

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

### **Wdrożenie EDM oraz e-usług w Specjalistycznym Psychiatrycznym Zespole Opieki Zdrowotnej w Łodzi**

#### **I. Cel realizacji**

Celem realizacji zamówienia jest wdrożenie elektronicznej dokumentacji medycznej, wdrożenie usług elektronicznych oraz zautomatyzowanie wymiany danych.

#### **II. Przedmiot zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest udzielenie licencji na korzystanie z dostarczonego oprogramowania oraz wdrożenie, rozumiane jako instalacja i konfiguracja oprogramowania do prowadzenia Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (EDM) oraz elektronicznych usług (e-usługi) wraz ze szkoleniami oraz instalacją i konfiguracją niezbędnego oprogramowania narzędziowego w ramach realizacji projektu „Wdrożenie e-Usług i elektronicznej dokumentacji medycznej w Specjalistycznym Psychiatrycznym Zespole Opieki Zdrowotnej w Łodzi”
2. Przedmiot zamówienia składa się z następujących zadań:
  - 2.1. Elektroniczna Dokumentacja Medyczna, wg wymagań opisanych w Załączniku 1 do OPZ;
  - 2.2. Portal i e-usługi on-line, wg wymagań opisanych w Załączniku 2 do OPZ
  - 2.3. Szkolenia z EDM, wg wymagań opisanych w Załączniku 3 do OPZ
3. W ramach realizacji usług konfiguracji i instalacji dostarczonego oprogramowania Zamawiający wymaga:
  - 3.1. Opracowania dokumentu Plan Realizacji Zamówienia,
  - 3.2. Instalacji i konfiguracji dostarczonego oprogramowania
  - 3.3. Rekonfiguracji posiadanego środowiska przetwarzania danych
  - 3.4. Wykonania Dokumentacji Powykonawczej;
4. Po wykonaniu zamówienia Wykonawca będzie miał obowiązek świadczenia serwisu gwarancyjnego i opieki aktualizującej przez okres nie krótszy niż 12 miesięcy (zgodnie z ofertą Wykonawcy) od daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego.
5. Podane w Załącznikach 1-3 wymagania funkcjonalne należy traktować jako wymagania minimalne

#### **III. Termin realizacji**

Zamawiający wymaga zrealizowania przedmiotu zamówienia w terminie **do 2 miesięcy od daty zawarcia umowy.**

#### **IV. Wymagania prawne**

Wszystkie dostarczone, zainstalowane i wdrożone składniki przedmiotu zamówienia muszą być zgodne z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie systemów informatycznych wykorzystywanych przez jednostki publiczne oraz jednostki służby zdrowia, w tym w szczególności:

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).
2. Ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 346 z późn. zm.); .
3. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1781 z późn. zm.).
4. Ustawa z dnia 27 sierpnia 2004 r. o świadczeniach opieki zdrowotnej finansowanych ze środków publicznych (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1373 z późn. zm.);

Zamówienie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 w ramach Działania VII.1.2 Technologie informacyjno-komunikacyjne.

5. Ustawa z dnia 25 czerwca 1999 r. o świadczeniach pieniężnych z ubezpieczenia społecznego w razie choroby i macierzyństwa (t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 645 z późn. zm.);
6. Ustawa z dnia 13 października 1998 r. o systemie ubezpieczeń społecznych (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 266 z późn. zm.);
7. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z 20 czerwca 2008 r. w sprawie zakresu niezbędnych informacji gromadzonych przez świadczeniodawców, szczegółowego sposobu rejestrowania tych informacji oraz ich przekazywania podmiotom zobowiązanym do finansowania świadczeń ze środków publicznych (t.j. Dz.U. z 2016 r. poz. 192 z późn. zm.);
8. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 9 listopada 2015 r. w sprawie rodzajów, zakresu i wzorów dokumentacji medycznej oraz sposobu jej przetwarzania (t.j. Dz.U. z 2015 r. poz. 2069 z późn. zm.);
9. Zarządzenie Prezesa NFZ w sprawie określenia szczegółowych komunikatów sprawozdawczych XML dotyczących świadczeń ambulatoryjnych i szpitalnych. (ze zmianami publikowanymi w komunikatach Centrali NFZ);
10. Zarządzenie Prezesa NFZ w sprawie określenia szczegółowych komunikatów sprawozdawczych XML dotyczących deklaracji POZ / KAOS, zwrotnych wyników weryfikacji deklaracji POZ / KAOS, zwrotnego rozliczenia deklaracji POZ / KAOS;
11. Zarządzenie Prezesa NFZ zmieniające zarządzenie w sprawie określenia szczegółowych komunikatów sprawozdawczych XML dotyczących danych zbiorczych o świadczeniach udzielonych w ramach POZ;
12. Zarządzenie Prezesa NFZ w sprawie określenia warunków zawierania i realizacji umów w rodzaju leczenie szpitalne w zakresie terapeutyczne programy zdrowotne.

## **V. Sposób obliczenia ceny oferty.**

W cenie oferty Wykonawca winien skalkulować wszelkie koszty jakie poniesie w związku z realizacją zamówienia, w tym w szczególności: czasu pracy, wykorzystanych materiałów i urządzeń, czynności konserwacyjnych, ubezpieczenia, magazynowania, transportu, rozładunku, wymaganego oznaczenia, dokonania odbiorów, gwarancji, koszty licencji, koszty instalacji, konfiguracji, wdrożenia oprogramowania, migracji danych oraz koszty wymaganych prawem opłat i podatków, a także wszystkie inne dodatkowe koszty, które powstaną w trakcie realizacji zamówienia.

## **VI. Wymagania ogólne.**

1. Zamawiający wymaga, aby system informatyczny powstały w wyniku realizacji niniejszego zamówienia funkcjonował zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz standardami technicznymi.
2. Zamawiający wymaga, aby dostarczone oprogramowanie było oprogramowaniem w wersji aktualnej minimum na dzień poprzedzający dzień składania ofert.
3. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca udzielił Zamawiającemu Licencji na użytkowanie całego dostarczonego w ramach niniejszego postępowania oprogramowania obejmującej, z zastrzeżeniem przepisów art. 75 ust. 2 i 3 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.), prawo do trwałego lub czasowego zwielokrotnienia programu komputerowego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie; w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania programu komputerowego niezbędne jest jego zwielokrotnienie, czynności te wymagają zgody uprawnionego;
4. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca udzielił Zamawiającemu licencji/sublicencji bezterminowo na całe terytorium Rzeczypospolitej Polskiej z prawem do przejścia licencji/sublicencji na następców prawnych Zamawiającego.
5. Dla dostarczonego oprogramowania należy dostarczyć: licencje, nośniki oraz instrukcje użytkownika i administratora.
6. Dostarczone instrukcje obsługi muszą być w języku polskim lub w uzasadnionych przypadkach za zgodą Zamawiającego w języku angielskim.

Zamówienie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 w ramach Działania VII.1.2 Technologie informacyjno-komunikacyjne.

7. Wykonawca zapewnia i zobowiązuje się, że korzystanie przez Zamawiającego z dostarczonych produktów nie będzie stanowić naruszenia majątkowych praw autorskich osób trzecich.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo do sprawdzenia zgodności funkcjonalnej, technicznej oraz legalności dostaw bezpośrednio u polskiego przedstawiciela producenta, w szczególności ważności i zakresu uprawnień licencyjnych oraz gwarancyjnych
9. W wypadku powzięcia wątpliwości, co do zgodności z Umową, w szczególności w zakresie legalności Oprogramowania, Zamawiający jest uprawniony do:
  - 9.1. zwrócenia się do producenta o potwierdzenie ich zgodności z Umową (w tym także do przekazania producentowi niezbędnych danych umożliwiających weryfikację), oraz
  - 9.2. zlecenia producentowi lub wskazanemu przez producenta podmiotowi, inspekcji pod kątem zgodności z Umową oraz ważności i zakresu uprawnień licencyjnych.
10. Jeżeli inspekcja, o której mowa powyżej wykaże niezgodność z Umową lub stwierdzi, że korzystanie z Oprogramowania narusza majątkowe prawa autorskie producenta lub osób trzecich, koszt inspekcji zostanie pokryty przez Wykonawcę, według rachunku przedstawionego przez podmiot wykonujący inspekcję, w kwocie nie przekraczającej 30% wartości Przedmiotu Umowy (ograniczenie to nie dotyczy kosztów poniesionych przez Strony w wyniku dokonanej inspekcji, jak np. konieczność zakupu nowego oprogramowania, czy też roszczeń odszkodowawczych osób trzecich). Prawo zlecenia inspekcji nie ogranicza, ani nie wyłącza innych uprawnień Zamawiającego, w szczególności prawa do żądania dostarczenia Oprogramowania zgodnych z Umową oraz roszczeń odszkodowawczych.
11. Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie wady fizyczne w wykonanych pracach.
12. Wykonawca jest odpowiedzialny za wszelkie wady prawne, w tym również za ewentualne roszczenia osób trzecich wynikające z naruszenia praw własności intelektualnej lub przemysłowej, w tym praw autorskich, patentów, praw ochronnych na znaki towarowe oraz praw z rejestracji na wzory użytkowe i przemysłowe, pozostające w związku z wprowadzeniem ich do obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
13. Wykonawca odpowiada za wszelkie naruszenia praw osób trzecich, które mogą wystąpić w związku z wykonywaniem przedmiotu zamówienia.
14. Wykonawca odpowiada za wszelkie szkody związane z realizacją przedmiotu zamówienia wynikające z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy lub podmiotów, którymi przy wykonywaniu zamówienia będzie się posługiwał.
15. Zamawiający dopuszcza zastosowanie rozwiązań równoważnych. Powołując się na rozwiązania równoważne w stosunku do opisywanych przez Zamawiającego, Wykonawca jest obowiązany wykazać, że oferowane przez niego rozwiązanie równoważne będzie posiadać funkcjonalność zgodną z posiadaną i wymaganą przez Zamawiającego oraz będzie w pełni kompatybilne z już posiadaną infrastrukturą przetwarzania danych. Ewentualnie będzie w co najmniej 100% odtwarzać dotychczasowe możliwości funkcjonalne, obliczeniowe i zasoby na składowanie danych.

## **VII. Wymagania informacyjne w zakresie promocji dofinansowania.**

Projekt pn. „Wdrożenie e-Usług i elektronicznej dokumentacji medycznej w Specjalistycznym Psychiatrycznym Zespole Opieki Zdrowotnej w Łodzi” Zamawiający realizuje w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020, Oś Priorytetowa VII: Infrastruktura dla usług społecznych, Działanie VII.1 Technologie informacyjno-komunikacyjne, Poddziałanie VII.1.2 Technologie informacyjno-komunikacyjne, na podstawie umowy nr UDA-RPLD.07.01.02-10-0057/17-00 z dnia 24.05.2018 roku.

Wykonawca ma obowiązek oznaczenia wszystkich dokumentów i materiałów informacyjnych związanych z projektem, obowiązującymi logotypami oraz znakami graficznymi, w tym logotypami: Unii Europejskiej, Programu Regionalnego oraz Województwa Łódzkiego zawierającymi odpowiednie opisy.

Zamówienie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 w ramach Działania VII.1.2 Technologie informacyjno-komunikacyjne.

### VIII. Plan Realizacji Zamówienia.

1. Wykonawca w terminie maksymalnie 15 dni od daty zawarcia umowy, jest zobowiązany uzgodnić z Zamawiającym dokument pn. Plan Realizacji Zamówienia (PRZ).
2. PRZ musi obejmować co najmniej następujący zakres :
  - 2.1. Projekt Techniczny (PT)
  - 2.2. Harmonogram realizacji usług instalacji i konfiguracji których zakres ramowy został opisany w pkt. X „Opis usług dostawy, instalacji i konfiguracji ”.
  - 2.3. Wskazanie koordynatora realizacji Zamówienia po stronie Wykonawcy.
  - 2.4. Wskazanie osób wchodzących w skład zespołu technicznego Wykonawcy, wyznaczonych do realizacji poszczególnych zadań przedmiotu zamówienia i komunikowania się z osobami zespołu Zamawiającego.
  - 2.5. Określenie zasad komunikacji pomiędzy osobami wchodzącymi w skład zespołów Wykonawcy i Zamawiającego.
3. Projekt Techniczny (PT) musi zawierać:
  - 3.1. Architekturę zastanego środowiska przetwarzania danych,
  - 3.2. Docelową architekturę środowiska aplikacyjnego,
  - 3.3. Opis sposobu konfiguracji oprogramowania będącego przedmiotem niniejszego zamówienia oraz w szczególności opis sposobu migracji w pełnym zakresie wszystkich danych (wtedy gdy jest konieczna) oraz sposób produkcyjnego uruchomienia oprogramowania będącego przedmiotem niniejszego zamówienia uwzględniający pełną historię danych znajdujących się w obecnie używanym oprogramowaniu, które zostało szczegółowo opisane w rozdziale IX – Stan aktualny.
4. Zaakceptowanie przez Zamawiającego PRZ **stanowi warunek konieczny** przystąpienia do dostaw licencji, instalacji i konfiguracji oraz wdrażania oprogramowania.
5. Zamawiający wymaga by PRZ został dostarczony Zamawiającemu w postaci dokumentu sporządzonego w języku polskim w liczbie 2 egzemplarzy w formie papierowej oraz w wersji elektronicznej na nośniku CD/DVD/Pamięć typu Flash w formie plików edytowalnych (np. typu: docx, xlsx, pdf).
6. Procedura akceptacji PRZ
  - 6.1. Zamawiający w terminie do 3 dni od dnia otrzymania PRZ sprawdzi kompletność oraz poprawność merytoryczną, oceni dokument i dokona jego akceptacji lub odrzuci, przekazując jednocześnie Wykonawcy swoje zastrzeżenia,
  - 6.2. W przypadku, gdy Zamawiający odrzuci PRZ Wykonawca w terminie kolejnych 3 dni od przekazania zastrzeżeń do PRZ dokona zmian w PRZ zgodnie z uwagami Zamawiającego i prześle kolejną wersję PRZ do oceny Zamawiającego.
  - 6.3. Zamawiający po otrzymaniu kolejnej wersji PRZ, w terminie kolejnych 2 dni dokona oceny przekazanego PRZ dokona jego odbioru lub odrzuci, przekazując jednocześnie swoje zastrzeżenia Wykonawcy.
  - 6.4. Procedura akceptacji PRZ może być powtarzana według reguł określonych powyżej do skutku, z tym zastrzeżeniem, że w przypadku gdy Zamawiający odrzuci po raz trzeci PRZ, ma on prawo do odstąpienia od umowy z winy Wykonawcy oraz naliczenia stosownej kary określonej w Umowie.

### IX. Stan aktualny

Specjalistyczny Psychiatryczny Zespół Opieki Zdrowotnej w Łodzi jest beneficjentem projektów:

- „Infrastruktura Regionalnego Systemu Informacji Medycznej Województwa Łódzkiego (RSIM – Infrastruktura)” przyjętego Uchwałą nr 807/09 Zarządu Województwa Łódzkiego z dnia 27 maja 2009 roku
- „Usługi Regionalnego Systemu Informacji Medycznej Województwa Łódzkiego (RSIM – Usługi)” przyjętego Uchwałą nr 808/09 Zarządu Województwa Łódzkiego z dnia 27 maja 2009 roku

Obecnie Zamawiający posiada i produkcyjnie użytkuje zakupioną w ramach ww. projektów infrastrukturę przetwarzania danych oraz oprogramowanie HIS.



Zamówienie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 w ramach Działania VII.1.2 Technologie informacyjno-komunikacyjne.

Projekty są w okresie trwałości minimum do 30 października 2021 roku.

Ponadto w ramach niniejszego projektu wymienionego w punkcie II podpunkt 1, w etapie I uzyskał infrastrukturę przetwarzania danych i zmodernizował system HIS.

W związku z powyższym Zamawiający nie dopuszcza zastąpienia, wymiany lub wyłączenia z produkcyjnego użytkowania jakiegokolwiek komponentu oprogramowania, który był zrealizowane w ramach ww. projekcie.

Zakupione w ramach przedmiotowego zamówienia oprogramowanie musi stanowić uzupełnienie dotychczasowego systemu informatycznego, powinno być wkomponowane w dotychczasowe środowisko i z nim zintegrowane w sposób uzgodniony z Zamawiającym na etapie uzgadniania PRZ.

Szczegółowy wykaz posiadanego oprogramowania opisany jest w Załączniku nr 4 do OPZ – Stan aktualny.

## **X. Dostawa, instalacja i konfiguracja.**

1. Elementem realizacji zamówienia jest dostawa licencji oprogramowania oraz jego instalacja, konfiguracja, migracja w pełnym zakresie wszystkich danych (wtedy gdy jest konieczna) oraz produkcyjne uruchomienie z pełną historią danych znajdujących się w obecnie używanym oprogramowaniu, szczegółowo opisanym w rozdziale IX – Stan aktualny
2. Oprogramowania zgodne z wymaganiami określonymi w rozdz. II musi zostać dostarczone do siedziby Zamawiającego.
3. Warunkiem konieczny przystąpienia do instalacji i konfiguracji oprogramowania jest zaakceptowany przez Zamawiającego PRZ. W przypadku braku zaakceptowanego PRZ Wykonawcy nie zostanie udzielony dostęp do środowiska Zamawiającego, z winy Wykonawcy.
4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody wyrządzone Zamawiającemu, innym użytkownikom lub osobom trzecim w związku z realizacją zamówienia.
5. Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania obowiązujących przepisów i instrukcji obowiązujących w miejscu instalacji. Wykonawca zobowiązany jest do zapoznania się z odpowiednimi przepisami i instrukcjami.
6. Podczas prac instalacyjnych Wykonawca musi zachować następującą kolejność prac:
  - 6.1. powiadomić administratora minimum 5 dni przed rozpoczęciem prac instalacyjnych,
  - 6.2. zainstalować i skonfigurować oprogramowanie,
  - 6.3. dokonać weryfikacji poprawności działania.
7. Wymagania co do zakresu prac instalacyjnych i wdrożeniowych dla poszczególnych zadań składających się na przedmiot zamówienia są szczegółowo określone w poszczególnych Załącznikach do OPZ.
8. Wykonania prac wdrożeniowych, które będą wiązały się z niedostępnością kluczowych elementów infrastruktury IT Zamawiającego, w godzinach 20:00 – 6:00 we wszystkie dni tygodnia i planowane w uzgodnieniu z Zamawiającym z minimum tygodniowym wyprzedzeniem.

## **XI. Dokumentacja powykonawcza.**

Dokumentacja Powykonawcza (dalej jako DP) wykonanego etapu przedmiotu zamówienia musi zawierać:

1. Informacje podstawowe o projekcie
2. Wykaz dostarczonych licencji na oprogramowanie wraz z :
  - 2.1. numerami licencji dostarczonego oprogramowania,
  - 2.2. wykonawcą gwarancji i opieki aktualizacyjnej,
  - 2.3. czasem gwarancji oraz opieki aktualizacyjnej.
3. Architekturę środowiska bazodanowego oraz środowiska aplikacyjnego.
4. Opisy konfiguracji:
  - 4.1. Oprogramowania Elektroniczna Dokumentacja Medyczna,
  - 4.2. Środowiska sieciowego i oprogramowania elektronicznych usług.
5. Dokumentację z przeprowadzonych szkoleń zawierającą listy obecności, zdjęcia oraz program szkolenia.

Zamówienie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 w ramach Działania VII.1.2 Technologie informacyjno-komunikacyjne.

6. Opis podstawowych procedur administracyjnych

7. Zamawiający wymaga by DP została dostarczona Zamawiającemu w postaci dokumentu sporządzonego w języku polskim w liczbie 2 egzemplarzy w formie papierowej oraz w wersji elektronicznej na nośniku CD/DVD/Pamięć typu Flash w formie plików edytowalnych (np. typu: docx, xlsx, pdf, vsdx).

## **XII. Odbiory.**

1. Warunkiem zgłoszenia umowy do odbioru jest dostarczenie Zamawiającemu zatwierdzonej przez Zamawiającego kompletnej Dokumentacji Powykonawczej.
2. Odbiór zostanie dokonany na podstawie Testów Akceptacyjnych (TA).
3. TA mają na celu zweryfikowanie w rzeczywistych warunkach osiągnięcie wymaganej w OPZ funkcjonalności. Pomyślne zakończenie TA będzie potwierdzone Protokołem TA
4. Plan Testów Akceptacyjnych (PTA) przygotowuje Wykonawca i przedstawi Zamawiający na minimum 15 dni przed planowaną datą przeprowadzenia TA
5. Warunkiem przystąpienia do TA jest zatwierdzona przez Zamawiającego DP oraz zatwierdzony PTA.
6. Procedura akceptacji DP oraz PTA
  - 6.1. Zamawiający w terminie do 5 dni od dnia otrzymania DP / PTA sprawdzi ich kompletność oraz poprawność merytoryczną, oceni dokument i dokona jego akceptacji lub odrzuci, przekazując jednocześnie Wykonawcy swoje zastrzeżenia,
  - 6.2. W przypadku, gdy Zamawiający odrzuci DP / PTA, Wykonawca w terminie kolejnych 5 dni od przekazania zastrzeżeń do DP / PTA, dokona zmian w DP / PTA, zgodnie z uwagami Zamawiającego i prześle kolejną wersję DP / PTA do oceny Zamawiającego,
  - 6.3. Zamawiający po otrzymaniu kolejnej wersji DP//PTA, w terminie kolejnych 5 dni dokona oceny przekazanej DP/PTA i dokona jej odbioru lub odrzuci, przekazując swoje zastrzeżenia Wykonawcy,
  - 6.4. Procedura opisana w punktach 6.2 do 6.3 będzie powtarzana aż do przyjęcia DP / PTA, przy czym po przekroczeniu terminu realizacji zamówienia, określonego w rozdziale III, Wykonawcy zostaną naliczone kary umowne określone w Umowie.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia TA przy pomocy firmy zewnętrznej.
8. Pomyślne zakończenie TA jest warunkiem koniecznym do uznania zamówienia za zrealizowany zgodnie z postawionymi wymaganiami.
9. Warunkiem przystąpienia do odbioru końcowego przedmiotu umowy jest dostarczenie Zamawiającemu
  - 9.1. bezusterkowego Protokołu Odbioru TA,
  - 9.2. zatwierdzonej przez Zamawiającego kompletnej Dokumentacji Powykonawczej,
  - 9.3. kompletu dokumentów potwierdzających warunki i termin udzielonej gwarancji i rękojmi.
10. Procedura akceptacji DP będzie przeprowadzona zgodnie z zasadami określonymi w punkcie 6.
11. Potwierdzeniem wykonania zamówienia będzie podpisany przez Zamawiającego bezusterkowy Protokół Odbioru Końcowego.

## **XIII. Gwarancja.**

### **A. Wymagania ogólne**

Zaoferowane oprogramowanie musi zostać objęte gwarancją i nadzorem autorskim zgodnie z zasadami:

1. Czas trwania gwarancji i nadzoru autorskiego będzie liczony od daty podpisania przez Zamawiającego Protokołu Odbioru Końcowego (zgodnie z okresem zaoferowanym w ofercie przez Wykonawcę).
2. Usługi nadzoru autorskiego muszą być świadczone przez producenta oprogramowania lub podmiot przez Producenta do tego upoważniony.
3. Usługi gwarancyjne muszą być świadczone przez producenta oprogramowania bądź przez podmiot świadczący usługi serwisu gwarancyjnego, który jest autoryzowany przez producenta w obszarze usług serwisu gwarancyjnego.
4. Wykonawca udzieli gwarancji na prawidłowe funkcjonowanie oprogramowania, która obejmie:

Zamówienie współfinansowane ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Łódzkiego na lata 2014-2020 w ramach Działania VII.1.2 Technologie informacyjno-komunikacyjne.

- 4.1. rozwiązywanie i usuwanie problemów wynikających z wykonanych przez Wykonawcę prac ,
- 4.2. zapewnienie zdalnego monitoringu bieżącego funkcjonowania systemu.
- 5. Usługi nadzoru autorskiego muszą w szczególności polegać na zapewnieniu Zamawiającemu:
  - 5.1. dostępu do nowych wersji oprogramowania objętego niniejszą umową, uwzględniających rozwój oprogramowania oraz zmieniające się powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w zakresie funkcjonalności posiadanych przez Zamawiającego,
  - 5.2. dostępu do dokumentacji użytkownika w wersji uaktualnionej do najnowszych wersji oprogramowania,
  - 5.3. instalacji aktualizacji i nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego dostosowujących systemy do zmian ustawowych i wymogów jakie zamawiający musi spełniać np. w obszarze zakresu i formatu danych przekazywanych innym podmiotom (NFZ, MZ itp.) w okresie nie dłuższym niż 30 dni od chwili ich wprowadzenia.

#### **B. Warunki świadczenia usług gwarancyjnych i opieki aktualizującej**

- 1. usuwanie błędów krytycznych:
  - 1.1. godziny zgłaszania awarii krytycznej: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku w dni robocze,
  - 1.2. czas reakcji serwisu: do 24 godzin od momentu zgłoszenia,
  - 1.3. czas usunięcia awarii krytycznej: do 3 dni od momentu zgłoszenia,
  - 1.4. za błąd krytyczny uznawany jest błąd który uniemożliwia użytkowanie oprogramowania w zakresie jego podstawowej funkcjonalności, który prowadzi do jego zatrzymania, utraty danych lub naruszenia spójności, w wyniku, którego niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem tego oprogramowania.
- 2. usunięcie błędu zwykłego:
  - 2.1. godziny zgłaszania błędu zwykłego oprogramowania: 8.00-16.00 od poniedziałku do piątku w dni robocze,
  - 2.2. czas reakcji serwisu: do 15 dni od momentu zgłoszenia,
  - 2.3. czas usunięcia usterki programistycznej lub błędu zwykłego aplikacji: do 60 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki do serwisu,
  - 2.4. za błąd zwykły rozumie się błąd, które nie doprowadza do zatrzymania pracy aplikacji, utraty danych lub naruszenia spójności danych, przy występowaniu, którego możliwe jest działanie aplikacji w podstawowej funkcjonalności.
- 3. sposób obsługi zgłaszania błędów oraz zmian funkcjonalności:
  - 3.1. dostępny przez 24 h/dobę,
  - 3.2. w formie elektronicznej poprzez witrynę internetową typu Help Desk,
  - 3.3. autoryzowany dostęp do witryny dla uprawnionych pracowników Zamawiającego,
  - 3.4. konsola zgłaszającego dostępna dla wszystkich uprawnionych pracowników Zamawiającego, umożliwiającą użytkownikowi witryny dostęp tylko do własnych zgłoszeń.

#### **XIV. Wykaz Załączników do OPZ**

- Załącznik nr 1 Wymagania na Elektroniczną Dokumentację Medyczną
- Załącznik nr 2 Wymagania na Portal i e-usługi on-line
- Załącznik nr 3 Wymagania na Szkolenia z EDM
- Załącznik nr 4 Stan aktualny