódzki Szpital Specjalistyczny nr 5 im. św. Barbary w Sosnowcu,
2. **Siedziba** - ul. Plac Medyków 14 , 41-200 Sosnowiec
3. **Umowa** - Umowa wraz z Załącznikami i wszelkimi aneksami zawarta pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą w wyniku udzielenia zamówienia publicznego.
4. **Awaria** – brak możliwości realizacji Usługi.
5. **Czas Naprawy** – czas jaki upływa pomiędzy chwilą dokonania Zgłoszenia w systemie zgłaszania awarii Wykonawcy, a dostarczeniem Obejścia lub dostarczeniem rozwiązania usunięcia Awarii. Do Czasu Naprawy nie wlicza się czasu, który upływa od chwili zgłoszenia przez Wykonawcę gotowości do odbioru usunięcia Awarii, dostarczeniem Obejścia lub dostarczeniem rozwiązania usunięcia Awarii, a dokonaniem odbioru przez Zamawiającego. Do Czasu Naprawy wlicza się jedynie godziny i dni, w których Wykonawca zobowiązany jest świadczyć Wsparcie Serwisowe zgodnie z wymaganiami zawartymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia
6. **Czas Reakcji** - czas pomiędzy dokonaniem Zgłoszenia w systemie zgłaszania awarii Wykonawcy, a momentem rozpoczęcia przez Wykonawcę prac nad usuwaniem Awarii wraz z przekazaniem Zamawiającemu informacji o planie usunięcia Awarii. Do Czasu Reakcji wlicza się jedynie godziny i dni, w których Wykonawca zobowiązany jest świadczyć wsparcie zgodnie z wymaganiami zawartymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia powyżej.
7. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce oraz w tzw. dni odrabiane, określone dla urzędów administracji rządowej.
8. **Gwarantowana dostępność** – gwarantowany czas działania Usługi informatycznej Wykonawcy, definiowany w procentach, rozumiany jako dostępność (zdolność) Usługi informatycznej do poprawnego działania w ciągu okresu definiowanego jako miesiąc.
9. **Naprawa** – usunięcie przyczyny zgłoszonej Awarii i przywrócenie stanu sprzed Awarii.
10. **Obejście** - oznacza przywrócenie możliwości korzystania z Usługi Wykonawcy, pomimo braku usunięcia przyczyny Awarii, co nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku usunięcia Awarii w najkrótszym możliwym terminie
11. **Serwis Oprogramowania** – działalność polegająca na zapewnieniu bezawaryjnego dostępu do Usługi informatycznej Wykonawcy, a w przypadku wystąpienia Awarii – na ich usuwaniu na zasadach określonych poniżej.
12. **Usługa** - całościowe rozwiązanie składające się z informatycznego oprogramowania AMMS/INFOMEDICA, świadczeniu usługi wsparcia, komunikacji, w tym w szczególności chat-online, świadczenie na podstawie warunków Umowy wraz Załącznikami stanowiącymi jej integralną część.
13. **Usługa informatyczna** – usługa udostępnienia oprogramowania i systemów celem świadczenia Usługi.
14. **Wsparcie Serwisowe** – usługi SLA świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego.
15. **Zgłoszenie** - przekazane przez Zamawiającego Wykonawcy zgodnie z § 6 zgłoszenie wystąpienia Awarii.





LISTA MODUŁÓW OPROGRAMOWANIA INFOMEDICA/AMMS OBJĘTYCH UMOWĄ

LP	Nazwa modułu/funkcjonalności	Typ Lic
1	AMCP - Zestaw Statystyka Medyczna	EVENT
2	AMCP - Zestaw Finanse	EVENT
3	AMCP - Zestaw Rozliczenia NFZ	EVENT
4	AMCP - Zestaw Procedury Medyczne	EVENT
5	AMCP Zestaw Kadry-Place	EVENT
6	AMCP Zestaw Koszty Leczenia	EVENT
7	WDSZ - HL7 aparat	EVENT
8	Import dokumentów sprzedaży/zakupu w formacie XML opracowanym przez ASSECO	EVENT
9	WDSZ - Integracja z systemem kolejkowym (prosta)	EVENT
10	WDSZ - LIS - pierwszy obszar integracji	EVENT
11	Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej - integracja z systemem zewnętrznym typu LIS, PACS, PATO, USG - kolejne integracje	EVENT
12	WDSZ - RIS	EVENT
13	Integracja AMMS z aplikacją mobilną "Informacje Medyczne"	OPEN
14	e-Załączniki	OPEN
15	e-Płatności	OPEN
16	Telekonsultacje lekarz-lekarz	OPEN
17	Teleporady (+E-Pomiary) - powyżej 15 użytkowników	EVENT
18	Elektroniczna Inwentaryzacja wraz obsługą RFID	OPEN
19	WDSZ - Integracja z Krajowym Rejestrem Nowotworów	EVENT
20	Integracja z RCP	EVENT
21	Ewidencja Czasu Pracy (Grafik)	OPEN
22	Place	USER
23	Kadry (zawiera: Pobieranie e-ZLA do Płac, Obsługę szkoleń)	USER
24	Gospodarka Magazynowo-Materiałowa	OPEN
25	Finanse-Księgowość (zawiera: Rozszerzony System Wspomagania Decyzji, Windykację, Wypożyczanie dokumentów RS/RZ, Umowy długoterminowe z dostawcami)	USER
26	Rejestr Sprzedaży	USER
27	Koszty	OPEN
28	Kasa	USER
29	Środki Trwale	USER
30	Wyposażenie	USER
31	WDSZ - RIS	EVENT
32	WDSZ - PACS	EVENT

33	e-Rejestracja; e-Wiadomości; e-Dokumentacja; e-Wywiad; e-Świadczenia	OPEN
34	Formularzowa Dokumentacja Medyczna - Edytor Formularzy + pakiet OPEN formularzy	OPEN
35	AMMS - Rozliczenia	OPEN
36	Symulator JGP - UWAGA! - wymagana zgoda przełożonego	OPEN
37	AMMS - Stacja Dializ	OPEN
38	AMMS - Pracownia Diagnostyczna	OPEN
39	AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ	OPEN
40	AMMS - Punkt Pobrań	OPEN
41	Laboratorium	OPEN
42	Bank krwi (InfoMedica)	OPEN
43	AMMS - Apteczka Oddziałowa	OPEN
44	AMMS - Apteka	OPEN
45	AMMS - Zakażenia Szpitalne	OPEN
46	AMMS - Blok Operacyjny	OPEN
47	AMMS Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ)	OPEN
48	Zdarzenia Medyczne	OPEN
49	Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX)	OPEN
50	eZwolnienia - eZLA	OPEN
51	AMMS - Rehabilitacja Odwroczone Planowanie	OPEN
52	AMMS - Rehabilitacja (z Kartą Opieki Fizjoterapeutycznej)	OPEN
53	integracja Active Directory	OPEN
54	Integracja z EWP	OPEN
55	Ruch Chorych - Obsługa ewidencji depozytów (plus)	OPEN
56	eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji	OPEN
57	BioHazard (z Rejestrem Covid)	OPEN
58	eRecepta Standard	OPEN
59	AMMS - Administrator	OPEN
60	TOPSOR - interfejs integracyjny z systemu AMMS	EVENT
61	Komercja	USER
62	Rejestr Zakupów	USER
63	Lab2KWEB	OPEN
64	Zarządzanie Dokumentacją Medyczną	USER



Wymagane certyfikaty

Zamawiający wymaga by Wykonawca dysponował co najmniej 16 osobami, z których każda będzie legitymowała się co najmniej trzyletnim doświadczeniem w serwisowaniu systemów informatycznych AMMS/InfoMedica w jednostkach lecznictwa zamkniętego, posiadającymi aktualne certyfikaty firmy Asseco S.A. na serwisowane moduły. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca w ramach wykazanej ilości osób dysponował na czas realizacji umowy odpowiednio minimalną ilością certyfikowanych specjalistów do obsługi niżej wymienionych modułów:

Lp.	Moduł	Ilość osób
1.	InfoMedica - Laboratorium / AMMS - Bank Krwi / AMMS - Punkt Pobrań	3
2.	AMMS - Apteka Szpitalna/ Apteczki Oddziałowe/	3
3.	AMMS - Blok Operacyjny	2
4.	AMMS - Formularzowa Dokumentacja Medyczna	3
5.	AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ	8
6.	AMMS - Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ)	8
7.	AMMS - Ruch Chorych - Rozliczenia z NFZ	4
8.	AMMS - Zakażenia Szpitalne	3
9.	AMMS - Rehabilitacja	3
10.	AMMS - Komercja	3
11.	AMMS - Stacja Dializ	1
12.	e-Rejestracja e-Wiadomości e-Dokumentacja e-Wywiad e-Świadczenia (MPI)	2
13.	Zdarzenia Medyczne	1
14.	Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX)	2
15.	Zarządzanie Dokumentacją Medyczną	1
16.	Finansowo-Księgowy/ Gospodarka Magazynowo - Materiałowa/ Środki Trwałe/ Wyposażenie	3
17.	Elektroniczna Inwentaryzacja Środków Trwałych	2
18.	Kadry/ Płace	5

Zamawiający dopuszcza, aby spośród wykazanej minimalnej ilości osób osoby obsługiwały kilka modułów jednocześnie.

Zamawiający wymaga złożenia listy osób (co najmniej 16) wraz z dokumentami potwierdzającymi spełnianie powyższych wymaganych warunków.

