|  |
| --- |
|  **Załącznik nr 5 do Zapytania ofertowego** |
| ***Opis przedmiotu zamówienia*** |

**Szczegółowe wymagania usługi serwisowej systemów Infomedica i AMMS.**

1. Usługi serwisowe nad Systemem działającym u Zamawiającego – informatycznym systemem administracyjnym, obejmującym system informatyczny InfoMedica :
	* Gospodarka Magazynowo-Materiałowa
	* Biała Lista Podatników
	* Import zleceń wewnętrznych
	* Import zleceń zewnętrznych
	* Import statystyk
	* Kasa
	* Finanse-Księgowość
	* System Wspomagania Decyzji
	* Windykacja
	* Wypożyczanie dokumentów RS/RZ
	* Umowy długoterminowe z dostawcami
	* Budżetowanie wraz z Wariantami budżetowymi dla OPK
	* Rejestr Sprzedaży
	* Koszty
	* Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń
	* Kalkulacja Kosztów Leczenia
	* Elektroniczna Inwentaryzacja wraz obsługą RFID
	* Środki Trwałe
	* Wyposażenie
	* Kadry
	* Ewidencja Czasu Pracy (Grafik)
	* Pobieranie e-ZLA do Płac
	* Obsługa szkoleń
	* Płace
	w zakresie posiadanych przez Zamawiającego licencji. Usługi te obejmują również serwis:
		1. bazy danych Oracle;
		2. oprogramowania towarzyszącego: klient Centura, klient Borland, klient .NET;
		3. serwerów, na których zainstalowane jest oprogramowanie i/lub usługi niezbędne do pracy systemu (zwanych dalej serwerami systemowymi).
2. Usługi serwisowe nad Systemem działającym u Zamawiającego – informatycznym systemem obsługi szpitala, obejmującym system informatyczny AMMS:
	* e-Skierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji
	* e-Rejestracja e-Wiadomości e-Dokumentacja e-Wywiad e-Świadczenia
	* repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX)
	* e-Powiadomienia z e-Potwierdzeniami
	* e-Ankiety
	* e-Zgody
	* e-Płatności
	* Zarządzanie Dokumentacją Medyczną
	* integracja Active Directory
	* AMMS - Zakażenia Szpitalne
	* AMMS - Apteczka Oddziałowa
	* AMMS - Blok Operacyjny
	* AMMS - Pulpity
	* Formularzowa Dokumentacja Medyczna -
	* Edytor Formularzy
	* AMMS - Komercja
	* AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia
	* AMMS - Punkt Pobrań
	* AMMS Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały,
	* Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ)
	* AMMS - Pracownia Diagnostyczna
	* AMMS - Apteka
	* e-Partner
	* WDSZ - PACS
	* WDSZ - LIS
	* WDSZ - HL7 aparat
	* Zdarzenia Medyczne

w zakresie posiadanych przez Zamawiającego licencji. Usługi te obejmują również serwis:

* + 1. bazy danych Oracle;
		2. oprogramowania towarzyszącego: klient Centura, klient Borland, klient .NET;
		3. serwerów, na których zainstalowane jest oprogramowanie i/lub usługi niezbędne do pracy systemu (zwanych dalej serwerami systemowymi).
1. Dostęp do minimum trzech osobnych, dedykowanych stanowisk pomocy typu HelpDesk w zakresie systemu administracyjnego, systemu obsługi szpitala, sprzętu komputerowego, w dni robocze, w godzinach 8:00 – 16:00.
2. Wizyty serwisowe oraz szkoleniowe w siedzibie Zamawiającego według zapotrzebowania zgłaszanego przez Zamawiającego.
3. Telefoniczne konsultacje w zakresie świadczonych usług serwisowych.
4. Pakiet 40 godzin w miesiącu na świadczone usługi serwisowe.
5. Możliwość uczestnictwa w szkoleniach wewnętrznych typu „in–company" organizowanych w siedzibie Wykonawcy.
6. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania serwisowanych systemów oraz urządzeń do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów serwisowanych systemów oraz urządzeń.
7. Doradztwo w zakresie rozbudowy serwisowanych systemów oraz urządzeń o kolejne moduły/sprzęt.
8. Pomoc w opracowaniu zgłoszeń serwisowych do twórcy oprogramowania.
9. Gwarantowany czas reakcji na błąd krytyczny – 3 godzin.
10. Gwarantowany czas reakcji na błąd – 6 godzin.
11. Gwarantowany czas reakcji ma modyfikację – następny dzień roboczy.
12. Gwarantowany czas usunięcia błędów krytycznych do 3 dni roboczych.
13. Gwarantowany czas usunięcia błędów do 7 dni roboczych.
14. Gwarantowany czas wykonania modyfikacji do 14 dni roboczych.

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych – informatyczny system administracyjny obejmujący system informatyczny InfoMedica:**

Czynności w zakresie bazy danych Oracle:

* uaktualnienia bazy danych (upgrade) jeśli są udostępnione przez producenta;
* patchowanie bazy;
* generowanie baz danych (instancji)
* monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości;
* aktualizacja statystyk;
* reindeksacja bazy;
* sprawdzanie integralności bazy;
* korekty danych w bazie, jeżeli są niewykonalne z poziomu aplikacji;
* zapewnienie automatycznego mechanizmu archiwizacji bazy danych i okresowe sprawdzenie jego działania;
* naprawa i/lub przywracanie serwisowanych baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości oraz pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na wniosek Zamawiającego.

Czynności w zakresie systemu administracyjnego InfoMedica:

* Aktualizacje systemu InfoMedica;
* Obsługa zgłoszeń do Asseco – analiza, rejestrowanie zgłoszeń, kontrola realizacji;
* Instalacja i konfiguracja niezbędnych komponentów do pracy z systemem InfoMedica na stanowisku z zainstalowanym systemem Windows;
* Zmiany dostępnych parametrów konfiguracyjnych;
* Zarządzanie systemem uprawnień użytkowników – zmiana haseł, praw i danych oraz dodawanie użytkowników;
* Opracowanie raportów z nadanych uprawnień;
* Odtwarzanie wybranych danych z kopii bazy danych;
* Konsultacje telefoniczne;

Powyższe usługi nie dotyczą Słowników centralnych.

1. Moduł Finanse – Księgowość (FK):
* Konfiguracja śledzenia zmian;
* Przygotowanie raportów z logów operacji;
* Usuwanie nieostatniego dokumentu;
* Wycofanie eksportu dokumentów zakupu;
* Wycofanie eksportu dokumentów sprzedaży;
* Obsługa księgi głównej – generowanie i aktualizacja kont;
* Serwis integracji z platformą PEF;
* Serwis integracji z platformą JPK;
* Instalacja i konfiguracja aplikacji Asseco Podpis Elektroniczny;
* Analiza błędów w funkcjonowaniu aplikacji Asseco Podpis Elektroniczny;
* Obsługa wykazów transakcji i rozrachunków – definiowanie, modyfikowanie, analiza błędów;
* Obsługa sprawozdań "rocznych" – pomoc w definiowaniu, modyfikowanie, analiza błędów;
* Obsługa wykazów obrotów i sald – definiowanie, modyfikowanie, analiza błędów;
* Obsługa wykazów dziennika – definiowanie, modyfikowanie, analiza błędów;
* Obsługa deklaracji VAT - definiowanie, modyfikowanie, analiza błędów;
* Obsługa schematów księgowania - definiowanie, modyfikowanie, analiza błędów;
* Przenoszenie i aktualizacja BO;
* Analiza błędów w funkcjonowaniu elementów systemu i opracowanie rozwiązań w miarę możliwości technicznych;
* Przygotowanie raportów dodatkowych niedostępnych w systemie z wykorzystaniem Query Reporter;
* Przygotowanie raportów niedostępnych w systemie z wykorzystanie zapytań SQL i narzędzi bazodanowych;
* Obsługa grup kont dla potrzeb sprawozdawczości;
* Obsługa odsetek - analiza błędów, pomoc przy konfiguracji i naliczaniu;
* Obsługa rejestrów dokumentów - zakładanie i konfiguracja;
* Obsługa rejestrów not - zakładanie i konfiguracja;
* Obsługa przeksięgowania wierzytelności z kontrahenta na kontrahenta;
* Obsługa pism według szablonów zdefiniowanych w MS Office bazujących na informacjach zawartych w księdze głównej oraz rozrachunkach kontrahenta;
* Obsługa pól deklaracji VAT - definiowanie i modyfikacje;
* Obsługa formatów przelewów - definicje i modyfikacje;
* Obsługa formatów wyciągów - definicje i modyfikacje;
* Obsługa eksportu przelewów - analiza błędów;
* Obsługa importu wyciągów - analiza błędów;
* Obsługa importów z Rejestru Sprzedaży - analiza błędów;
* Obsługa importów z systemu ST - analiza błędów;
* Obsługa importów z systemu GM - analiza błędów;
* Obsługa importów z systemu Apteka - analiza błędów;
* Obsługa importów z modułu Kasa - analiza błędów;
* Obsługa komunikatu JPK\_KR - konfiguracja i analiza błędów;
* Obsługa komunikatu JPK\_WB - konfiguracja i analiza błędów;
* Obsługa komunikatu JPK\_VAT - konfiguracja i analiza błędów;
* Obsługa komunikatu JPK\_FA - konfiguracja i analiza błędów;
* Obsługa rejestrów sprzedaży - definicje i modyfikacje;
* Konfiguracja współpracy z drukarkami fiskalnymi;
* Definiowanie wykazów sprzedaży;
* Definiowanie stanowisk kasowych;
* Definiowanie wykazów na podstawie raportów kasowych;
* Definiowanie struktury ośrodków powstawania kosztów;
* Definiowanie biblioteki wydruków kosztowych;
* Definiowanie grup kosztów dla celów sprawozdawczych;
* Import słownika kosztów szczegółowych z pliku;
* Import słownika ośrodków kosztów z pliku;
* Definiowanie kluczy podziału;
* Definiowanie planów rozdziału;
* Rozliczenie kosztów - analiza błędów;
* Import danych z HIS – analiza błędów;
* Definiowanie rodzajów świadczeń;
* Otwieranie roku;
* Awaryjne wyksięgowanie dokumentów, awaryjne zarządzanie okresami;
* Poprawa danych z poziomu bazy danych w miarę możliwości technicznych;
1. Moduły Środki Trwałe i Wyposażenie:
	* Konfiguracja śledzenia zmian;
	* Przygotowanie raportów z logów operacji;
	* Zamykanie roku;
	* Awaryjne wyksięgowanie dokumentów, awaryjne zarządzanie okresami;
	* Definiowanie i zmiany w konfiguracji eksportów PK1 do FK;
	* Definiowanie i zmiany w konfiguracji eksportów OT do FK;
	* Definiowanie i zmiany w konfiguracji eksportów LT do FK;
	* Definiowanie i zmiany w konfiguracji eksportów PK0 do FK;
	* Definiowanie wykazów;
	* Przygotowanie raportów dodatkowych niedostępnych w systemie z wykorzystaniem Query Reporter;
	* Przygotowanie raportów niedostępnych w systemie z wykorzystanie zapytań SQL i narzędzi bazodanowych;
	* Analiza błędów w funkcjonowaniu elementów systemu i opracowanie rozwiązań w miarę możliwości technicznych;
	* Aktualizacja systemu do elektronicznej inwentaryzacji;
	* Obsługa systemu elektronicznej inwentaryzacji - wsparcie przy przesyłaniu danych, analiza błędów i opracowanie rozwiązań w miarę możliwości technicznych;
	* Obsługa systemu elektronicznej inwentaryzacji - zmiany w konfiguracji etykiet i wsparcie przy problemach z ich wydrukami;
	* Rejestrowanie korekt na podstawie przygotowanych danych;
	* Poprawa danych z poziomu bazy danych w miarę możliwości technicznych;
2. Moduł Gospodarka Materiałowa:
	* Konfiguracja śledzenia zmian;
	* Przygotowanie raportów z logów operacji;
	* Definiowanie magazynów;
	* Zarządzanie okresami – otwieranie, zamykanie;
	* Konfiguracja JPK;
	* Definiowanie i zmiany w konfiguracji eksportów PZ do FK;
	* Definiowanie i zmiany w konfiguracji eksportów RW do FK;
	* Definiowanie i zmiany w konfiguracji eksportów pozostałych do FK;
	* Definiowanie wykazów;
	* Przygotowanie raportów dodatkowych niedostępnych w systemie z wykorzystaniem Query Reporter;
	* Przygotowanie raportów niedostępnych w systemie z wykorzystanie zapytań SQL i narzędzi bazodanowych;
	* Analiza błędów w funkcjonowaniu elementów systemu i opracowanie rozwiązań w miarę możliwości technicznych;
	* Poprawa danych z poziomu bazy danych w miarę możliwości technicznych;
3. Moduł Wycena Kosztów Normatywnych:
	* Konfiguracja śledzenia zmian;
	* Przygotowanie raportów z logów operacji;
	* Definiowanie i zmiany w definicji wykazów;
	* Przygotowanie raportów dodatkowych niedostępnych w systemie z wykorzystaniem Query Reporter;
	* Przygotowanie raportów niedostępnych w systemie z wykorzystanie zapytań SQL i narzędzi bazodanowych;
	* Analiza błędów w funkcjonowaniu elementów systemu i opracowanie rozwiązań w miarę możliwości technicznych;
	* Startowe zasilanie słowników;
	* Aktualizacja, przebudowa słowników;
	* Pomoc przy definiowaniu wyceny procedur medycznych;
	* Pomoc przy aktualizacji wyceny procedur medycznych;
	* Eksport/import danych statystycznych – analiza błędów;
	* Weryfikacja danych statystycznych pomiędzy modułami;
	* Definicja i konserwacja mechanizmów wymiany danych między modułami;
	* Poprawa danych z poziomu bazy danych w miarę możliwości technicznych;
4. Moduł Kalkulacja Kosztów Leczenia:
	* Konfiguracja śledzenia zmian;
	* Przygotowanie raportów z logów operacji;
	* Definiowanie i zmiany w definicji wykazów;
	* Przygotowanie raportów niedostępnych w systemie z wykorzystanie zapytań SQL i narzędzi bazodanowych;
	* Analiza błędów w funkcjonowaniu elementów systemu i opracowanie rozwiązań w miarę możliwości technicznych;
	* Startowe zasilanie słowników;
	* Aktualizacja, przebudowa słowników;
	* Otwarcie roku rozliczeniowego, przeniesienie, aktualizacja słowników;
	* Weryfikacja danych statystycznych pomiędzy modułami;
	* Przygotowanie, aktualizacja definicji rozliczenia danych kosztowych;
	* Definicja trendów i wskaźników;
	* Wybiórcza weryfikacja poprawności importowanych danych;
	* Definicja, aktualizacja, modyfikacje wydruku medycznej karty pacjenta;
	* Definicja i konserwacja mechanizmów wymiany danych między modułami;
	* Poprawa danych z poziomu bazy danych w miarę możliwości technicznych;
5. Moduł Wspomaganie Budżetowania:
	* Konfiguracja parametrów;
	* Rozwiązywanie problemów z wprowadzaniem pozycji planu w dokumentach budżetowych;
	* Pomoc w rozwiązywaniu problemów z funkcjami generującymi plany budżetowe.
6. Słowniki centralne:
	* Obsługa wspólnych słowników kontrahentów dla systemu FK;
	* Obsługa wspólnych słowników kontrahentów dla systemu ST;
	* Obsługa wspólnych słowników kontrahentów dla systemu GM;
	* Obsługa wspólnych słowników kontrahentów dla systemu Apteka;
	* Obsługa wspólnych słowników OPK dla systemu FK;
	* Obsługa wspólnych słowników OPK dla systemu ST;
	* Obsługa wspólnych słowników OPK dla systemu GM;
	* Obsługa wspólnych słowników OPK dla systemu KP;
	* Obsługa wspólnych słowników OPK dla systemu KKL;
	* Obsługa wspólnych słowników OPK dla systemu APT;
	* Obsługa wspólnych słowników OPK dla systemu SZP;
	* Obsługa wspólnych słowników świadczeń dla systemu FK;
	* Obsługa wspólnych słowników świadczeń dla systemu KKL;
	* Obsługa wspólnych słowników świadczeń dla systemu SZP;
	* Obsługa wspólnych słowników jednostek miar dla systemu FK;
	* Obsługa wspólnych słowników jednostek miar dla systemu GM;
	* Obsługa wspólnych słowników jednostek miar dla systemu APT;
	* Obsługa wspólnych słowników jednostek miar dla systemu SZP.

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych – informatyczny system obsługi szpitala obejmujący system informatyczny AMMS:**

Czynności w zakresie bazy danych Oracle:

* uaktualnienia bazy danych (upgrade) jeśli są udostępnione przez producenta;
* patchowanie bazy;
* generowanie baz danych (instancji)
* monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości;
* aktualizacja statystyk;
* reindeksacja bazy;
* sprawdzanie integralności bazy;
* korekty danych w bazie, jeżeli są niewykonalne z poziomu aplikacji;
* zapewnienie automatycznego mechanizmu archiwizacji bazy danych i okresowe sprawdzenie jego działania;
* naprawa i/lub przywracanie serwisowanych baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości oraz pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na wniosek Zamawiającego.

Czynności w zakresie systemu obsługi szpitala AMMS:

* zmiany konfiguracji aplikacji na serwerze;
* organizacyjna obsługa licencji modułów w imieniu Zamawiającego;
* konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania systemu, rozbudowy funkcjonalności wraz z poszerzeniem zakresu licencyjnego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów danego modułu;
* obsługa zgłoszeń do Asseco – analiza, rejestrowanie zgłoszeń, kontrola realizacji / kontakt z producentem;
* przygotowanie raportów niedostępnych w systemie z wykorzystaniem zapytań SQL i narzędzi bazodanowych;
* konsultacje telefoniczne;
* identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów systemów w miarę możliwości technicznych;
* identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji i opracowanie rozwiązań w miarę możliwości technicznych;
* personalizacja elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta, np. formaty ksiąg, słowniki indywidualne (zasoby, materiały, urządzenia), dane opisowe, raporty itp. w kontekście użytkownika, stacji roboczej, systemu;
* pomoc przy rozliczeniach kontraktów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych, konsultacje w zakresie błędnie rozliczonych pozycji – dotyczy modułów Lecznictwo Otwarte – Statystyka, Gabinet Lekarski, Pracownia; Ruch Chorych – Izba Przyjęć, Oddział, Statystyka, Obsługa Kontraktowania; AMMS-Przychodnia – Rejestracja, Gabinet, Statystyka, Pracownia; AMMS – Rozliczenia);
* definiowanie formularzy, wykazów i wydruków –5 godzin w miesiącu;
* administrowanie słownikami;
* zarządzanie szablonami;
* pomoc przy generowaniu raportów dla potrzeb jednostki oraz instytucji zewnętrznych w miarę możliwości technicznych;
* elektroniczne przesyłanie raportów i danych do instytucji i systemów zewnętrznych w miarę możliwości technicznych;
* wsparcie i serwis wszystkich funkcji szczegółowych danych modułów.