



## ZAŁĄCZNIK 6 – OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

nr sprawy DEZP.261.18.2025

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.);



**Śląskie.**

Jednostka ochrony zdrowia Samorządu  
Województwa Śląskiego



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](http://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 ..... 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 4 razy 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.

**25. Tabela gwarantowanych przez Wykonawcę Czasów Reakcji i Czasów Napraw w godzinach Wsparcia Serwisowego zgodnie**

| RODZAJ ZDARZENIA | CZAS REAKCJI NA ZGŁOSZENIE | CZAS NAPRAWY OD MOMENTU ZGŁOSZENIA LUB UDOSTĘPNIENIA UPDATE / UPGRADE PRZEZ PRODUCENTA OPROGRAMOWANIA, JEŻELI BĘDĄ KONIECZNE |
|------------------|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Krytyczne        | do ..... minut             | do 8 godzin                                                                                                                  |
| Istotne          | do 4 godzin                | do 24 godzin                                                                                                                 |
| Pozostałe        | do 12 godzin               | do 14 dni roboczych                                                                                                          |

**26. Tabela rodzajów zdarzeń powodujących brak możliwości korzystania z Usługi lub utrudnień w korzystaniu z Usługi.**

| Rodzaj zdarzenia                                                       | Opis zdarzenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Krytyczne</b><br>(brak możliwości realizacji podstawowych operacji) | <ul style="list-style-type: none"><li>Awaria całego systemu</li><li>Awaria poszczególnych komponentów zależnych od działania systemu</li><li>Brak możliwości generowania dokumentacji i błędne jej generowanie</li><li>Brak możliwości wystawiania skierowań/recept/zwolnień</li><li>Awaria przesyłów diagnostycznych/laboratoryjnych/innych do poszczególnych systemów</li><li>Brak możliwości zapisu danych do elektronicznej dokumentacji medycznej w systemie</li><li>Błędy spowodowane awarią bazy danych</li><li>Brak możliwości wystawiania i kończenia każdego zleceń w systemie</li></ul> |
| <b>Istotne</b><br>(utrudniające obsługę klienta)                       | <ul style="list-style-type: none"><li>Spowolnienie działania systemów Wykonawcy utrudniające obsługę</li><li>Niedostępność funkcjonalności, które nie są niezbędne do obsługi klientów</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Pozostałe</b><br>(nie wpływające na realizację celów biznesowych)   | <ul style="list-style-type: none"><li>Awarie stanowisk pojedynczych konsultantów</li><li>Wprowadzenie poprawki i modyfikacje funkcjonalności lub konfiguracji systemów</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |





## 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 Trwałe                                                                                                                                      | USER    |
| 30 | Wypożyczenie                                                                                                                                       | 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  |