**Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego**

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

*w Projekcie „Dostosowanie SPZOZ
im. E. Biernackiego w Opocznie do elektronicznych usług administracyjnych”.*

**na dostawę i wdrożenie oprogramowania (aplikacji mobilnej) Szpitalnego Systemu Informatycznego (SSI) wraz z tabletami medycznymi**

Opoczno 2021

Spis treści

[**Rozdział I.** **Założenia początkowe oraz wymagania ogólne 3**](#_Toc68086794)

[I.1 Wprowadzenie 3](#_Toc68086795)

[I.2 Akty prawne 4](#_Toc68086796)

[I.3 Ogólny opis przedmiot zamówienia 4](#_Toc68086797)

[I.4 Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia 6](#_Toc68086798)

[I.5 Organizacja wdrożenia 6](#_Toc68086799)

[*I.5.1* *Założenia podstawowe 6*](#_Toc68086800)

[*I.5.2* *Przygotowanie Dokumentacji 7*](#_Toc68086801)

[*I.5.3* *Harmonogram wdrożenia 8*](#_Toc68086802)

[*I.5.4* *Dokumentacja Powykonawcza 8*](#_Toc68086803)

[*I.5.5* *Odbiór 9*](#_Toc68086804)

[*I.5.6* *Dostawa i instalacja oprogramowania standardowego 9*](#_Toc68086805)

[*I.5.7* *Dostawa, instalacja, konfiguracja i wdrożenie Oprogramowania aplikacyjnego 9*](#_Toc68086806)

[*I.5.8* *Testy 10*](#_Toc68086807)

[*I.5.9* *Dodatkowe zobowiązania Wykonawcy 10*](#_Toc68086808)

[**Rozdział II.** **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia 11**](#_Toc68086809)

[II.1 Dostawa i wdrożenie oprogramowania dla Szpitalnego Systemu Informatycznego SSI wraz z niezbędną infrastrukturą sprzętową 11](#_Toc68086810)

[*II.1.1* *Wymogi dotyczące interoperacyjności dla oferowanego oprogramowania 11*](#_Toc68086811)

[*II.1.2* *Wymagany stan docelowy 11*](#_Toc68086812)

[*II.1.3* *Oprogramowanie aplikacyjne – wymagania ogólne 11*](#_Toc68086813)

[*II.1.4* *Aplikacja mobilna – wymagania szczegółowe 12*](#_Toc68086814)

[*II.1.5* *Tablety medyczne - 22 szt. 14*](#_Toc68086815)

[*II.1.6* *Instruktaże stanowiskowe 16*](#_Toc68086816)

[**Rozdział III.** **Gwarancja 18**](#_Toc68086817)

[*III.1.1* *Zakres usług gwarancyjnych dostarczonego oprogramowania aplikacyjnego. 18*](#_Toc68086818)

[*III.1.2* *Usługi gwarancyjne 19*](#_Toc68086819)

[*III.1.3* *Pozostałe ustalenia: 21*](#_Toc68086820)

1. **Założenia początkowe oraz wymagania ogólne**

**Wprowadzenie**

Dostarczone oprogramowanie musi zapewniać integrację funkcjonalną z systemem teleinformatycznym, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy o systemie informacji w ochronie zdrowia (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 702 z późn. zm.), co najmniej w zakresie opisanym w dokumentach: „Opis usług biznesowych Systemu P1 wykorzystywanych w systemach usługodawców”, „Opis funkcjonalny Systemu P1 z perspektywy integracji systemów zewnętrznych” opublikowanych przez CeZ oraz „Minimalne wymagania dla systemów usługodawców (<https://www.gov.pl/web/zdrowie/minimalne-wymagania-dla-systemow-uslugodawcow>) oraz dokumentacja integracyjna dla obszaru Zdarzeń Medycznych i Indeksów EDM.

W zakresie integracji i komplementarności z centralnymi systemami e-zdrowia, na Wykonawcy będzie spoczywał obowiązek dostosowania (jeżeli będzie dotyczyło) zaoferowanego rozwiązania do wymagań ujętych w dokumentach publikowanych poprzez CeZ, w tym w szczególności do:

* Zakresu funkcjonalnego Projektu P1 (system musi posiadać m.in. możliwość wystawiania recept elektronicznych oraz skierowań elektronicznych),
* Opisu funkcjonalnego Systemu P1 z perspektywy integracji systemów zewnętrznych,
* Dokumenty te dostępne są na stronie internetowej CeZ, pod adresem: http://cez.gov.pl.
* Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia integracji z węzłem krajowym identyfikacji elektronicznej. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia puli licencji niezbędnych do integracji z węzłem krajowym w zakresie poprawnego działania całego przedmiotu zamówienia.

W zakresie integralności zaoferowanego oprogramowania dla Szpitalnego Systemu Informatycznego Wykonawca powinien uwzględnić i w razie obowiązującego wymogu wdrożyć poniższe wytyczne i założenia:

* System P1 dostępny będzie dla odpowiednio zarejestrowanych w CeZ systemów usługodawców
i systemów regionalnych wyłącznie poprzez standardowe interfejsy Web Services. Wymagane jest dwustronne uwierzytelnianie systemów nawiązujących komunikację, a także podpisywanie komunikatów certyfikatem dostarczanym bądź wskazanym przez CeZ.
* Komunikaty przesyłane do P1 powinny być podpisane elektronicznie przez system komunikujący się z Systemem P1 certyfikatem wydanym przy zakładaniu konta usługodawcy (rejestrowaniu systemu). Wymagania w zakresie rodzaju stosowanego certyfikatu mogą ulec zmianie w wyniku wejścia w życie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (rozporządzenie eIDAS) oraz wprowadzenia centralnych rozwiązań w zakresie uwierzytelniania użytkowników w obszarze e-zdrowia.
* W przypadku informacji o zdarzeniu medycznym – obowiązuje Model Informacji o Zdarzeniu Medycznym i Indeksie Dokumentacji Medycznej (dalej: EDMiZM) publikowany przez CeZ.
* W przypadku rejestru (indeksu) Elektronicznej Dokumentacji Medycznej – obowiązuje EDMiZM publikowany przez CeZ.
* Zgoda pacjenta na udostępnienie jego dokumentacji medycznej – funkcjonalność ta jest wymagana
i powinna być zgodna z modelem dokumentu zgody oraz modelami interfejsów pozwalających na wnioskowanie o zgodę, które zostaną opublikowane przez CeZ.
* Wymiana Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (dalej: EDM) – funkcjonalność ta jest wymagana
i powinna być zgodna z modelem wniosku i dokumentu udostępnienia oraz modelami interfejsów, które zostaną opublikowane przez CeZ.

**Akty prawne**

Dostarczone rozwiązania teleinformatyczne, ze szczególnym uwzględnieniem dostarczanego i wdrażanego Oprogramowania, muszą być zgodne z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego
i europejskiego. Oprogramowanie musi pozwalać na gromadzenie, przetwarzanie i analizowanie danych
i informacji w obszarach objętych wdrożeniem, na bazie tych danych musi umożliwiać wytwarzanie prawidłowej, kompletnej, ujętej w obowiązujących przepisach prawa dokumentacji (dokumenty, raporty, wykazy, oświadczenia, zaświadczenia itp.).

**Ogólny opis przedmiot zamówienia**

Przedmiot zamówienia niniejszego postępowania przetargowego obejmuje dostawę tabletów medycznych w konfiguracji fabrycznej oraz dostawę i wdrożenie oprogramowania (aplikacji mobilnej) Szpitalnego Systemu Informatycznego (SSI).

|  |  |
| --- | --- |
| **Poz. OPZ** | **Opis** |
| II.1.4 | Aplikacja mobilna SSI – dostawa i wdrożenie |
| II.1.5 | Tablety medyczne |

1. Przedmiot zamówienia musi być dostarczany, wdrożony i zainstalowany w całości do siedziby Zamawiającego.
2. Wszystkie dostarczane:
* Produkty (rozumiane jako elementarny efekt działań/prac/dostaw objętych całym zakresem Przedmiotu Zamówienia wykonywanych przez Wykonawcę podczas realizacji Umowy).
* Komponenty (rozumiane jako integralna część dostawy i wdrożenia Przedmiotu Zamówienia, składający się przynajmniej z jednego Produktu lub wielu Produktów powiązanych ze sobą merytorycznie) podlegają usługom projektowania, dostaw, instalacji, konfiguracji i wdrożenia.
1. Usługi projektowania, instalacji, konfiguracji i wdrożenia Wykonawca przeprowadzi zgodnie
z zapisami niniejszego OPZ w uzgodnieniu z Zamawiającym, zgodnie z obowiązującymi przepisami, zasadami wykonywania projektów teleinformatycznych oraz najlepszymi praktykami w ich realizacji.
2. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji Przedmiotu Zamówienia zgodnie z zasadami
i wytycznymi Zamawiającego, zapisami OPZ oraz Umowy.
3. Ilekroć w niniejszym OPZ Zamawiający użył w opisie oznaczeń norm, aprobat, specyfikacji technicznych i systemów należy je rozumieć jako przykładowe. Zamawiający dopuszcza produkty równoważne do opisywanych w treści Zapytania. Jeżeli zapisy zawarte w niniejszym załączniku wskazywałyby w odniesieniu do rozwiązań, materiałów lub urządzeń znaki towarowe lub pochodzenie Zamawiający, dopuszcza składanie ofert na „produkty” równoważne. Wszelkie „produkty” pochodzące od konkretnych producentów określają minimalne parametry jakościowe i cechy użytkowe, jakim musi odpowiadać produkt, aby spełnić wymagania stawiane przez Zamawiającego stanowią wyłącznie wzorzec jakościowy przedmiotu zamówienia. Poprzez zapis dot. minimalnych wymagań parametrów jakościowych Zamawiający rozumie wymagania materiałów, sprzętu i urządzeń zawarte w ogólnie dostępnych źródłach, katalogach, stronach internetowych producentów. Operowanie przykładowymi nazwami producenta ma jedynie na celu doprecyzowanie poziomu oczekiwań Zamawiającego w stosunku do określonego rozwiązania. Tak więc posługiwanie się nazwami producentów /produktów/ ma wyłącznie charakter przykładowy. Zamawiający, przy opisie przedmiotu zamówienia, wskazując oznaczenie konkretnego producenta (dostawcy) lub konkretny produkt, dopuszcza jednocześnie produkty równoważne o parametrach jakościowych i cechach użytkowych, co najmniej na poziomie parametrów wskazanego produktu, uznając tym samym każdy produkt o wskazanych parametrach lub lepszych. W takiej sytuacji Zamawiający wymaga złożenia stosownych dokumentów, wykazujących spełnienie przez produkty równoważne ww. parametrów i cech.
4. Wykonawca musi dostarczyć wszelkie urządzenia i elementy, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania całości. W przypadku, gdy w trakcie realizacji Przedmiotu Zamówienia okaże się, że brakuje jakiegokolwiek urządzenia, elementu, licencji oprogramowania, którego brak spowoduje nieprawidłowe funkcjonowanie całości Przedmiotu Zamówienia, Wykonawca dostarczy je na własny koszt.
5. Zamawiający wymaga, aby zaoferowane rozwiązanie (system) było rozwiązaniem istniejącym, działającym, gotowym do wdrożenia i zapewniającym realizację wszystkich wymaganych w Zapytaniu ofertowym (w szczególności OPZ) funkcjonalności na dzień składania ofert i nie może być w fazie opracowywania, budowy, testów, projektowania itp.
6. Wszelkie dostarczane urządzenia, o których mowa w pkt 6:
* Muszą być fabrycznie nowe, pochodzić z autoryzowanego kanału sprzedaży producenta
i reprezentować model bieżącej linii produkcyjnej. Nie dopuszcza się urządzeń: odnawianych, demonstracyjnych lub powystawowych.
* Nie dopuszcza się urządzeń posiadających wadę prawną w zakresie pochodzenia sprzętu, wsparcia technicznego i gwarancji producenta.
* Elementy, z których zbudowane są urządzenia muszą być produktami producenta urządzeń lub być przez niego certyfikowane oraz całe muszą być objęte gwarancją producenta.
* Urządzenia i ich komponenty muszą być oznakowane w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja zarówno produktu jak i producenta.
* Urządzenia muszą być dostarczone Zamawiającemu w oryginalnych opakowaniach producenta.
* Do każdego urządzenia musi być dostarczony komplet standardowej dokumentacji dla użytkownika w języku polskim lub angielskim w formie papierowej lub elektronicznej.
* Urządzenia na etapie dostawy producent, a zamawiający nie mogą podlegać modyfikacjom.
* Zamawiający na potrzeby realizacji niniejszego zamówienia udostępni infrastrukturę serwerową.

**Termin realizacji Przedmiotu Zamówienia**

Termin realizacji całości Przedmiotu zamówienia wynosi 60 dni od dnia podpisania Umowy.

**Organizacja wdrożenia**

**Założenia podstawowe**

1. Przedmiot Zamówienia będzie realizowany w oparciu o zdefiniowany uprzednio przez Wykonawcę i zaakceptowany Harmonogram wdrożenia, który powinien być uzgodniony i zaakceptowany przez Zamawiającego oraz odpowiednio utrzymywany w toku realizacji Przedmiotu Zamówienia.
2. Wykonawca w Harmonogramie wdrożenia musi uwzględnić w szczególności podział na zadania takie jak projektowanie, dostawy, usługi instalacji/konfiguracji, testowanie, wdrożenie i odbiory oraz uzyskać od Zamawiającego potwierdzenie sposobu instalacji i konfiguracji oprogramowania.
3. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu udział we wszystkich pracach realizowanych przez Wykonawcę w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia (m.in. w czasie projektowania, dostawach, instalacji/budowie, konfiguracji i wdrożeniu i testowaniu).
4. Wykonawca zobowiązany jest do udziału w cyklicznych naradach przeglądu prac w siedzibie Zamawiającego. Zamawiający przewiduje częstotliwość narad maksymalnie 1 raz w miesiącu, chyba że, nadzwyczajna sytuacja w realizacji przedmiotu umowy wymagała będzie częstszych spotkań.
5. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić dostawy Przedmiotu Zamówienia w dokładnych terminach i godzinach uzgodnionych z Zamawiającym.
6. W przypadku dostarczania Infrastruktury Technicznej musi być ona oznakowana w taki sposób, aby możliwa była identyfikacja systemowa zarówno produktu jak i producenta, pochodzić
z oficjalnych kanałów dystrybucji producentów i dostarczona w oryginalnych opakowaniach fabrycznych.
7. Wdrożenie należy rozumieć jako szereg uporządkowanych i zorganizowanych działań mających na celu wykonanie Przedmiotu Zamówienia.
8. Wykonawca zorganizuje prace tak, aby w maksymalnym stopniu nie zakłócać ciągłości funkcjonowania prac u Zamawiającego.
9. Obiekty podlegające inwestycji (obiekty służby zdrowia w których świadczone są usługi medyczne) są użytkowane w trybie ciągłym w czasie godzin pracy przez cały okres wykonywania Przedmiotu Zamówienia, co może powodować utrudnienia w miejscu prowadzenia prac. Nie ma możliwości całkowitego wyłączenia i zamknięcia w/w obiektów lub ich części na czas realizacji Przedmiotu Zamówienia. Poszczególne prace będą realizowane etapowo, tak aby zachować ciągłość świadczenia usług medycznych.
10. Wykonawca musi uwzględnić, że wszystkie prace wykonywane będą w użytkowanych obiektach przy dużym ruchu pracowników i chorych, tzn. organizacja prac powinna przede wszystkim zapewniać bezpieczeństwo przebywających w oddziałach pracowników i chorych oraz zachowanie ciszy nocnej w godzinach właściwych dla Zamawiającego.

**Przygotowanie Dokumentacji**

1. W ramach procesu prac Wykonawca opracuje dla Zamawiającego Dokumentację Przedmiotu Zamówienia(zwaną dalej Dokumentacją), która składa się z nw. zakresów:
2. Harmonogram Wdrożenia.
3. Dokumentacja Powykonawcza.
4. Dokumentacja powyższa będzie zawierać bazowe zapisy opisujące budowane rozwiązania, procesy oraz sposób organizacji prac i wdrożenia. Na podstawie zapisów w Dokumentacji będą prowadzone i odbierane poszczególne etapy realizowane w ramach Przedmiotu zamówienia. Dokumenty te wraz z Zapytaniem ofertowym wraz z załącznikami będę stanowiły podstawę do weryfikacji wdrożenia w trakcie odbiorów.
5. Dokumentacja podlega uzgadnianiu i akceptacji Zamawiającego. Akceptacja Harmonogramu wdrożenia warunkuje rozpoczęcie prac Wykonawcy.
6. Harmonogram wdrożenia zostanie opracowany w oparciu o wymagania określone w niniejszym OPZ.

**Harmonogram wdrożenia**

Wykonawca zobowiązany jest opracować na podstawie Zapytania ofertowego oraz OPZ szczegółowy harmonogram wdrożenia. Harmonogram należy przedstawić Zamawiającemu w terminie do 14 dni od podpisania Umowy.

**Dokumentacja Powykonawcza**

1. Warunkiem dokonania Odbioru Końcowego jest dostarczenie przez Wykonawcę Dokumentacji Powykonawczej obejmującej dokumentację użytkową, techniczną i eksploatacyjną. Dokumentacja Powykonawcza musi być dostarczona w języku polskim, w wersji elektronicznej w formacie edytowalnym oraz w co najmniej jednym egzemplarzu papierowym.
2. W dokumentacji muszą być zawarte opisy wszelkich cech, właściwości i funkcjonalności pozwalających na poprawną z punktu widzenia technicznego eksploatację rozwiązań.
3. W szczególności dokumentacja ta powinna zawierać:

**Wymogi ogólne:**

1. Pełna charakterystyka i opis sposobu licencjonowania elementów aplikacji i środowiska.
2. Opis architektury technicznej:
	* wyszczególnienie oraz opis minimalnych wymagań sprzętowych, systemowych
	i aplikacyjnych wymaganych do poprawnej pracy aplikacji zgodnie z wymaganiami wydajności, funkcjonalności i bezpieczeństwa.
	* Objaśnienie wykonanej konfiguracji wdrożonego systemu oraz urządzeń, zainstalowanych w ramach budowy systemu IT.
3. Dokumentacja administracyjna związana z poprawną eksploatacją
4. opis (w postaci procedur lub instrukcji) wszystkich rutynowych czynności administracyjnych dla aplikacji i systemu informatycznego (dziennych, tygodniowych, miesięcznych itp.),
5. opis procedury tworzenia/odtwarzania kopii bezpieczeństwa operacyjnego i kopii zapasowych oraz odtwarzania/kreowania z kopii wszystkich komponentów aplikacji
i środowiska (bazy danych, komponenty serwera aplikacji, klienta itp.),
6. opis zalecanego trybu backupu aplikacji i elementów infrastruktury software’owej, oraz zakres danych podlegających backupowi.
7. Dokumenty z testów:
8. plan testów, opis realizacji testów akceptacyjnych funkcjonalności wybranych przez Zamawiającego i Wykonawcę.
9. Dokumentacja wdrożeniowa:
10. dokumentacja powdrożeniowa: zawiera opis wykonanych czynności instalacyjnych oraz konfiguracyjnych wszystkich komponentów systemu.
11. Instrukcje obsługi i instrukcje użytkowania dla wersji dostarczonego oprogramowania z podziałem na poszczególne moduły.
12. W zakresie obszarów administratora dokumentacja powinna zawierać dodatkowo co najmniej:
	* opis podstawowych ról użytkowników,
	* opis zarządzania uprawnieniami użytkownika.
	* Opis sposobu przetwarzania danych oraz wykaz zbiorów danych osobowych.

**Odbiór**

1. Odbiór końcowy Przedmiotu Zamówienia ma na celu potwierdzenie wykonania wszystkich zadań wynikających z Umowy oraz dostarczenia wymaganej zamówieniem Dokumentacji.
2. Odbiory będą odbywać się zgodnie z zapisami w Umowie stanowiącej załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego.

**Dostawa i instalacja oprogramowania standardowego**

1. Oprogramowanie standardowe rozumiane jako oprogramowanie dostarczone i zainstalowane na Infrastrukturze serwerowej oraz sieciowej posiadanej przez Zamawiającego lub dostarczanym zgodnie z Umową stanowiącą załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego oraz w istniejących systemach informatycznych zgodnie z wymaganiami niniejszego Szczegółowego Opisu Przedmiotu Zamówienia w taki sposób, aby zapewnić prawidłowe funkcjonowanie Oprogramowania aplikacyjnego, sprzętu oraz istniejących systemów informatycznych na wszystkich stanowiskach pracy (stanowiska komputerowe) Zamawiającego.
2. Dostawa i instalacja zostaną wykonane w lokalizacjach zgodnych z instalacją urządzeń
u Zamawiającego i zgodnie z Harmonogramem wdrożenia.
3. Oprogramowanie standardowe musi zostać skonfigurowane tak, aby działało poprawnie zgodnie
z jego przeznaczeniem i architekturą Systemu oraz zapewniało prawidłową pracę Oprogramowania aplikacyjnego.

**Dostawa, instalacja, konfiguracja i wdrożenie Oprogramowania aplikacyjnego**

1. Zadanie dostawy, instalacji, konfiguracji i wdrożenia Oprogramowania aplikacyjnego obejmuje:
2. Aplikacja mobilna
3. Tablety medyczne
4. Dostawa i instalacja mają być wykonane w wyznaczonych lokalizacjach Zamawiającego.
5. Po zakończeniu prac instalacyjnych Oprogramowanie musi zostać skonfigurowane i wdrożone
w sposób kompleksowy tak, aby oferowało wszystkie funkcjonalności opisane w Zapytaniu ofertowym oraz zgodnie z Dokumentacją i wskazanymi przez Zamawiającego wytycznymi oraz oczekiwaniami konfiguracyjnymi samego procesu wdrażania (w zakresie opisanych w OPZ wymagań funkcjonalnych).
6. Oprogramowanie aplikacyjne musi zostać zainstalowane przez Wykonawcę - Oprogramowanie aplikacyjne musi zostać zainstalowane i skonfigurowane w sposób kompleksowy na wszystkich stanowiskach komputerowych Zamawiającego.

**Testy**

1. W ramach postepowania zostaną przeprowadzone wszystkie testy opisane w Dokumentacji. Celem testów jest weryfikacja przez Zamawiającego czy wszystkie prace wykonane w trakcie realizacji Przedmiotu Zamówienia zostały wykonane prawidłowo i zgodnie z założeniami funkcjonalnymi i jakościowymi. Testy będą przeprowadzane przez Wykonawcę przy współudziale Zamawiającego jak i wskazanych przez Zamawiającego osób i podmiotów zewnętrznych.
2. Pozytywne zakończenie testów wraz z usunięciem wskazanych Wad jest niezbędne, aby dla poszczególnych Komponentów oraz całego Przedmiotu Zamówienia dokonać odbiorów w ramach poszczególnych Etapów i Odbioru końcowego.
3. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania Umowy dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego audytora. Koszty zewnętrznego audytora będą kosztem Zamawiającego. W szczególności uzgodnienie określonych scenariuszy testowych nie wyklucza prawa do weryfikacji prac innymi testami i scenariuszami.
4. W przypadku zidentyfikowania Błędów lub Wad Wykonawca jest zobowiązany do ich poprawy przed odbiorem Końcowym Przedmiotu Zamówienia.

**Dodatkowe zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonanie Przedmiotu Zamówienia z efektywnością oraz zgodnie z praktyką i wiedzą zawodową.
2. Wykonanie w całości Przedmiotu Zamówienia w zakresie określonym w Umowie będącej załącznikiem nr 3 do Zapytania ofertowego.
3. Dokonanie z Zamawiającym wszelkich koniecznych ustaleń mogących wpływać na zakres
i sposób realizacji Przedmiotu Zamówienia oraz ciągła współpraca z Zamawiającym na każdym etapie realizacji.
4. Stosowanie się do wytycznych i polityk bezpieczeństwa informacji obowiązujących u Zamawiającego.
5. Udzielanie na każde żądanie Zamawiającego pełnej informacji na temat stanu realizacji Przedmiotu Zamówienia.
6. Współdziałanie z osobami wskazanymi przez Zamawiającego.

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

**Dostawa i wdrożenie oprogramowania dla Szpitalnego Systemu Informatycznego SSI wraz z niezbędną infrastrukturą sprzętową**

**Wymogi dotyczące interoperacyjności dla oferowanego oprogramowania**

1. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu wymagane funkcjonalności, poprzez zmodernizowanie i rozbudowanie istniejącego systemu SSI w taki sposób, aby w jak najszerszym zakresie zostały zaspokojone potrzeby Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza wymiany posiadanego rozwiązania systemu SSI. Koniecznym jest zachowanie pełnej wzajemnej interoperacyjności nowo wdrażanych modułów/grup funkcjonalności, a także w przypadku rozbudowy, pełnej interoperacyjności z modułami/grupami/systemami funkcjonalności funkcjonującymi u Zamawiającego.

**Wymagany stan docelowy**

Zamawiający oczekuje dostarczenia oprogramowania dla Szpitalnego Systemu Informatycznego w postaci aplikacji mobilnej co najmniej w zakresie:

Zakres dostawy i wdrożenia oprogramowania:

|  |
| --- |
| **Dostawa i wdrożenie Oprogramowania Aplikacyjnego** |
| **l.p.** | **Zakres** | **Typ licencji**  | **Ilość** |
|  | Aplikacja mobilna SSI  | bezterminowa | Licencja otwarta\* |

*\* Licencje/sublicencje bez ograniczeń ilości jednocześnie aktywnych użytkowników*

Oferowane produkty muszą posiadać i realizować co najmniej funkcjonalności przedstawione w rozdziale II.1.4 OPZ.

**Oprogramowanie aplikacyjne – wymagania ogólne**

1. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć Zamawiającemu określone funkcjonalności, poprzez dostawę nowego rozwiązania w taki sposób, aby w jak najszerszym zakresie zostały zaspokojone potrzeby Zamawiającego. W chwili obecnej Zamawiający korzysta z oprogramowania SSI dla części medycznej (tzw. białej) Comarch Healthcare S.A.
2. Zamawiający wymaga, aby dostarczane oprogramowanie w pełni współpracowało z posiadanym i eksploatowanym przez Zamawiającego SSI.
3. Zamawiający wymaga integracji dostarczonego rozwiązania z istniejącym SSI Zamawiającego.
4. Ustalenie kosztów integracji z system SSI posiadanym przez Zamawiającego jest obowiązkiem Wykonawcy. Zamawiający nie odpowiada za zawartość merytoryczną dokumentacji w zakresie opisów interfejsów, którą przekazuje producent SSI.
5. Przez integrację z Oprogramowaniem SSI Zamawiającego rozumie się zainstalowanie, sparametryzowanie i skonfigurowanie dostarczanego oprogramowania, które umożliwia jedno – i dwustronną wymianę danych w ustalonych formatach i wolumenach zapewniających poprawne funkcjonowanie zarówno Oprogramowania SSI Zamawiającego, jak i aplikacji mobilnej. Wymiana danych w wyniku integracji ma zapewnić funkcjonalność aplikacji mobilnej w pełnym zakresie wymaganym przez Zamawiającego.
6. W zakresie integracji aplikacji mobilnej z Oprogramowaniem SSI Zamawiającego Wykonawca musi zapewnić:
	1. integrację w zakresie wymiany danych dostarczonego oprogramowania z posiadanym systemem informatycznym części medycznej (systemem SSI);
	2. konfigurację i parametryzację dostarczanego oprogramowania w zakresie przedmiotu zamówienia;
	3. scalenie słowników i ich poprawne funkcjonowanie w Oprogramowaniu SSI Zamawiającego jak i w oprogramowaniu aplikacji mobilnej. Przez scalenie słowników należy rozumieć wykorzystanie tych samych słowników niezbędnych do poprawnej wymiany danych między aplikacją mobilną, a systemem SSI Zamawiającego, przy czym na etapie harmonogramu należy określić, który system stanowi źródło danego słownika, do zasilania drugiego systemu;
7. Wykonawca bierze odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie integracji oprogramowania aplikacji mobilnej z Oprogramowaniem SSI.
8. Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z Zamawiającym i udostępniania wszelkich niezbędnych danych i informacji dotyczących dostarczonego oprogramowania, w tym dostarczania aktualnych specyfikacji komunikatów integracyjnych (opisu interfejsów / sposobu integracji), w celu integracji z innymi systemami. Wykonawca oprócz udostępnienia wszystkich danych integracyjnych na etapie przygotowania szczegółowych warunków i zakresu wdrożenia (np. opisy interfejsów czy struktury komunikatów) zawrze taką dokumentację w dokumentacji powykonawczej.
9. Zamawiający oświadcza, iż zgodnie z wiążącą go umową licencyjną z twórcami posiadanych systemów informatycznych, nie jest w posiadaniu kodów źródłowych modułów tych systemów.
10. Wykonawca zobowiązany jest do wykonania integracji zgodnie z art. 75 ust. 2 pkt 3) Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

**Aplikacja mobilna SSI – wymagania szczegółowe**

Dostawa i wdrożenie aplikacji mobilnej SSI obejmuje dostawę odpowiednich licencji oprogramowania, o funkcjonalnościach i na warunkach nie mniejszych niż opisane poniżej:

* Aplikacja mobilna

|  |  |
| --- | --- |
| **L.p.** | **Wymagania minimalne** |
|  | Moduł aplikacji mobilnej musi być zintegrowany z systemem HIS Optimed NXT firmy Comarch posiadanym przez zamawiającego, co najmniej w zakresie: listy pacjentów przebywających aktualnie na oddziale, sal oddziałowych, stref oddziałowych, lekarzy prowadzących, rozpoznań, obserwacji lekarskich i pielęgniarskich, parametrów życiowych, karty leków, karty gorączkowej, wyników badań laboratoryjnych i opisów badań obrazowych. |
|  | Za integracje odpowiada Wykonawca. |
|  | Moduł aplikacji mobilnej działa w trybie online, w połączeniu z siecią wifi w której pracuje macierzyste oprogramowanie HIS.  |
|  | Moduł aplikacji mobilnej jest modułem dedykowanym dla tabletów i telefonów, wykorzystuje wsparcie użytkowników w zakresie mechanizmów ekranów dotykowych. |
|  | Moduł aplikacji mobilnej spełnia następujące wymagania sprzętowe: 2 rdzeniowy procesor; 1,5GB pamięci RAM; Ekran o rozdzielczości minimum 800x480 (zalecane 1280x800 lub więcej); System operacyjny Android 6.0 (lub nowszy), iPadOS 13.1 (lub nowszy); Przeglądarka mobilna: Chrome 80+, Firefox 70+ |
|  | Moduł aplikacji mobilnej musi działać w oparciu o przeglądarkę stron WWW będącą klientem końcowym aplikacji, z identyczną funkcjonalnością na systemach Android i IOS |
|  | Moduł aplikacji mobilnej posiada spójne walidacje z systemem HIS |
|  | Moduł aplikacji mobilnej zapewnia możliwość przeglądania listy pacjentów na oddziałach, dane pobierane są online, zgodnie z danymi widocznymi w HIS. |
|  | Moduł aplikacji mobilnej zapewnia możliwość filtrowania listy pacjentów z możliwością zawężenia do konkretnej sali, strefy lub przypisanych lekarzy prowadzących |
|  | Moduł aplikacji mobilnej zapewnia możliwość wyszukania pacjenta poprzez zeskanowanie kodu 2D z opaski – skanowanie odbywa się z wykorzystaniem wbudowanego w urządzenie aparatu, bez konieczności wykorzystania dedykowanych skanerów. |
|  | Moduł aplikacji mobilnej zapewnia możliwość przeglądu aktualnych informacji dotyczących pacjenta min. lekarza prowadzącego, rozpoznanie, obserwacje, aktualne parametry życiowe, karta leków, karta gorączkowa |
|  | Moduł aplikacji mobilnej zapewnia możliwość odnotowywania nowo zaewidencjonowanych parametrów życiowych pacjenta |
|  | Moduł aplikacji mobilnej zapewnia możliwość tworzenia dokumentów obserwacji lekarskich i pielęgniarskich |
|  | Moduł aplikacji mobilnej zapewnia możliwość podglądu wyników badań laboratoryjnych i opisów badań obrazowych |

**Tablety medyczne - 22 szt.**

Zamawiający oczekuje dostawy i instalacji tabletów medycznych o parametrach nie mniejszych niż określone poniżej.

1. Wykonawca musi rozpakować sprzęt z opakowania zbiorczego, we wskazanym pomieszczeniu przez Zamawiającego.
2. Warunki serwisu gwarancyjnego:
	* 1. w okresie gwarancji (w ramach zaoferowanych cen jednostkowych) wykonawca zobowiązany będzie do:
			1. wykonywania napraw zgodnie z zaoferowaną gwarancją,
			2. lub wymiany na nowy, wolny od wad w przypadku wystąpienia uszkodzeń powstałych na skutek wad materiałowych, wykonania lub innych wad ukrytych,
			i zawsze w przypadku konieczności wykonania 4-tej naprawy gwarancyjnej tego urządzenia.
		2. Zamawiający wymaga organizacji serwisu gwarancyjnego co najmniej z odbiorem
		i dostawą urządzeń do Zamawiającego na koszt Wykonawcy. Naprawa wraz
		z dostawą musi być dokonana w terminie - w ciągu 14 dni od dnia zgłoszenia.
3. Wszelkie dostarczane urządzenia muszą być wyprodukowane po dniu 30 czerwca 2020r.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **L.p.** | **Komponent** | **Wymagania Minimalne** |
|  | **Ekran** | * pojemnościowy wielodotykowy, wodoodporny powłoka antyrefleksyjna
* przekątna ekranu min. 9 - max. 11 cali
* rozdzielczość natywna nie mniejsza niż 1280x800 pikseli
* jasność co najmniej 600 nitów.
* Ekran dotykowy z możliwością obsługi w rękawiczkach
 |
|  | **Procesor** | * Co najmniej ośmiordzeniowy o częstotliwości nie mniejszej niż 1,6GHz.
 |
|  | **System operacyjny** | * Android co najmniej wersja 9.0
 |
|  | **Pamięć RAM** | * co najmniej 1GB, 16GB ROM. Możliwość rozszerzenia pamięci kartą typu MicroSD
 |
|  | **Łączność** | * WIFI co najmniej 802.11 a/b/g/n/ac (2,4GHz/5GHz),
* Bluetooth co najmniej 4.0
* Wbudowany czytnik NFC
* Wbudowany czytnik RFID
 |
|  | **Czytnik kodów kreskowych** | * Wbudowany czytnik kodów kreskowych 1D i 2D
 |
|  | **Aparat** | * Przód – co najmniej 6M,
* Tył – co najmniej 8M z autofocusem i lampą błyskową.
 |
|  | **Bateria** | * Pojemność: co najmniej 5500mAh,
* Podtrzymanie zasilania min. 8h,
* Bateria z możliwością wymiany podczas pracy bez przerywania pracy urządzenia.
 |
|  | **Sensory** | * Akcelerometr,
* Czujnik światła otoczenia,
* Czujnik termiczny
* Silnik wibracyjny.
 |
|  | **Złącza** | * Gniazdo karty microSD z obsługą kart do 128GB,
* USB typ C
* USB typ A
* Port ładowania
 |
|  | **Ochrona** | * Co najmniej IP67,
* Obudowa dezynfekowalna
* Odporność na upadek z wysokości z min. 1,0m zgodnie z MIL-STD-810G.
 |
|  | **Warunki środowiskowe** | * Temperatura pracy: od -10°C do 50°C,
* Wilgotność: 0 – 95%, bez kondensacji.
 |
|  | **Certyfikaty** | * CE, RoHS.
 |
|  | **Waga** | * Nie większa niż 850g
 |
|  | **Wyposażenie dodatkowe** | * Odpinany i regulowany pasek na dłoń
 |

**Instruktaże stanowiskowe**

1. Z uwagi na to, iż w ramach projektu planuje się wdrożenie specjalistycznego oprogramowania i aplikacji, konieczne jest przeszkolenie personelu Zamawiającego. W związku z tym w ramach tego zadania zostaną zrealizowane instruktaże stanowiskowe.
2. Wykonawca przeprowadzi instruktaże stanowiskowe w siedzibie Zmawiającego. Zamawiający udostępni pomieszczenie celem przeprowadzenia instruktaży stanowiskowych.
3. Na podstawie przekazanego przez Zamawiającego wykazu osób oraz przewidywanego terminu i czasu instruktażu stanowiskowego, Wykonawca zaproponuje harmonogram jak i podział na grupy.
4. Szczegółowy harmonogram realizacji instruktaży zostanie uzgodniony na etapie Analizy Harmonogramu.
5. Harmonogramy instruktaży muszą umożliwiać informatykom Zamawiającego obecność na zajęciach z danego tematu przeznaczonych dla innych grup zawodowych, z zastrzeżeniem, że na jednych zajęciach z danego tematu może być obecny co najmniej 1 informatyk.

Instruktaże stanowiskowe użytkowników i administratora będą musiały spełniać minimum następujących wymagania:

* zajęcia powinny odbywać się w godzinach od godz. 8.00 do 15.00,
* zajęcia nie będą mogły trwać dłużej niż 6 godzin dziennie.
1. Za skuteczne przeprowadzenie instruktażu stanowiskowego uważa się dostępność w ustalonym miejscu i terminie przedstawicieli Wykonawcy, gotowych przeprowadzić instruktaż zgodnie z ustalonym harmonogramem.
2. Wykonawca w ramach instruktażu stanowiskowego przekaże instrukcje do wdrożonego rozwiązania oraz materiały szkoleniowe. Instruktaże stanowiskowe będą prowadzone w języku polskim.
3. W ramach przeprowadzonych instruktaży stanowiskowych wymaga się:
* przekazania wiedzy niezbędnej do poprawnego użytkowania wdrożonego systemu, jego zakresu funkcjonalnego,
* przekazania wiedza w zakresie tworzenia i gromadzenia informacji, tworzeniem i gromadzeniem dokumentów, wykonywaniem analiz, sprawozdań i raportów.
1. Zakres instruktaży stanowiskowych musi objąć teorię i praktykę (musi być zapewniona odpowiednia liczba ćwiczeń – minimum w stosunku 50% / 50%) tak, aby personel Zamawiającego mógł podjąć samodzielnie działania użytkowania wdrożonego oprogramowania.
2. Instruktaże stanowiskowe będą prowadzone w dwóch kategoriach:
	* + 1. dla 20 użytkowników oprogramowania w ilości 30 godzin w tym:
			- Lekarze - 10 osób
			- Pielęgniarki – 10 osób
			1. dla 2 administratorów w ilości 2 godzin.
3. Po ukończeniu instruktaży stanowiskowych uczestnicy mają w szczególności umieć posługiwać się w pełni samodzielnie wdrożonym oprogramowaniem.
4. Administrator po zakończeniu instruktaży musi w szczególności umieć:
* wykonywać czynności administracyjne w zakresie funkcjonowania oprogramowania. Ponadto powinien znać typowe zagrożenia i problemy związane z funkcjonowaniem wdrożonego oprogramowania, a także sposoby ich wykrywania oraz przeciwdziałania. Powinien umieć instalować, konfigurować, rekonfigurować, monitorować i prawidłowo eksploatować dostarczone oprogramowanie, jak również znać jego wdrożoną konfigurację.
1. W przypadku obowiązywania zasad i ograniczeń wynikających z rozporządzenia Ministra Zdrowia obostrzeń dotyczących zakazu zgromadzeń w związku z sytuacją epidemiologiczną COVID-19, Zamawiający dopuszcza przeprowadzenie instruktaży stanowiskowych on-line **dla użytkowników oprogramowania.**
2. Instruktaże stanowiskowe on-line powinny być prowadzone w technologii transmisji audio-wideo w czasie rzeczywistym, tzn. technologią typu „Streaming” umożliwiającą przesyłanie takich danych jak fonia, wizja i tekst „na żywo” dzięki czemu uczestnik otrzymuje pełnowartościowe szkolenie:
* fonia / głos – słyszy lektora prowadzącego szkolenie „na żywo”
* wizja /wideo – widzi lektora prowadzącego szkolenie „na żywo”
* pokaz slajdów, prezentacji, widoku ekranu – całą prezentację widzi u siebie na ekranie.

Instruktaże stanowiskowe on-line muszą umożliwiać pełną interakcję zarówno z prowadzącym jak i z innym uczestnikami instruktażu, poprzez:

1. dostęp do czatu z możliwością zadawania pytań oraz udzielania odpowiedzi,
2. przeprowadzenia ankiet on-line.

Zakres instruktaży stanowiskowych on-line musi obejmować teorię, czyli prezentację oraz praktykę.

Wykonawca jest odpowiedzialny za organizację instruktaży stanowiskowych on-line, w tym co najmniej: zapewnienie sprzętu, oprogramowania oraz transmisji do przeprowadzenia instruktaży, w miejscu wyznaczonym przez Zamawiającego.

**Gwarancja**

1. Wykonawca w ramach realizacji Przedmiotu Zamówienia udzieli Zamawiającemu gwarancji jakości (dalej zwanej „gwarancją”) na niniejszy przedmiot zamówienia:
2. dostawa i wdrożenie oprogramowania dla Szpitalnego Systemu Informatycznego wraz z infrastrukturą sprzętową:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poz. OPZ** | **Opis** | **Okres gwarancji****(minimalny)** |
| **Rozdział II** | **Szpitalny System Informatyczny** |  |
| II.1.4 | Aplikacja mobilna – dostawa i wdrożenie | **12 miesięcy** |
| II.1.5 | Tablety medyczne | **24 miesiące** |

1. Bieg terminów gwarancji określonych w ust. 1 będą rozpoczynać się z dniem podpisania Protokołu Odbioru danego Etapu lub Końcowego bez uwag przez Zamawiającego.
2. Naprawy gwarancyjne muszą być realizowane przez serwis producenta lub Autoryzowanego Partnera Serwisowego Producenta.

**Zakres usług gwarancyjnych dostarczonego oprogramowania aplikacyjnego.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa Usługi** | **Przedmiot Usługi** |
| Zakres usług gwarancyjnych | Gotowość Wykonawcy do usuwania błędów oprogramowania aplikacyjnego.Usługa realizowana za pośrednictwem Wykonawcy przez producenta oprogramowania aplikacyjnego.Realizacja usługi zapewni Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego oprogramowania aplikacyjnego, jak również dostosowanie tego oprogramowania do zmian czynników wewnętrznych organizacji Zamawiającego oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Wykonawca zagwarantuje:* prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników błędów ww. oprogramowania aplikacyjnego
* wprowadzanie do ww. oprogramowania aplikacyjnego nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej producenta,
* wprowadzanie do ww. oprogramowania aplikacyjnego zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw, rozporządzeń, itp.
* wprowadzanie do oprogramowania aplikacyjnego zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje, w stosunku do których Zamawiający ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości, w szczególności:
* Ministerstwa Zdrowia,
* NFZ,
* Centrów Zdrowia Publicznego,
* Ministerstwa Finansów.
* wprowadzanie w trybie pilnym do ww. oprogramowania aplikacyjnego zmian i poprawek usuwających stwierdzone błędy i luki we wbudowanych mechanizmach i funkcjach zabezpieczeń,
* gotowość do odpłatnego wykonania na zlecenie Zamawiającego zaproponowanych przez niego modyfikacji ww. oprogramowania aplikacyjnego.
 |
| Konsultacje | Gotowość do świadczenia Zamawiającemu usługi pomocy techniczneji eksploatacyjnej w odniesieniu do ww. oprogramowania aplikacyjnego. |

**Usługi gwarancyjne**

1. W okresie gwarancji Wykonawca będzie zobowiązany do nieodpłatnego usuwania Wad Przedmiotu Zamówienia rozumianych jako Awaria lub Błąd lub Usterka zgodnie z definicjami, jak poniżej:
2. **Awaria -** Kategoria Wady w Oprogramowaniu lub Oprogramowaniu SSI lub dostarczonej Infrastrukturze Sprzętowej powodująca brak działania lub niepoprawne działanie Przedmiotu Zamówienia u Zamawiającego, uniemożliwiające jego użytkowanie. Sytuacja, w której Oprogramowanie w ogóle nie funkcjonuje lub nie jest możliwe realizowanie istotnych funkcjonalności Komponentów/Produktów Przedmiotu Zamówienia.
3. **Błąd** - Należy przez to rozumieć Wadę Oprogramowania lub Oprogramowania SSI oznaczającą jego funkcjonowanie niezgodne z opisem w Dokumentacji oraz OPZ, powodujące błędne zapisy w bazie danych lub uniemożliwiające działanie mniej istotnej funkcjonalności w Systemie.
4. **Usterka -** Należy przez to rozumieć kategorię Wady w Oprogramowaniu lub Oprogramowaniu lub dostarczonej Infrastrukturze Sprzętowej oznaczającą funkcjonowanie niezgodne z opisem Dokumentacji oraz OPZ, nie wpływającą istotnie na funkcjonowanie dostarczanego rozwiązania u Zamawiającego, utrudniającą pracę Użytkownikowi Zamawiającego.
5. Przyjęcie zgłoszenia Wady przez Wykonawcę, odbywać się będzie poprzez dostępny on-line System Zgłaszania i przyjmowania uwag oraz Wad (dalej zwany SZ) przy czym:
6. System Zgłoszeń dostarczy Wykonawca (będzie on utrzymywany i administrowany przez Wykonawcę), wpis zgłoszenia do SZ będzie dokonywał Zamawiający,
7. za skuteczne przyjęcie zgłoszenia Wady uważa się będzie wprowadzenie przez Zamawiającego wpisu do SZ zawierającego opis zgłaszanej Wady i termin jej zgłoszenia; w razie trudności z dostępem on-line do SZ, zgłoszenia Wady mogą odbywać się także telefonicznie pod ustalonym numerem telefonu lub pisemnie na formularzu przesyłanym na ustalony adres e-mail, opcjonalnie faksem, których numery i adresy zostaną podane przez Wykonawcę w terminie 15 dni roboczych od dnia podpisania Umowy wraz ze wzorem formularza zgłoszenia Wady.
8. W przypadku, w którym wykonanie Umowy związane będzie z modernizacją lub rozbudową istniejącego oprogramowania, gwarancja obejmuje całość oprogramowania modernizowanego lub rozbudowywanego.
9. Gwarancja musi zapewniać wymianę uszkodzonego sprzętu, kabli i elementów dostarczonych urządzeń (jeżeli dotyczy) oraz zapewniać dostęp do aktualizacji oprogramowania, bez wiedzy i wsparcia technicznego producenta.
10. W ramach gwarancji Wykonawca będzie świadczył następujące usługi:
11. Usuwanie Wad w dostarczonym Przedmiocie Zamówienia w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego Wady w jego działaniu, w terminach określonych poniżej:

**Tabela 1. Usługi gwarancji dla oprogramowania Szpitalnego Systemu Informatycznego:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KWALIFIKACJA ZGŁOSZENIA WADY** | **OKRES DOSTĘPNOŚCI WYKONAWCY** | **ROZWIĄZANIE ZASTĘPCZE** | **CZAS REAKCJI WYKONAWCY** | **CZAS NAPRAWY** |
| AWARIA | 24/7/365 | niezwłocznie, nie później niż 48 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia | niezwłocznie, nie później niż 48 godzin od czasu przyjęcia zgłoszenia | niezwłocznie, nie później niż 72 godziny od czasu przyjęcia zgłoszenia |
| BŁĄD | W dni robocze pomiędzy 8 a 16 Zgłoszenie przesłane po 16 traktowane jest jak zgłoszenie przyjęte w następnym dniu roboczym o 8 | niezwłocznie nie później niż 10 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia, rozwiązanie umożliwiające przekwalifikowanie na Usterkę  | niezwłocznie nie później niż 2 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia | niezwłocznie nie później niż 14 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia |
| USTERKA | W dni robocze pomiędzy 8 a 16 Zgłoszenie przesłane po 16 traktowane jest jak zgłoszenie przyjęte w następnym dniu roboczym o 8 | nie dotyczy | niezwłocznie nie później niż 5 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia | niezwłocznie nie później niż 30 dni roboczych od dnia przyjęcia zgłoszenia |

1. dopuszcza się zmianę kwalifikacji zgłoszenia Wady, po uprzedniej zgodzie Zamawiającego. Do czasu potwierdzenia zmiany kwalifikacji, uznaje się za obowiązującą kwalifikację pierwotną,
2. czasy naprawy mogą być inne niż wskazane w powyższej tabeli, jeżeli Zamawiający zaakceptuje zmianę kwalifikacji zgłoszenia, o której mowa w punkcie 2),
3. w przypadku braku możliwości usunięcia Wady lub przedstawienia rozwiązania zastępczego zdalnie, Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia gwarancji bezpośrednio w lokalizacji Zamawiającego,
4. usunięcie Wady Oprogramowania, nastąpi poprzez przekazanie poprawki lub nowej wersji. Każda nowa poprawka lub nowa wersja musi posiadać unikalny numer,
5. Wykonawca w okresie trwania gwarancji, do 5 dnia każdego miesiąca, przedstawi Zamawiającemu raport zawierający co najmniej: numer zgłoszenia, kwalifikację zgłoszenia, godzinę i datę zgłoszenia, temat zgłoszenia, status zgłoszenia, godzinę i datę usunięcia Wady, czas naprawy.

**Pozostałe ustalenia:**

1. System Zgłoszeń, który zostanie udostępniony przez Wykonawcę, ma dodatkowo pozwalać na prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym obejmującego w szczególności wykonane czynności gwarancyjne, ewidencję wszystkich zgłoszeń gwarancyjnych, opis zmian w konfiguracji Oprogramowania; prowadzenie rejestru zgłoszeń jest obowiązkiem Wykonawcy.
2. Gwarancja i serwis na urządzenia (jeżeli dotyczy) muszą być świadczony przez firmę autoryzowaną przez producenta lub jego przedstawicielstwo w Polsce w przypadku, gdy Oferent nie posiada takiej autoryzacji.
3. Zamawiający ustala procedurę zdalnego dostępu Wykonawcy do Oprogramowania:
	1. Wykonawca drogą elektroniczną poprzez e-mail, prześle Zamawiającemu wniosek o uzyskanie zdalnego dostępu do Oprogramowania, wskazując co najmniej:
		1. imię i nazwisko pracownika Wykonawcy, któremu zostanie przyznany dostęp,
		2. nazwa i adres IP zasobu (bazy danych/oprogramowania), który zostanie udostępniony,
		3. usługi sieciowe, które zostaną udostępnione,
		4. okres czasu, na który będzie aktywowany dostęp,
		5. numer zgłoszenia gwarancyjnego,
		6. przyczyna złożenia wniosku,
		7. opis czynności, które zostaną wykonane,
		8. imię i nazwisko pracownika Wykonawcy uprawnionego do złożenia wniosku.
	2. Osoba wyznaczona przez Zamawiającego zaopiniuje wniosek i w formie elektronicznej poprzez e-mail odpowie, podając informację o zgodzie lub jej braku.
	3. Po zakończeniu prac Wykonawca ma obowiązek przesłać Zamawiającemu raport z wykonanych prac z wykorzystaniem zdalnego dostępu, podając czas ich trwania i zakres.
	4. Każdy zdalny dostęp do Oprogramowania musi być przez Wykonawcę odnotowany w Systemie Zgłoszeń,
	5. Dostęp do zasobów Zamawiającego musi być zgodny z obowiązującą u niego polityką bezpieczeństwa. Zamawiający udostępni procedury bezpieczeństwa Wykonawcy, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza, po podpisaniu umowy.
	6. W przypadku dostarczenia nowej lub zmodyfikowanej wersji Oprogramowania wymagającego aktualizacji lub wymiany Oprogramowania dostarczonego w ramach niniejszej Umowy, Wykonawca w ramach gwarancji ma obowiązek wymiany lub aktualizacji także tego Oprogramowania.
4. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się do:
	* 1. wykonywania modyfikacji bez wezwania lub na pisemne zgłoszenie Zamawiającego w celu dostosowania wszystkich elementów Oprogramowania do obowiązujących przepisów prawnych,
		2. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach oprogramowania drogą elektroniczną na wskazany adres e-mail Zamawiającego,
		+ udostępniania nowych wersji oprogramowania poprzez ustaloną witrynę internetową,
		w szczególności związanych z wejściem w życie nowych przepisów prawa lub zawierających nowe funkcjonalności, w szczególności związane z rozliczeniami z NFZ; w przypadku w którym udostępnianie następować będzie w związku ze zmianą przepisów prawa, Wykonawca zobowiązany będzie do udostępnienia nowej wersji oprogramowania na nie mniej niż 14 dni przed dniem wejścia w życie tych przepisów*,* a w przypadku, gdy przepisy te będą wchodziły w życie w terminie krótszym niż 14 dni od daty ich publikacji, w terminie nie później jak 14 dni od ich publikacji;
		+ wysłania na adres korespondencyjny Zamawiającego nośnika CD/DVD zawierającego nową wersję oprogramowania, na pisemne żądanie wniesione przez Zamawiającego - każda nowa wersja musi posiadać unikalny numer;
		+ wraz z nową wersją oprogramowania Wykonawca zobowiązany jest do przekazania nowej wersji Dokumentacji wraz z procedurą instalacji oprogramowania oraz informacją o parametryzacji i konfiguracji.
		1. świadczenia usług w postaci konsultacji, porad, dodatkowej konfiguracji, tworzenia nowych raportów, wsparcia technicznego w zakresie wdrożenia oraz użytkowania oprogramowania e-Usług, przy czym:
* usługi będą świadczone w dni robocze w godzinach od 8 do 16 w języku polskim,
w siedzibie Zamawiającego lub za uzgodnieniem Stron, jako prace świadczone zdalnie
* tryb zgłaszania: telefonicznie, e-mail, faxem lub poprzez Elektroniczny System Zgłoszeń, konsultacje i porady będą udzielane na bieżąco podczas rozmowy telefonicznej lub w postaci elektronicznej, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od skierowania zapytania. Jeżeli nie jest możliwe wykonanie usługi w ciągu 3 dni roboczych, Wykonawca uzgodni z Zamawiającym inny termin konsultacji lub porady, jeżeli Zamawiający wyrazi na to zgodę.

Uwaga:

W przypadku zapisu terminu jako:

* Dzień Roboczy należy rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
* Godziny Robocze należy rozumieć godziny od 7.00 do 15.00 w każdym Dniu Roboczym.

W innych przypadkach należy rozumieć jako dzień kalendarzowy.