**Opis przedmiotu zamówienia:**

1. Przedmiotem zamówienia jest nadzór serwisowy nad oprogramowaniem firmy Asseco w Zespole Opieki Zdrowotnej w Ropczycach.

Realizacja czynności opieki serwisowej realizowana od poniedziałku do piątku, w godzinach *8:00 – 21:00* *oraz aktualizacji systemów dziedzinowych Asseco wraz z zalecanymi przez producenta oprogramowania czynnościami towarzyszącymi wymagających pracy i zakończenia po godzinie 21:00, w ramach godzin ryczałtowych.*

***ISTOTNE WYMAGANIA / WARUNKI ZAWARCIA UMOWY***

1. Maksymalny okres obowiązywania umowy: 12 miesięcy tj. **od 01.02.2026 r. do 31.01.2027 r.**
2. Maksymalna wartość umowy: do 170 000 zł netto
3. Maksymalny czas pomiędzy zgłoszeniem problemu, a rozpoczęciem usługi serwisowej – 3 dni
4. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania podczas interwencji serwisowych, dokonywanych na Zgłoszenie Zamawiającego i w ramach kwoty określonych w formularzu cenowym i Godzin Obsługi Zgłoszeń następujących czynności:

a. realizacji wszystkich Zgłoszeń dotyczących czynności serwisowych oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętych umową (analiza i poprawa błędów użytkownika, rekonfiguracji oprogramowania, itp) ;

b. konfiguracji Oprogramowania operacyjnego i dostosowanie do potrzeb oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętego umową;

c. konsultacji telefonicznych oraz e-mailowych,

d. zainstalowanie nowych wersji Oprogramowania objętego Umową i będących kontynuacją technologiczną posiadanych wersji,

e. szkolenia Użytkowników lub Administratorów z Oprogramowania objętego umową ,

f. tworzenie szablonów pism lub formularzy do Elektronicznej Dokumentacji Medycznej,

E. Objęcie serwisem modułów oprogramowania firmy Asseco z poniższej listy oraz posiadanie przez osoby realizujące zadania w ramach umowy stosownych certyfikatów wydanych przez producenta oprogramowania dla serwisowanych systemów oznaczonych „**\*** ” (dostępne do wglądu na żądanie zamawiającego), w tym:

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Moduł** |
| 1. | Finanse-Księgowość \* |
| 2. | Rachunek Kosztów \* |
| 3. | Rejestr Sprzedaży |
| 4. | Rejestr Zakupów |
| 5. | Kalkulacja Kosztów Leczenia\* |
| 6. | Wyposażenie |
| 7. | Elektroniczna Inwentaryzacja\* |
| 8. | Zarządzanie Dokumentacją Medyczną AMMS \* |
| 9. | Apteka \* |
| 10. | Apteczka oddziałowa \* |
| 11. | Ruch chorych \* |
| 12. | Zlecenia \* |
| 13. | Dokumentacja formularzowa \* |
| 14. | Punkt pobrań |
| 15. | Gospodarka Materiałowa |
| 16. | Płace |
| 17. | Kadry |
| 18. | Grafiki |
| 19. | Laboratorium \* |
| 20. | Obsługa Sprzedaży |
| 21. | Przychodnia-Rejestracja |
| 22. | Przychodnia-Gabinet Lekarski \* |
| 23. | Przychodnia-Medycyna Pracy |
| 24. | Przychodnia-Gabinet Zabiegowy |
| 25. | Przychodnia-Statystyka |
| 26. | Przychodnia-Rehabilitacja |
| 27. | Pracownia Diagnostyczna |
| 28. | Kasa |
| 29. | Wycena Kosztów Normatywnych |
| 30. | Środki Trwałe |
| 31. | Interfejs RIS-HIS |
| 32. | Blok Operacyjny AMMS \* |
| 33. | Repozytorium EDM \* |
| 34. | eSkierowania |
| 35. | eZLA |
| 36. | Zdarzenia Medyczne |
| 37. | Karta Uodpornień i integracja z e-Kartą szczepień w P1 |
| 38. | Asystenci medyczni |
| 39. | Integracja z Centralną e-Rejestracją |
| 40. | Platformy integracyjne i procesy wymiany |
| 41. | System udostępniania wyników badań laboratoryjnych |

Wykonawca przed podpisaniem umowy zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu oryginał bądź kopię certyfikatu potwierdzającego iż jest certyfikowanym partnerem producenta oprogramowania – firmy Asseco Poland S.A.

**Wymagania dotyczące systemu obsługi zgłoszeń (Helpdesk)**

1. Ogólne wymagania dotyczące systemu
   1. Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia Zamawiającemu systemu informatycznego do obsługi zgłoszeń serwisowych (dalej: „System Helpdesk”) w ramach realizacji zamówienia na obsługę serwisową.
   2. System Helpdesk musi być dostępny dla Zamawiającego przez cały okres obowiązywania umowy, w modelu zapewniającym ciągłość działania i bezpieczeństwo przetwarzanych danych.
   3. System Helpdesk musi działać w oparciu o przeglądarkę internetową, bez konieczności instalowania dodatkowego oprogramowania po stronie Zamawiającego.
2. Obsługa zgłoszeń serwisowych
   1. System Helpdesk musi umożliwiać Zamawiającemu rejestrowanie zgłoszeń serwisowych i przekazywanie ich do Wykonawcy.
   2. Podczas rejestracji zgłoszenia system musi umożliwiać określenie rodzaju zgłoszenia zgodnie z rodzajami zgłoszeń określonymi we wzorze umowy.
   3. Każde zgłoszenie musi posiadać unikalny identyfikator (ID).
3. Wyszukiwanie i przegląd zgłoszeń
   1. System Helpdesk musi umożliwiać wyszukiwanie zgłoszeń co najmniej według:
      * identyfikatora zgłoszenia (ID),
      * frazy tekstowej (np. w tytule lub opisie zgłoszenia).
   2. System musi umożliwiać przegląd zgłoszeń według statusów.
   3. System musi zapewniać dostęp do zgłoszeń archiwalnych przez cały okres obowiązywania umowy.
4. Informacje o realizacji zgłoszenia
   1. Dla każdego zgłoszenia system musi umożliwiać prezentację informacji o konsultancie Wykonawcy realizującym zgłoszenie.
   2. System Helpdesk musi umożliwiać przekazanie Zamawiającemu protokołu z realizacji zgłoszenia, zawierającego co najmniej: zakres wykonanych prac oraz czas realizacji zgłoszenia (liczbę godzin).