DEA.ZP-2910/4/2022 Łódź, dn. 14.02.2022 r.

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

o wartości nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 130 000 zł.

**Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi** zaprasza do składania ofert na świadczenie usługi serwisu systemów informatycznych AMMS i InfoMedica.

**I. Przedmiot zamówienia.**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisu systemów informatycznych AMMS i Infomedica według poniższych zadań:

1. Pakiet 1 – Serwis medycznych systemów informatycznych – AMMS,

2. Pakiet 2 – Serwis administracyjnego systemu informatycznego – InfoMedica .

Szczegółowy wykaz usług serwisowy do powyższych zadań znajduje się w załączniku nr 1 do zapytania ofertowego.

Wykonawca może złożyć ofertę na dowolną ilość pakietów.

**II. Termin wykonania zamówienia.**

Zamawiający przewiduje zawarcie umowy na okres 10 miesięcy od dnia podpisania umowy. Projekt umowy zawarty jest w załączniku nr 4.

**III. Wykaz oświadczeń lub dokumentów wymaganych od Wykonawców.**

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty:

1. Wypełniony formularz ofertowy – załącznik nr 2,

2. Wypełnione oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu –
załącznik nr 3,

3. Aktualne zaświadczenie wystawione przez Asseco Poland S.A. o partnerstwie danego Wykonawcy i możliwości wykonywania serwisu oprogramowania zgodnie z przedmiotem zamówienia (serwis autoryzowany).

4. Aktualny odpis z rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w przypadku oferentów podlegających wpisowi do rejestru przedsiębiorców, w przypadku oferentów prowadzących działalność gospodarczą we własnym imieniu i na własny rachunek informację o wpisie do Centralnej Ewidencji i Informacji o działalności gospodarczej.

**IV. Kryteria oceny ofert i sposobu dokonywania oceny ofert.**

 Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty według następujących kryteriów:

* **Cena – 100 %**

**Opis sposobu obliczenia ceny.**

Oferta musi zawierać ostateczną, sumaryczną cenę obejmującą wszystkie koszty
z uwzględnieniem wszystkich opłat i podatków (także od towarów i usług) oraz zaproponowanych upustów i rabatów.

Cena musi być podana w złotych polskich cyfrowo i słownie.

###### **Sposób przyznania punktów.**

 Punkty za to kryterium będą przyznane na podstawie ceny brutto oferty podanej przez Wykonawcę w „Formularzu ofertowym”.

Wykonawca, który zaproponuje najniższą cenę otrzyma 100 pkt, pozostali Wykonawcy odpowiednio mniej punktów, wg wzoru:

 Najniższa cena oferowana spośród ocenianych ofert

 C = x 100 pkt Cena oferty badanej

###### **V. Sposób i termin przygotowania oferty.**

1. Oferta powinna być napisana czytelnie oraz powinna być podpisana przez osobę upoważnioną do reprezentowania Wykonawcy na zewnątrz. Jeżeli osoba podpisująca ofertę działa na podstawie pełnomocnictwa, to musi ono być dołączone do oferty.

2. Podana w formularzu ofertowym, stanowiącym załącznik nr 1, cena brutto powinna zawierać wszystkie koszty z uwzględnieniem opłat i podatków.

3. Ofertę należy złożyć do dnia **08.03.2022 r. do godz. 11:00** w sekretariacie Wojewódzkiej Stacji Ratownictwa Medycznego w Łodzi, ul. Warecka 2, 91-202 Łódź.

Koperta powinna być zamknięta i zabezpieczona przed przypadkowym otwarciem, zaadresowana na Zamawiającego oraz opatrzona napisem:

**„Oferta na świadczenie usługi w zakresie serwisu systemów informatycznych dla WSRM
w Łodzi. Nie otwierać przed 08.03.2022 r., godz. 11:30”**

**Uwaga:** W przypadku umieszczenia oferty w opakowaniach wysyłkowych firm kurierskich Wykonawca musi umieścić ofertę w dodatkowej, zabezpieczonej kopercie oznaczając ją jak wyżej.

**VI. Termin i miejsce otwarcia ofert.**

Komisyjne otwarcie ofert nastąpi **08.03.2022 r. godz. 11:30** w siedzibie WSRM w Łodzi,
91-202 Łódź, ul. Warecka 2.

**VII. Osoba do kontaktów.**

Osoba do kontaktów: Sławomir Walicki – tel. 721-820-241, adres e-mail: przetargi@wsrm.lodz.pl

**VIII. Klauzula informacyjna dotycząca RODO.**

Zgodnie z np. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679
z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119
z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi, ul. Warecka 2, 91-202-Łódź, tel. 42 652-80-58, iod@wsrm.lodz.pl

2. Ww. dane kontaktowe są jednocześnie danymi kontaktowymi Inspektora Ochrony Danych Osobowych;

3. Dane osobowe przetwarzane będą na podstawie np. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem na świadczenie usługi w zakresie profilaktycznej opieki medycznej dla WSRM w Łodzi w trybie zapytania ofertowego do 130 tys. złotych;

4. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania;

5. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia;

6. Obowiązek podania przez Wykonawcę danych osobowych bezpośrednio jego dotyczących jest wymogiem określonym w specyfikacji postępowania związanym
z udziałem w postępowaniu;

7. Decyzje dotyczące danych osobowych nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do np. 22 RODO;

8. Osoba, której dane osobowe dotyczą posiada:

a) na podstawie np. 15 RODO prawo dostępu do danych ich dotyczących,

b) na podstawie np. 16 RODO prawo do sprostowania danych osobowych,

c) na podstawie np. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w np. 18 ust. 2 RODO,

d) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO;

9. Osobie, której dane osobowe dotyczą nie przysługuje:

a) w związku z np. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;

b) prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w np. 20 RODO;

c) na podstawie np. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest np. 6 ust. 1 lit. c RODO.

**IX. Inne informacje.**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo unieważnienia postępowania na każdym etapie bez podawania przyczyny.

2. Wykonawcy zainteresowani niniejszym postępowaniem mogą zadawać pytania dotyczące niniejszego postępowania, na które Zamawiający niezwłocznie odpowie pisemnie oraz umieści informację na stronie internetowej [www.wsrm.lodz.pl](http://www.wsrm.lodz.pl/) w zakładce zamówienia publiczne: https://bip.wsrm.lodz.pl/postepowanie/zapytania-ofertowe-do-130-tys-zlotych/ Termin zadawania pytań do 24.02.2022 r.

Pytania można zadawać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: przetargi@wsrm.lodz.pl

**Załącznik nr 1**

**1. Pakiet nr 1**

**Wykaz licencji**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa modułu/funkcjonalności AMMS | Typ Licencjonowania | Liczba licencji |
| 1 | AMMS – Apteka | USER | 4 |
| 2 | AMMS – Apteczka Oddziałowa | USER | 18 |
| 3 | AMMS – Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia | USER | 38 |
| 4 | Import danych z systemu SWD PRM | OPEN | 1 |
| 5 | eSkierowanie – Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji | OPEN | 1 |
| 6 | Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) | OPEN | 1 |
| 7 | Zdarzenia Medyczne | OPEN | 1 |

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych**

1. **Serwis medycznych systemów informatycznych – AMMS:**
2. Serwis baz danych systemu AMMS;
3. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemów uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
4. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
5. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów systemów, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji np. eliminacja błędów z poziomu bazy danych (podwójne wizyty, błędy w numeracji KG np.);
6. Identyfikacja i analiza błędów systemów oraz przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
7. Reindeksacja baz danych;
8. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
9. Konfiguracja nowych instalacji systemów;
10. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemów;
11. Rozwiązywanie bieżących problemów dotyczących systemów w miarę możliwości technicznych;
12. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów,
13. Aktualizacja serwisowanych systemów;
14. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz komunikacji z NFZ oraz przedstawianie wyników przeprowadzanych analiz Zamawiającemu;
15. Pomoc przy rozliczeniach kontraktów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych, konsultacje w zakresie błędnie rozliczonych pozycji);
16. Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;
17. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu np. karty statystyczne i inne dokumenty statystyczne prawnie wymagane, raporty statystyczne, raporty dla płatników usług medycznych lub inne raporty lub zestawienia wewnętrzne lub zewnętrzne niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego);
18. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
19. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych na potrzeby tworzenia wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
20. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;
21. Dokonywanie indywidualnych zmian 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 np.;
22. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
23. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
24. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
25. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
26. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy;
27. **Sposób realizacji usług serwisowych systemów informatycznych: AMMS:**
28. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
29. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
30. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;
31. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
32. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
33. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
34. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
35. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail);
36. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego): **1 dzień roboczy.**
37. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania,
w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności
z użyciem serwisowanego oprogramowania): **8 godzin w wymaganym przedziale czasu realizacji usług serwisowych przez Wykonawcę.**
38. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki: **14 dni roboczych**.
39. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii: **następny dzień roboczy**.
40. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana jako zmiana definiowalnych i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu): **7 dni roboczych**.
41. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji: **30 dni roboczych**.
42. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
43. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
44. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
45. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
46. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;
47. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii: **minimum 2 osoby**.
48. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w ilości – 3 razy w miesiącu w wymiarze: **do 2 roboczogodzin na każdorazowy dyżur**. Dyżur może być pełniony w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przy wykorzystaniu połączenia video. Oprogramowanie do połączenia video po stronie Wykonawcy.

**2. Pakiet nr 2**

**Wykaz licencji**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa modułu/funkcjonalności Infomedica** | **Typ Licencjonowania** | **Liczba licencji** |
| 1 | Finanse-Księgowość  | OPEN | 1 |
| 2 | Koszty | USER | 3 |
| 3 | Rejestr Sprzedaży | OPEN | 1 |
| 4 | Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń | USER | 1 |
| 5 | Rejestr Zakupów | USER | 5 |
| 6 | Kasa | OPEN | 1 |
| 7 | Budżetowanie wraz z Wariantami budżetowymi dla OPK | USER | 1 |
| 8 | Gospodarka Magazynowo-Materiałowa | USER | 8 |
| 9 | Środki Trwałe | USER | 4 |
| 10 | Wyposażenie | USER | 4 |
| 11 | Kadry | USER | 10 |
| 12 | Płace | USER | 8 |
| 13 | Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) | USER | 16 |
| 14 | Kalkulacja Kosztów Leczenia | USER | 1 |

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych**

1. **Serwis administracyjnego systemu informatycznego – InfoMedica:**
2. Serwis baz danych systemu: generowanie baz danych (instancji); konfiguracja baz danych; uaktualnienia bazy danych (upgrade) jeśli jest udostępniony przez producenta;
3. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
4. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemu uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
5. Reindeksacja bazy danych;
6. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji bazy danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
7. Instalacja i konfiguracja nowych instalacji systemu;
8. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemu;
9. Instalacja i konfiguracja systemu na stacjach roboczych;
10. Instalacja i konfiguracja klienta bazy danych Oracle i oprogramowania towarzyszącego;
11. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
12. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
13. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów systemów, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji.
14. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu, tworzenie raportów i zestawień wewnętrznych lub zewnętrznych niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego:
* sprawozdawczość roczna (np., Sprawozdanie bilansu, Rachunek zysków i strat);
* sprawozdawczość okresowa (wydruki obrotów, sald, stanu kont dla kont i grup kont księgi głównej);
* sprawozdania kosztowe (biblioteka wydruków);
* zestawienia z modułów Gospodarki Materiałowej i Środków Trwałych;
* definiowanie dodatkowych zestawień z wykorzystaniem narzędzi zewnętrznych;
* definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z programem biurowym;
* definiowanie, kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów) dla modułów: Kadry, Płace, Grafik;
* kontrola poprawności eksportu danych do programu Płatnik;
* pomoc przy poprawie błędów eksportowanych danych do programu Płatnik;
* zarządzanie funkcjami serwisowymi;
* pomoc przy przesyłaniu danych między modułami;
* eksport – import kosztów bezpośrednich (FK – Koszty);
* eksport – import dokumentów sprzedaży (Rejestr Sprzedaży – FK);
* eksport amortyzacji i umorzeń ŚT (Środki Trwałe – FK);
* eksport – import przychodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
* eksport – import rozchodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
* eksporty przelewów (FK – Rejestr bankowy, Rejestr bankowy – homebanking);
* import wyciągów bankowych (homebanking – Rejestr Bankowy);
* eksport do FK z modułów Kadry, Płace.
1. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta.
2. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;
3. Wsparcie użytkowników przy stanowisku pracy użytkowników;
4. Modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych;
5. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
6. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów,
7. Aktualizacja serwisowanych systemów;
8. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
9. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
10. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
11. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy.
12. Konsultacje telefoniczne w zakresie obsługi produktu.
13. **Sposób realizacji usług serwisowych systemu informatycznego: InfoMedica:**
14. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
15. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
16. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia warii usterek;
17. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą
być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
18. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą
być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
19. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
20. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
21. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail);
22. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego): **1 dzień roboczy.**
23. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania,
w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności
z użyciem serwisowanego oprogramowania): **w tym samym dniu roboczym.**
24. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki: **3 dni robocze.**
25. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii: **następny dzień roboczy.**
26. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana jako zmiana definiowalnych i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu): **7 dni roboczych.**
27. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji: **14 dni roboczych.**
28. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
29. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
30. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
31. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
32. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;
33. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii: **minimum 2 osób**

Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w ilości – 2 razy w miesiącu w wymiarze: **do 2 roboczogodzin na każdorazowy dyżur**. Dyżur może być pełniony w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przy wykorzystaniu połączenia video. Oprogramowanie do połączenia video po stronie Wykonawcy.

**DEA.ZP-2910/4/2022 Załącznik nr 2**

**FORMULARZ OFERTOWY**

1. Zamawiający:
Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi, ul. Warecka 2, 91-202 Łódź
2. Nazwa/ imię i nazwisko/ i adres Wykonawcy

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

NIP……………………………………………………. REGON …………………………………………………………

Nr telefonu i faxu ……………………………………Adres e-mail ……………………………………………

1. **Przedmiot oferty i cena oferty:**

 **3.1** **Pakiet 1 - Oferujemy świadczenie usług w zakresie serwisu systemów
 informatycznych AMMS dla WSRM w Łodzi**

Wartość netto zamówienia: - ....................................................zł

Kwota podatku VAT …………% - ...................................................zł

Wartość brutto zamówienia: - ...................................................zł

Wartość brutto słownie: ..............................................................................................

**3.2** **Pakiet 2 - Oferujemy świadczenie usług w zakresie serwisu systemów
 informatycznych InfoMedica dla WSRM w Łodzi**

Wartość netto zamówienia: - .....................................................zł

Kwota podatku VAT …………% - ....................................................zł

Wartość brutto zamówienia: - ...................................................zł

Wartość brutto słownie: ..............................................................................................

1. Termin realizacji zamówienia od dnia 01.04.2022 r. do dnia
31.01.2023 r.

**5. Oświadczenia.**

 Niniejszym oświadczamy, że:

 5.1 Zapoznaliśmy się z dokumentami niniejszego postępowania.

5.2 Do przedmiotowych dokumentów w tym zwłaszcza do wzoru umowy (załącznik nr 4), nie wnosimy żadnych zastrzeżeń i akceptujemy w pełni.

5.3 W przypadku wyboru naszej oferty zobowiązujemy się do zawarcia umowy w miejscu
i terminie określonym przez zamawiającego w piśmie akceptującym.

5.4 Uważamy się związani niniejszą ofertą przez okres 30 dni od daty terminu składania ofert.

5.5 Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO 1) wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.\*

**6.** W przypadku wyboru naszej oferty do realizacji w/w zamówienia publicznego
umowa ze strony Wykonawcy będzie podpisana przez:

**…………………..……………………………………………………………………………….. .**

 (imię , nazwisko oraz stanowisko)

**7.** Osoba upoważniona do kontaktów z Zamawiającym:

**………..………………………………………………………… tel. ……………………..**

**8.** Ofertę niniejszą składamy na ..............kolejno ponumerowanych stronach.

 **9.** Załącznikami do niniejszego formularza oferty, stanowiącymi integralną część naszej oferty są:

 1...........................................................

 2...........................................................

 3...........................................................

 4...........................................................

 5...........................................................

 ……….........................................................

data, pieczątka i podpis

osoby upoważnionej

do reprezentowania oferenta

1) rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

\* W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).

**DEA.ZP-2910/4/2022 Załącznik nr 3**

**Oświadczenie Wykonawcy o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu**

**Dotyczy: postępowania ofertowego na świadczenie usługi serwisu systemów
informatycznych AMMS i InfoMedica dla WSRM w Łodzi.**

W imieniu swoim i reprezentowanej przeze mnie firmy:

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

…………………………………………………………………………………………………

**(nazwa Wykonawcy , ulica, kod pocztowy, miejscowość, NIP, numer telefonu, numer faksu)**

oświadczam że:

1. Posiadam uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
2. Posiadam wiedzę i doświadczenie,
3. Dysponuję odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia,
4. Znajduję się w sytuacji ekonomicznej i finansowej zapewniającej wykonanie zamówienia.

 .........................................................

 data, pieczątka i podpis

 osoby upoważnionej

 do reprezentowania Wykonawcy

Załącznik nr 4

**Umowa**

**zawarta w Łodzi w dniu \_\_\_ .\_\_\_.2022 r. pomiędzy:**

**Wojewódzką Stacją Ratownictwa Medycznego w Łodzi,** ul. Warecka 2,91-202 Łódź,

NIP: 9471887289 wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Łódź Śródmieście, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000129181; REGON: 473066188, reprezentowaną przez:

Krzysztofa Janeckiego - Dyrektor Naczelny

zwany dalej **Zamawiającym**,

a,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /firma/ imię i nazwisko przedsiębiorcy, adres/

wpisanym do rejestru \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ prowadzonego przez \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_\_\_\_\_Wydział \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ pod numerem \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ **/** prowadzącym działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej pod nazwą \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ NIP \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, REGON: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Zwanym dalej Wykonawcą, w imieniu, którego działa:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**§ 1**

**Zakres usługi**

1. Przedmiotem umowy jest usługa serwisowania:

1. systemu AMMS firmy firmy Asseco Poland S.A.,

2. systemu InfoMedica firmy Asseco Poland S.A.,

dla Wojewódzkiej Stacji Ratownictwa Medycznego w Łodzi, na warunkach i w zakresie określonym w niniejszej umowie.

1. Szczegółowy wykaz usług serwisowych znajduje się w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
2. Warunki umowy zgodne są z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego w dokumentach postępowania ………………………………. oraz treścią oferty Wykonawcy.

**§ 2**

**Warunki realizacji umowy**

* Usługa będzie realizowana w okresie **10 miesięcy od dnia ………………… do dnia …………. r**.

*Przewidywany termin realizacji - od dnia 01.04.2022 r. do dnia 31.01.2023 r. W przypadku nie zawarcia umowy do dnia 31.03.2022 r. usługa będzie realizowana w okresie 10 miesięcy od dnia następującego po dniu zawarcia umowy.*

* Szczegółowe warunki realizacji umowy znajdują się w Załączniku nr 1 do niniejszej umowy.
* Zamawiającyumożliwi Wykonawcy zestawienie bezpiecznego łącza internetowego.
* Zamawiającyumożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do baz danych wszystkich serwisowanych systemów i programów, jak również zdalny dostęp do stacji roboczych wspólnie wytypowanych kluczowych użytkowników systemu.
* Prace serwisowe w zależności od możliwości technicznej i organizacyjnej będą wykonywane
w siedzibie Zamawiającego,w siedzibie Wykonawcy lubzdalnie poprzez bezpieczne łącze internetowe lub telefonicznie.
* Strony ustalają, iż w realizacji przedmiotowej umowy reprezentowane będą przez:

 – ze strony Zamawiającego:

* + …………………………………………………………………………
	+ …………………………………………………………………………

 – ze strony Wykonawcy:

* 1. …………………………………………………………………………
	2. …………………………………………………………………………
1. Zgłoszenia serwisowe dokonywane za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłoszeń błędów i wysyłane będą na adres \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. W przypadku braku dostępu do elektronicznego systemu zgłoszeń błędów Zamawiający będzie informował Wykonawcę o błędach, które wystąpiły telefonicznie \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ lub na lub na adres e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
3. Siedziba serwisu mieści się: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
4. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu miesięczne zestawienia w formie protokołów wykonanych prac w wersji elektronicznej na adres e-mail \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ lub też
w formie papierowej zgodnie z zaleceniem Zamawiającego.
5. Wykonywanie kopii zapasowych danych gromadzonych w serwisowanych systemach
i programach, o których mowa w § 1 leży po stronie Wykonawcy. Zamawiający
w porozumieniu z Wykonawcą udostępni odpowiednie miejsce na wykonywanie kopii zapasowych.
6. Zamawiający wymaga, aby wszystkie czynności polegające na faktycznym wykonywaniu czynności serwisowania składających się na przedmiot zamówienia, o ile nie są (będą) wykonywane przez daną osobę w ramach prowadzonej przez nią działalności gospodarczej, były wykonane przez osoby zatrudnione przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę w rozumieniu ustawy – Kodeks pracy.
7. Uwzględniając zapis ust. 12, Zamawiający wymaga, aby:
	1. Wykonawca, najpóźniej w pierwszym dniu świadczenia usługi dostarczył Zamawiającemu wykaz pracowników skierowanych do realizacji zamówienia z przypisaniem im wykonywanych czynności/funkcji zatrudnionych na podstawie umowy o pracę,
	2. Wykaz był aktualizowany na bieżąco tj. w przypadku każdorazowych zmian personalnych
	w terminie 7 dni od zaistnienia zmiany, a usługa była faktycznie wykonywana przez osoby wymienione w wykazie.

**§ 3**

**Wynagrodzenie**

1. Łączne maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy (wartość całej umowy) wynosi \_\_\_\_\_ PLN/słownie:\_\_\_\_\_\_\_ /, składają się na nie ceny jednostkowe za każdy kolejny miesiąc świadczenia usługi, podane w Formularzu Cenowym, stanowiącym załącznik do niniejszej umowy.
2. Podane w ust. 1 wynagrodzenie obejmuje wszystkie koszty związane ze świadczeniem usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy.
3. Podane w ust. 1 wynagrodzenienie obejmuje podatku od towarów i usług VAT, który to podatek będzie doliczony według stawki właściwej na dzień wystawienia faktury, do ustalonej w fakturze VAT ceny netto.
4. Wykonawca gwarantuje stałość cen netto na czas obowiązywania umowy.
5. W dniu podpisania umowy wynagrodzenie Wykonawcy określone w ust. 1 z podatkiem VAT wynosi \_\_\_\_\_PLN /słownie:\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

**§ 4**

**Warunki płatności**

1. Zapłata wynagrodzenia nastąpi przelewem na konto Wykonawcy w terminie 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wystawiania faktury po zakończeniu miesiąca, w którym świadczona była usługa.
3. Złożenie faktury następuje w formie pisemnej lub w formie faktury elektronicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres faktury@wsrm.lodz.pl
4. Wykonawca, w razie uchybienia przez Zamawiającego terminowi płatności będzie miał prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych za okres od dnia wymagalności świadczenia do dnia zapłaty.
5. Za dzień płatności uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku rozliczeniowego wskazany we wszystkich fakturach, które będą wystawione w jego imieniu, jest rachunkiem dla którego zgodnie
z Rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo Bankowe (Dz. U. 2017.1876 ze zm.) prowadzony jest rachunek VAT. (zgodnie z oświadczeniem Wykonawcy złożonym w ofercie).
7. Jeśli numer rachunku rozliczeniowego wskazany przez Wykonawcę jest rachunkiem, dla którego zgodnie z Rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo Bankowe (Dz. U. 2017.1876 ze zm.) prowadzony jest rachunek VAT to:
8. Zamawiający będzie realizować płatności za faktury z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności tzw. split payment.
9. Podzieloną płatność tzw. split payment stosuje się wyłącznie przy płatnościach bezgotówkowych, realizowanych za pośrednictwem polecenia przelewu lub polecenia zapłaty dla czynnych podatników VAT. Mechanizm podzielonej płatności nie będzie wykorzystywany do zapłaty za czynności lub zdarzenia pozostające poza zakresem VAT (np. zapłata odszkodowania), a także za świadczenia zwolnione z VAT, opodatkowane stawką 0%.
10. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności
w systemie podzielonej płatności tzw. split payment.
11. Zamawiający oświadcza, iż w rozumieniu przepisów ustawy o terminach zapłaty
w transakcjach handlowych jest dużym przedsiębiorcą.
12. Wykonawca oświadcza, iż dla prowadzonej przez niego działalności objętej niniejszą umową właściwy w zakresie podatku VAT jest urząd skarbowy …………………………. przy ul. ……………………
i w przypadku zmiany właściwości tego urzędu zobowiązuje się do powiadomienia Zamawiającego w formie elektronicznej na adres email …………………………………… w terminie 7 dni od daty zmiany właściwości i pod rygorem odpowiedzialności za szkody poniesione przez Zamawiającego wynikające z braku terminowego powiadomienia.

**§ 5**

**Ochrona tajemnicy przedsiębiorstwa**

1. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Zamawiającego, jak również:
	1. informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej Umowy;
	2. oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
	3. informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy
	o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity z 2018 r., poz. 419 z późn. zm.);
	4. innych informacji prawnie chronionych;

które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.

1. Wykonawcy wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom
i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.
2. Wykonawca ma prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
3. W przypadku dostępu Wykonawcy w trakcie realizacji niniejszej umowy do danych osobowych ze zbiorów prowadzonych przez Zamawiającego, Strony zobowiązują się zawrzeć Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych na wzorze Zamawiającego.

**§ 6**

**Odpowiedzialność za szkody powstałe w trakcie realizacji umowy**

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku niewykonywania lub nienależytego wykonania usług określonych w Umowie.
2. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania szczególnej staranności przy realizacji Umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć niezbędnych starań zmierzających do umożliwienia Wykonawcy sprawnej realizacji postanowień niniejszej Umowy, poprzez udzielenie wszelkich niezbędnych informacji, udostępnienie urządzeń oraz oddelegowanie pracowników do współpracy z Wykonawcą.
4. Wykonawca zobowiązany jest do naprawienia zaistniałych z jego winy szkód we własnym zakresie w terminie 3 dni od dnia zgłoszenia szkody lub stwierdzenia jej przez upoważnione przez zamawiającego osoby.
5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej oraz gwarancyjnej za skutki użytkowania oprogramowania aplikacyjnego objętego niniejszą Umową (z wyjątkiem zawinionego działania) w następujących przypadkach:
6. skutki korzystania z oprogramowania i jakiekolwiek szkody wynikłe
z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania oprogramowania związane z nieprawidłowym korzystaniem z oprogramowania;
7. jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania wykorzystywanej przez oprogramowanie bazy danych;
8. jakiekolwiek modyfikacje oprogramowania
9. korzystanie z oprogramowania przez osoby nieupoważnione;
10. nieprawidłowe działanie sieci teleinformatycznej;
11. nieprawidłowe działanie serwerów systemowych;
12. nieprawidłowe działanie lub brak działania innego oprogramowania, komunikującego się
z oprogramowaniem, o których mowa w §1;
13. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w strukturę oprogramowania oraz inne zainstalowane komponenty oprogramowania;
14. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w strukturę oraz dane zawarte w bazie danych oprogramowania;
15. działanie Siły Wyższej definiowanej jako oddziaływania obejmujące wszelkie nieprzewidywalne czynniki niezależne od Stron Umowy i będące poza ich kontrolą Stron, które częściowo lub całkowite uniemożliwiają wywiązanie się Stron
z postanowień Umowy;
16. nieprawidłowej pracy systemu komputerowego, spowodowanej wadami sprzętu, awariami sprzętu, niewłaściwą instalacją realizowaną przez inne osoby niż pracownicy Wykonawcy, inne osoby uprawnione oraz nieprawidłowego działania systemów operacyjnych bądź sieciowych;
17. działania „wirusów” komputerowych;
18. błędów w aplikacji;
19. błędnej interpretacji wyników
20. wad, awarii i błędnego działania infrastruktury teleinformatycznej
21. wad, awarii i błędnego działania stacji roboczych, innego sprzętu i wyposażenia informatycznego i teleinformatycznego
22. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej oraz gwarancyjnej za skutki użytkowania serwerów, w tym serwerów i stacji roboczych wykorzystywanych przez systemy o których mowa w §1 w następujących przypadkach:

a) wad sprzętu lub niewłaściwego działania systemów operacyjnych, bądź sieciowych;

b) nieprawidłowej obsługi, tzn. innej niż opisanej w dokumentacji użytkownika;

c) działania „wirusów" komputerowych;

d) ingerencji przez osoby nieuprawnione;

e) awarii sprzętu i nośników do archiwizacji danych;

f) nieprawidłowego działania baz danych i aplikacji wykonujących archiwizację danych systemów, o których mowa w §1.

**§ 7**

**Kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 5% wartości brutto umowy, o której mowa w §3 ust. 5 umowy w przypadku wypowiedzenia umowy z przyczyn określonych w § 7 ust. 2 niniejszej umowy.
2. Wypowiedzenie winno mieć formę pisemną i winno zostać przesłane na adres Wykonawcy wskazany w umowie.
3. Strony ustalają, że wykonawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą wobec zamawiającego w formie kar umownych za nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Umowy w wysokościach:
	* 1. 0,3 % wartości brutto umowy, o której mowa w §3 ust. 5 niniejszej umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia – dotyczy opóźnienia (nie dotrzymania terminów,
		o których mowa w załączniku Nr 1 do niniejszej umowy) w realizacji usługi obejmującej awarie.
		2. 0,1 % wartości brutto umowy, o której mowa w §3 ust. 5 niniejszej umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia – dotyczy opóźnienia (nie dotrzymania terminów,
		o których mowa w załączniku Nr 1 do niniejszej umowy) w realizacji usługi obejmującej usterki.
4. Wykonawca jest zobowiązany do zapłacenia kary umownej w wysokości 100 zł brutto za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w przypadku nie przedstawienia lub nie zaktualizowania wykazu, o którym mowa w § 2 ust. 12, w terminach określonych w § 2 ust. 12 niniejszej umowy.
5. Zapłata kary umownej nie zwalnia z odpowiedzialności na zasadach ogólnych za powstałą szkodę. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia odszkodowania przenoszącego wysokość kar umownych.
6. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia.

**§ 8**

**Zmiany umowy**

Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany w zawartej umowie w następujących sytuacjach:

1. zmiana organizacyjna Wojewódzkiej Stacji Ratownictwa Medycznego w Łodzi istotna dla realizacji niniejszej umowy.
2. zmiany formy prawnej prowadzonej działalności gospodarczej
3. zmiany adresu siedziby firmy i zmiany adresu zamieszkania właściciela lub współwłaściciela firmy.
4. zmiany obowiązującego prawa dotyczącego działalności Wojewódzkiej Stacji Ratownictwa Medycznego w Łodzi

**§ 9**

**Inne postanowienia Umowy**

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem **ust**. **10.**
2. Zamawiający jest uprawniony do częściowej realizacji Umowy, a także do rezygnacji
z zamówienia jakiegokolwiek asortymentu będącego przedmiotem umowy.
3. Wykonawca, bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności, nie może przenosić na osoby trzecie żadnych praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy, w tym w szczególności Wykonawca:

a) nie może dokonać cesji wierzytelności wynikających lub związanych z realizacją umowy,

b) nie może dokonać zmian podmiotowych w trybie określonym w art. 518 kodeksu cywilnego,

c) nie może dokonać zmian podmiotowych w trybie określonym w art. 519 i n. kodeksu cywilnego

d) nie może dokonać czynności prawnej, której przedmiotem jest wierzytelność wynikająca lub związana z niniejszą umową, w tym w szczególności nie może zawrzeć umowy Faktoringu, Umowy Gwarancyjnej, Umowy Zarządu Wierzytelnością, Umowy Poręczenia, Umowy Inkasa, Umowy Pełnomocnictwa za wyjątkiem pełnomocnictwa dla radcy prawnego lub adwokata,

**4.** Strony wspólnie oświadczają, że wyłączają możliwość dokonywania przez podmioty trzecie wszelkich czynności faktycznych lub prawnych związanych z wierzytelnościami Wykonawcy wynikającymi z niniejszej umowy bez uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności.

1. Wykonawca w okresie związania umową, ma obowiązek informowania Zamawiającego
o zmianie formy prawnej prowadzonej działalności gospodarczej, postępowaniu układowym i upadłościowym, a także o zmianie adresu siedziby firmy i zmianie adresu zamieszkania właściciela lub współwłaściciela firmy pod rygorem skutków prawnych wynikłych z powodu nie przekazania powyższych informacji oraz uznania za doręczoną korespondencję kierowaną przez Zamawiającego na adresy podane przez Wykonawcę.
2. Niniejsza umowa może być wypowiedziana przez Zamawiającego z ważnych powodów
z zachowaniem 1- miesięcznego okresu wypowiedzenia, w szczególności:
	1. Gdy kontynuacja zamówienia stanie się niezgodna z interesem Zamawiającego;
	2. W przypadku powtarzającego się co najmniej trzykrotnie stwierdzenia przez Zamawiającego niezrealizowania umowy zgodnie z jej zapisami.
3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w całości lub w części w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
4. Wyłącznie właściwy do rozpoznania ewentualnych sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej Umowy jest Sąd Powszechny, miejscowo właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Strony zgodnie oświadczają, że w przypadku ewentualnych sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej Umowy pierwszeństwo, przed drogą sądową, mają negocjacje prowadzone w celu osiągnięcia porozumienia. W sprawach nie uregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mieć będą przepisy ustawy kodeksu cywilnego.
6. Osobą odpowiedzialną za prawidłową realizację umowy ze strony Zamawiającego jest ………………………………………………………… Osoba ta nie jest upoważniona do składania oświadczeń woli w imieniu Zamawiającego. Zamawiający jest upoważniony do wskazania innej osoby odpowiedzialnej za prawidłową realizację umowy w każdym czasie i dokonanie w tym zakresie jednostronnej zmiany umowy.
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

**Zamawiający Wykonawca**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia -** **Załącznik Nr 1 do umowy**

**Pakiet nr 1**

**Wykaz licencji**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa modułu/funkcjonalności AMMS | Typ Licencjonowania | Liczba licencji |
| 1 | AMMS - Apteka | USER | 4 |
| 2 | AMMS - Apteczka Oddziałowa | USER | 18 |
| 3 | AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia | USER | 38 |
| 4 | Import danych z systemu SWD PRM | OPEN | 1 |
| 5 | eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji | OPEN | 1 |
| 6 | Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) | OPEN | 1 |
| 7 | Zdarzenia Medyczne | OPEN | 1 |

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych**

1. **Serwis medycznych systemów informatycznych - AMMS:**
2. Serwis baz danych systemu AMMS;
3. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemów uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
4. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
5. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów systemów, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji np. eliminacja błędów z poziomu bazy danych (podwójne wizyty, błędy w numeracji KG itp.);
6. Identyfikacja i analiza błędów systemów oraz przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
7. Reindeksacja baz danych;
8. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
9. Konfiguracja nowych instalacji systemów;
10. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemów;
11. Rozwiązywanie bieżących problemów dotyczących systemów w miarę możliwości technicznych;
12. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów,
13. Aktualizacja serwisowanych systemów;
14. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz komunikacji z NFZ oraz przedstawianie wyników przeprowadzanych analiz Zamawiającemu;
15. Pomoc przy rozliczeniach kontraktów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych, konsultacje w zakresie błędnie rozliczonych pozycji);
16. Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;
17. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu np. karty statystyczne i inne dokumenty statystyczne prawnie wymagane, raporty statystyczne, raporty dla płatników usług medycznych lub inne raporty lub zestawienia wewnętrzne lub zewnętrzne niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego);
18. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
19. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych na potrzeby tworzenia wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
20. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;
21. Dokonywanie indywidualnych zmian 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.;
22. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
23. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
24. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
25. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
26. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy;
27. **Sposób realizacji usług serwisowych systemów informatycznych: AMMS:**
28. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
29. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
30. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii i usterek;
31. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
32. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
33. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
34. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
35. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail);
36. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego): **1 dzień roboczy.**
37. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania,
w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności
z użyciem serwisowanego oprogramowania): **8 godzin w wymaganym przedziale czasu realizacji usług serwisowych przez Wykonawcę.**
38. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki:
**14 dni roboczych**.
39. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii: **następny dzień roboczy**.
40. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana jako zmiana definiowalnych i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu):
**7 dni roboczych**.
41. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji: **30 dni roboczych**.
42. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
43. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
44. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
45. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
46. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;
47. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii: **minimum 2 osoby**.
48. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w ilości - 3 razy w miesiącu w wymiarze: **do 2 roboczogodzin na każdorazowy dyżur**. Dyżur może być pełniony w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przy wykorzystaniu połączenia video. Oprogramowanie do połączenia video po stronie Wykonawcy.

**Pakiet nr 2**

**Wykaz licencji**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Nazwa modułu/funkcjonalności Infomedica** | **Typ Licencjonowania** | **Liczba licencji** |
| 1 | Finanse-Księgowość  | OPEN | 1 |
| 2 | Koszty | USER | 3 |
| 3 | Rejestr Sprzedaży | OPEN | 1 |
| 4 | Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń | USER | 1 |
| 5 | Rejestr Zakupów | USER | 5 |
| 6 | Kasa | OPEN | 1 |
| 7 | Budżetowanie wraz z Wariantami budżetowymi dla OPK | USER | 1 |
| 8 | Gospodarka Magazynowo-Materiałowa | USER | 8 |
| 9 | Środki Trwałe | USER | 4 |
| 10 | Wyposażenie | USER | 4 |
| 11 | Kadry | USER | 10 |
| 12 | Płace | USER | 8 |
| 13 | Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) | USER | 16 |
| 14 | Kalkulacja Kosztów Leczenia | USER | 1 |

**Szczegółowy wykaz usług serwisowych**

1. **Serwis administracyjnego systemu informatycznego – InfoMedica:**
2. Serwis baz danych systemu: generowanie baz danych (instancji); konfiguracja baz danych; uaktualnienia bazy danych (upgrade) jeśli jest udostępniony przez producenta;
3. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;
4. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemu uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
5. Reindeksacja bazy danych;
6. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji bazy danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
7. Instalacja i konfiguracja nowych instalacji systemu;
8. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemu;
9. Instalacja i konfiguracja systemu na stacjach roboczych;
10. Instalacja i konfiguracja klienta bazy danych Oracle i oprogramowania towarzyszącego;
11. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
12. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
13. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających z błędów systemów, wymagających krótkiego czasu reakcji, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji.
14. Pomoc przy definiowaniu i wykonywaniu sprawozdań dla potrzeb wewnętrznych Zamawiającego oraz dla instytucji zewnętrznych według możliwości technicznych systemu, tworzenie raportów i zestawień wewnętrznych lub zewnętrznych niezbędne do poprawnego funkcjonowania Zamawiającego przygotowane w porozumieniu z odpowiednimi komórkami organizacyjnymi Zamawiającego:
* sprawozdawczość roczna (np., Sprawozdanie bilansu, Rachunek zysków i strat);
* sprawozdawczość okresowa (wydruki obrotów, sald, stanu kont dla kont i grup kont księgi głównej);
* sprawozdania kosztowe (biblioteka wydruków);
* zestawienia z modułów Gospodarki Materiałowej i Środków Trwałych;
* definiowanie dodatkowych zestawień z wykorzystaniem narzędzi zewnętrznych;
* definiowanie szablonów pism, ich konfiguracja do współpracy z programem biurowym;
* definiowanie, kontrola poprawności działania szablonów zestawień (wykazów) dla modułów: Kadry, Płace, Grafik;
* kontrola poprawności eksportu danych do programu Płatnik;
* pomoc przy poprawie błędów eksportowanych danych do programu Płatnik;
* zarządzanie funkcjami serwisowymi;
* pomoc przy przesyłaniu danych między modułami;
* eksport – import kosztów bezpośrednich (FK – Koszty);
* eksport – import dokumentów sprzedaży (Rejestr Sprzedaży – FK);
* eksport amortyzacji i umorzeń ŚT (Środki Trwałe – FK);
* eksport – import przychodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
* eksport – import rozchodów (Gospodarka Materiałowa – FK);
* eksporty przelewów (FK – Rejestr bankowy, Rejestr bankowy – homebanking);
* import wyciągów bankowych (homebanking – Rejestr Bankowy);
* eksport do FK z modułów Kadry, Płace.
1. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta.
2. Bieżące wsparcie poprzez szkolenia użytkowników (w siedzibie Zamawiającego lub online z wykorzystaniem łącza szyfrowanego), gdy jest to podyktowane znaczącymi zmianami wprowadzonymi w kolejnych wersjach aplikacji;
3. Wsparcie użytkowników przy stanowisku pracy użytkowników;
4. Modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych;
5. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
6. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów,
7. Aktualizacja serwisowanych systemów;
8. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego;
9. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
10. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
11. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy.
12. Konsultacje telefoniczne w zakresie obsługi produktu.
13. **Sposób realizacji usług serwisowych systemu informatycznego: InfoMedica:**
14. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
15. Realizacja usług serwisowych w dni robocze (od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00;
16. Zakres prac oraz termin ich wykonania będzie każdorazowo ustalany pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą z wyłączeniem czynności, które muszą być wykonywane obligatoryjnie według potrzeb technicznych w celu usunięcia awarii usterek;
17. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą
być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
18. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
19. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
20. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
21. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail);
22. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na usterkę (usterka rozumiana jako błąd serwisowanego oprogramowania powodująca jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, występująca na każdej stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem wynikająca z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego): **1 dzień roboczy.**
23. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na awarię (awaria rozumiana jako błąd, który uniemożliwia użytkowanie serwisowanego oprogramowania,
w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji na każdej stacji roboczej, skonfigurowanej do pracy z serwisowanym oprogramowaniem, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności
z użyciem serwisowanego oprogramowania): **w tym samym dniu roboczym.**
24. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia) usterki: **3 dni robocze.**
25. Gwarantowany czas naprawy (czas naprawy rozumiany jako czas na usunięcie przez Wykonawcę zgłoszonego przez Zamawiającego błędu jaki mija od momentu potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę zgłoszonego błędu do jego usunięcia lub zaproponowania rozwiązania zastępczego w ramach procedury awaryjnej) awarii: **następny dzień roboczy.**
26. Gwarantowany czas reakcji (czas reakcji rozumiany jako podjęcie działań diagnostycznych, czynności zmierzających do naprawy, kontakt ze zgłaszającym od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) na modyfikację (modyfikacja rozumiana jako zmiana definiowalnych i konfigurowalnych elementów serwisowanego systemu dopuszczalna w ramach ograniczeń związanych z zachowaniem praw autorskich producenta systemu i nienaruszalności kodu źródłowego tego systemu):
**7 dni roboczych.**
27. Gwarantowany czas realizacji (czas rozumiany jako maksymalny przedział czasu, w którym Wykonawca zobowiązany jest zrealizować zgłoszoną przez Zamawiającego modyfikację jaki mija od momentu zarejestrowania lub potwierdzenia zgłoszenia przez Wykonawcę) modyfikacji: **14 dni roboczych.**
28. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
29. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
30. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 00:00 a przed godziną 8:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę w tym samym dniu roboczym o godz. 8:00.
31. Zamawiający dopuszcza w przypadku wystąpienia awarii zastosowanie procedury awaryjnej, która zakłada doraźne wykorzystanie rozwiązania tymczasowego, rozwiązującego problem awarii, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii będzie traktowana jako usterka;
32. Zamawiający wymaga aby konsultacje telefoniczne w zakresie serwisowanych systemów były dostępne dla Zamawiającego od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w godzinach od 8:00 do 16:00;
33. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii: **minimum 2 osób**
34. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w ilości - 2 razy w miesiącu w wymiarze: **do 2 roboczogodzin na każdorazowy dyżur**. Dyżur może być pełniony w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie przy wykorzystaniu połączenia video. Oprogramowanie do połączenia video po stronie Wykonawcy.