**Załącznik nr 2 do SIWZ**

**Opis przedmiotu zamówienia:**

**Usługa serwisowa nad oprogramowaniem „Infomedica”, „AMMS” Asseco Poland S.A**

**W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zapewnia:**

Bieżące usuwanie awarii Oprogramowania, tzn. usterek w zbiorach oraz usterek w zbiorach zgromadzonych danych, powstałych z winy Zamawiającego lub niezależnie od Zamawiającego, zwanych dalej „Awariami”;

* 1. W przypadku wystąpienia awarii krytycznej oprogramowania medycznego tj. awarii uniemożliwiającej pracę w ramach oprogramowania medycznego w całym systemie lub w jego znacznej części Wykonawca podejmie działania naprawcze w trybie niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia o zaistniałym fakcie. Przywrócenie systemu do pracy, nie może trwać dłużej niż 12 godzin od momentu rozpoczęcia prac naprawczych. Zgłoszenie awarii krytycznych odbywa się pod wskazanymi numerami telefonicznymi.

Część medyczna – zgłoszenia przyjmowane są 24h na dobę przez 365 dni w roku

Część administracyjna – zgłoszenia przyjmowane są w godz. 8.00-19.00 w dni robocze

* 1. W przypadku wystąpienia awarii zwykłej oprogramowania medycznego tj. awarii uniemożliwiającej pracę w ramach oprogramowania medycznego poszczególnych komórek organizacyjnych lub użytkowników, Wykonawca podejmie działania naprawcze nie później niż 4 godz. od zgłoszenia awarii. Zgłoszenie awarii zwykłej odbywa się pod wskazanymi numerami telefonicznymi.

Część medyczna – zgłoszenia przyjmowane są 24h na dobę przez 365 dni w roku

Część administracyjna – zgłoszenia przyjmowane są w godz. 8.00-19.00 w dni robocze

* 1. Wizytę serwisu części administracyjnej w siedzibie Zamawiającego, minimum raz w miesiącu.
  2. Wizytę serwisu części medycznej w siedzibie Zamawiającego, minimum raz w tygodniu z zagwarantowanym czasem pracy 7 godzin.
  3. Przeprowadzanie wymaganych instalacji i aktualizacji oprogramowania w godzinach nocnych od godziny 0:00.
  4. Dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej umożliwiającej zgłaszanie awarii oprogramowania, udzielanie porad i konsultacji. Dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej odbywa się na podstawie indywidualnych kont.
  5. Możliwość korzystania z konsultacji telefonicznych i osobistych w siedzibie Zamawiającego dotyczących Oprogramowania;
  6. Bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania, uwzględniające potrzeby Zamawiającego
  7. Nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem bazy danych Oracle wykorzystywanej do obsługi systemu informatycznego Infomedica/AMMS
  8. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, wykonywanie ponownych lub dodatkowych instalacji serwisowanego Oprogramowania
  9. Doradztwo i udzielanie konsultacji w zakresie podejmowania przez Zamawiającego kolejnych przedsięwzięć informatycznych
  10. Bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania oraz sprzętu komputerowego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego
  11. Pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących
  12. Prowadzenie szkoleń dla personelu zamawiającego
  13. Na wniosek Zamawiającego dokonywanie kontroli prawidłowości składowania i zabezpieczenia danych gromadzonych za pomocą serwisowanego Oprogramowania
  14. Na wniosek Zamawiającego awaryjne odtwarzanie stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych.
  15. Zdalne wsparcie dla działu IT Zamawiającego
  16. Helpdesk telefoniczny dostępny całą dobę, przez cały rok.

**Lista modułów oprogramowania Infomedica/AMMS objętych umową**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Moduł oprogramowania Infomedica/AMMS** |
| 1 | AMMS Ruch Chorych |
| 2 | Infomedica Ruch Chorych |
| 3 | AMMS Zlecenia |
| 4 | Infomedica Zlecenia |
| 5 | AMMS Pracownia |
| 6 | AMMS Punkt Pobrań |
| 7 | Infomedica Punkt Pobrań |
| 8 | AMMS Apteka |
| 9 | Infomedica Apteka |
| 10 | AMMS Apteczka |
| 11 | Infomedica Apteczka |
| 12 | AMMS Rejestracja |
| 13 | AMMS Gabinet |
| 14 | AMMS Statystyka |
| 15 | AMMS Blok Operacyjny |
| 16 | Infomedica Blok Operacyjny |
| 17 | KKL |
| 18 | Zakażenia |
| 19 | e-Pacjent |
| 20 | Medycyna Pracy |
| 21 | AMMS Repozytorium EDM |
| 22 | AMMS Dokumentacja Formularzowa |
| 23 | Finanse-Księgowość |
| 24 | Koszty |
| 25 | Rejestr Sprzedaży |
| 26 | Kasa |
| 27 | WKNŚ |
| 28 | Budżetowanie |
| 29 | Gospodarka Materiałowa |
| 30 | Wyposażenie |
| 31 | Środki Trwałe |
| 32 | Kadry |
| 33 | Płace |
| 34 | Ewidencja Czasu Pracy |
| 35 | Pracownia Patomorfologii |
| 36 | AMMS Mobile |
| 37 | Bank Krwi |
| 38 | Symulator JGP |
| 39 | Laboratorium |
| 40 | Obsługa Zamówień i Przetargów |
| 41 | EAM |