Wojewódzka Stacja ratownictwa medycznego w Łodzi

**91–202 Łódź, ul. Warecka 2**

**Tel.: 652 80 58, 655 80 50, Fax: 652 38 54 NIP 947-18-87-289, Reg. 473066188**

Łódź, dn. 24.08.2018 r.

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

o wartości nieprzekraczającej wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro.

**Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi** zaprasza do składania ofert na świadczenie usługi serwisu systemu informatycznego InfoMedica/AMMS dla WSRM w Łodzi.

**I. Przedmiot zamówienia.**

Przedmiotem zamówienia są usługi serwisowe systemów informatycznych InfoMedica oraz AMMS produkcji firmy Asseco Poland S.A. w tym:

* 1. bazy danych Oracle;
  2. oprogramowanie towarzyszące Centura i Borland;
  3. oprogramowanie użytkowe moduły części medycznej:
* Gabinet Lekarski AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Gabinet Stomatologiczny InfoMedica (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Pracownia AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Recepcja AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Statystyka AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Rozliczenia z NFZ AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Administrator AMMS/InfoMedica
* Apteka AMMS (3 szt.)
* Apteczka Oddziałowa AMMS (18 szt.)
* Zlecenia AMMS (24 szt.)
  1. oprogramowanie użytkowe moduły części administracyjnej:
* Finanse-Księgowość (licencja otwarta)
* Rejestr Sprzedaży (licencja otwarta)
* Rejestr Zakupów (5 szt.)
* Koszty (3 szt.)
* Środki Trwałe (4 szt.)
* Wyposażenie (4 szt.)
* Gospodarka Materiałowa (8 szt.)
* Kadry (6 szt.)
* Płace (6 szt.)
* Budżetowanie (1 szt.)
* Obsługa kasy gotówkowej (licencja otwarta)
* Ewidencja Czasu Pracy – Grafik (6 szt.)
* Wycena Kosztów Normatywnych (1 szt.)
* Obsługa Sprzedaży (14 szt.)
* Kalkulacja Kosztów Leczenia (1 szt.)
* Platforma Integracyjna z systemami zewnętrznymi (elektroniczna sprawozdawczość VAT)

1. Wspieranie obsługi serwerów serwisowanych systemów;
2. Pomoc przy informatycznym systemie rozliczeń z NFZ;
3. Doradztwo informatyczne.

Szczegółowy zakres usług stanowiących przedmiot zamówienia znajduje się poniżej:

**1. Serwis medycznych systemów informatycznych – InfoMedica/AMMS:**

1. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności i poprawności działania systemu oraz komunikacji z NFZ oraz przedstawianie wyników przeprowadzanych analiz Zamawiającemu;
2. Pomoc przy rozliczeniach kontraktów Zamawiającego w komunikacji z NFZ (konsultacje merytoryczne, tworzenie raportów statystycznych, konsultacje w zakresie błędnie rozliczonych pozycji);
3. Pomoc dla osób wprowadzających dane rozliczeniowe przy wyznaczaniu grup JGP, konsultacje merytoryczne;
4. Serwis baz danych systemów InfoMedica, AMMS;
5. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb

i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;

1. Doradztwo informatyczne oraz konsultacje w kontaktach z producentem oprogramowania w zakresie integracji oprogramowania i rozbudowy systemu;
2. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemów uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
3. Reinstalacja, konfiguracja klientów bazy danych systemu oraz oprogramowania towarzyszącego (klient Centura, klient Borland);
4. Pomoc przy administrowaniu użytkownikami aplikacji - zmiana haseł, praw i danych, dodawanie nowych użytkowników – zgodnie z przedstawioną polityką Zamawiającego;
5. Reindeksacja baz danych;
6. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji baz danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
7. Konfiguracja nowych instalacji systemów;
8. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemów;
9. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
10. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
11. 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);
12. Wprowadzanie modyfikacji do funkcjonujących wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
13. Wprowadzania modyfikacji do funkcjonujących w systemach formularzy elektronicznych na potrzeby tworzenia wydruków i dokumentacji medycznej wg indywidualnych potrzeb Zamawiającego;
14. Identyfikacja i rozwiązywanie błędów powstałych w trakcie pracy użytkowników, nie wynikających

z błędów systemów, a niemożliwych do usunięcia za pomocą interfejsu aplikacji np. eliminacja błędów z poziomu bazy danych (podwójne wizyty, błędy w numeracji KG itp.);

1. 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;

1. 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.;
2. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji;
3. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
4. Organizacyjna obsługa nadzorów autorskich serwisowanych systemów w imieniu Zamawiającego;
5. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły

i funkcje wdrożone u Zamawiającego;

1. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
2. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
3. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy;
4. **Sposób realizacji usług serwisowych medycznych systemów informatycznych – InfoMedica/AMMS:**
5. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
6. 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, z wyjątkiem przeprowadzania przez Wykonawcę aktualizacji systemu związanej ze zmianą wersji, co będzie wiązało się z koniecznością wyłączenia serwisowanego systemu. W takich przypadkach prace będą wykonywane w godzinach ustalonych między Zamawiającym i Wykonawcą.
7. 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;

1. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą   
   być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
2. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
3. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
4. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
5. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail), za pomocą faxu;
6. 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):
7. 3 dni robocze
8. 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):
9. następny dzień roboczy
10. 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:
11. 30 dni roboczych
12. 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:
13. następny dzień roboczy
14. 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):

1. 7 dni roboczych - dla systemów informatycznych: InfoMedica/AMMS
2. 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:
3. 21 dni roboczych - dla systemów informatycznych: InfoMedica/AMMS
4. 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.
5. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
6. 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.
7. 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;
8. 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;

1. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego

w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii:

1. minimum 2 osób
2. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w siedzibie Zamawiającego w ilości do 1 razu w miesiącu w wymiarze:
3. do 3 roboczogodzin na każdorazową wizytę (wymagany wymiar dyżurów może dotyczyć również administracyjnego systemu informatycznego InfoMedica oraz sprzętu i infrastruktury informatycznej).
4. **Serwis administracyjnego systemu informatycznego – InfoMedica:**
5. Analizowanie wprowadzanych do systemu danych w celu utrzymania spójności  
   i poprawności działania systemu;
6. Serwis baz danych systemu: generowanie baz danych (instancji); konfiguracja baz danych; uaktualnienia bazy danych (upgrade) jeśli jest udostępniony przez producenta;
7. Monitorowanie wydajności i dostosowanie parametrów baz danych według aktualnych potrzeb

i możliwości technicznych posiadanych przez Zamawiającego;

1. Optymalizacja modyfikowalnych i konfigurowalnych składników systemu uwzględniająca potrzeby Zamawiającego (aplikacja, baza danych, systemy operacyjne);
2. Możliwość zgłaszania awarii oraz usterek drogą telefoniczną;
3. 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;
* 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);
* eksport – import przychodów (Apteka – FK);
* eksport – import rozchodów (Apteka – FK);
* eksport – import przesunięć międzymagazynowych (Apteka – FK);
* eksporty przelewów (FK – Rejestr bankowy, Rejestr bankowy – homebanking);
* import wyciągów bankowych (homebanking – Rejestr Bankowy);
* eksport do FK z modułów Kadry, Płac.

1. Reindeksacja bazy danych;
2. Okresowe sprawdzenie wykonania automatycznej archiwizacji bazy danych w ramach posiadanych przez Zamawiającego możliwości sprzętowych;
3. Instalacja i konfiguracja nowych instalacji systemu;
4. Dostosowanie i zmiany konfiguracji systemu;
5. Instalacja i konfiguracja systemu na stacjach roboczych;
6. Instalacja i konfiguracja klienta bazy danych Oracle i oprogramowania towarzyszącego Borland-Centura);
7. Identyfikacja i analiza błędów systemu, przedstawienie sposobu likwidacji błędów systemu;
8. Rozwiązywanie bieżących problemów systemów w miarę możliwości technicznych;
9. 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.

1. Dokonywanie indywidualnych zmian elementów (zasobów) aplikacji na potrzeby Zamawiającego nie wymagających aktualizacji lub wprowadzenia poprawek od strony producenta.
2. Okresowa kontrola pracy aplikacji - zebranie problemów od użytkowników;
3. 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;

1. Wsparcie użytkowników przy stanowisku pracy użytkowników;
2. Modyfikacja algorytmów obliczeniowych składników płacowych;
3. Telefoniczne konsultacje w zakresie obsługi aplikacji przez okres wdrożenia nowych funkcjonalności systemu;
4. Organizacyjna i techniczna obsługa błędów, aktualizacji serwisowanych systemów;
5. Konsultacje w zakresie optymalnego wykorzystania produktu do potrzeb Zamawiającego oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły

i funkcje wdrożone u Zamawiającego;

1. Konsultacje w zakresie integracji serwisowanych systemów;
2. Konsultacje w zakresie rozbudowy i modyfikacji serwisowanych systemów;
3. Konsultacje w zakresie projektowania, modernizacji i rozbudowy infrastruktury teleinformatycznej wykorzystywanej przez serwisowane systemy
4. Konsultacje telefoniczne w zakresie obsługi produktu.
5. **Sposób realizacji usług serwisowych administracyjnego systemu informatycznego InfoMedica:**
6. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
7. 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, z wyjątkiem przeprowadzania przez Wykonawcę aktualizacji systemu związanej ze zmianą wersji, co będzie wiązało się z koniecznością wyłączenia serwisowanego systemu. W takich przypadkach prace będą wykonywane w godzinach ustalonych między Zamawiającym i Wykonawcą.
8. 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;

1. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą   
   być potwierdzone przez Zamawiającego protokołami;
2. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą   
   być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
3. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
4. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
5. W sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów udostępnionego przez Wykonawcę, Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów: telefonicznie, drogą elektroniczną (mail), za pomocą faxu;
6. 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):
7. 3 dni robocze
8. 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):
9. następny dzień roboczy
10. 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:
11. 30 dni roboczych
12. 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:

1. następny dzień roboczy
2. 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):

1. 7 dni roboczych - dla systemu informatycznego: InfoMedica
2. 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:
3. 21 dni roboczych - dla systemu informatycznego: InfoMedica
4. 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.
5. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki serwisowanego oprogramowania zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
6. 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.

1. 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;
2. 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;
3. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii:
4. minimum 2 osób - dla systemu informatycznego: InfoMedica
5. Zamawiający wymaga dyżurów serwisowych w siedzibie Zamawiającego w ilości do 1 razu w miesiącu w wymiarze:
6. do 3 roboczogodzin na każdorazową wizytę - dla systemu informatycznego: InfoMedica (wymagany wymiar dyżurów może dotyczyć również medycznego systemu informatycznego InfoMedica oraz sprzętu i infrastruktury informatycznej).
7. **Serwis sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej:**
8. Serwery:
9. uaktualnianie, diagnostyka oraz usuwanie problemów związanych z systemami operacyjnym serwerów:

* Windows Server 2008 ; 2012; 2016
* Linux;
* ESX;

1. zarządzanie klastrem VMware;
2. zarządzanie serwerem terminali;
3. zarządzanie serwerem systemu szpitalnego InfoMedica/AMMS;
4. zarządzanie serwerem systemu administracyjnego InfoMedica;
5. monitorowanie poprawnego wykonania kopii bezpieczeństwa;
6. monitorowanie pracy serwerów;
7. tworzenie kont użytkowników i nadawanie im uprawnień;
8. zabezpieczanie serwerów przed nieuprawnionym dostępem zgodnie z polityką bezpieczeństwa Zamawiającego;
9. nadzór nad realizacją napraw gwarancyjnych;
10. tworzenie kopii bezpieczeństwa zgodnie z polityką backupów wymaganą przez Zamawiającego;
11. monitorowanie poprawnego wykonania kopii bezpieczeństwa;
12. doradztwo w dziedzinie rozbudowy serwerów, macierzy, platform przetwarzania danych.
13. Sieć komputerowa:

* Konsultacje, diagnoza i usuwani problemów związanych z aktywnym sprzętem sieciowym, dostępem do Internetu i obsługą połączenia internetowego

1. Administracja bazą usług katalogowych Active Directory:

- zarządzanie kontami użytkowników;

- zarządzanie kontami komputerów;

- zarządzanie zasadami grup;

- zarządzanie usługą DNS;

- dystrybucja pakietów msi w ramach Active Directory.

1. Administracja siecią komputerową:

- zarządzanie urządzeniami aktywnymi sieci LAN;

- zarządzanie dostępem do Internetu;

- obsługa połączenia internetowego – instalacja, konfiguracja, usuwanie problemów z dostępem do Internetu;

- współdzielenie jednego łącza przez wielu użytkowników;

- zarządzanie usługami do obsługi sieci i internetu: firewall, DNS, routing, proxy itp.;

- konsultacje w zakresie wysokiej wydajności sieci komputerowej;

- konsultacje w zakresie bezpieczeństwa sieci lokalnej zgodnie z polityką bezpieczeństwa Zamawiającego;

- konsultacje w zakresie rozbudowy sieci lokalnej.

1. **Sposób realizacji usług serwisowych sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej:**
2. Usługi serwisowe realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie z wykorzystaniem bezpiecznego łącza szyfrowanego (on-line);
3. 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, z wyjątkiem przeprowadzania przez Wykonawcę aktualizacji systemu związanej ze zmianą wersji, co będzie wiązało się z koniecznością wyłączenia serwisowanego systemu. W takich przypadkach prace będą wykonywane w godzinach ustalonych między Zamawiającym i Wykonawcą.
4. 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;

1. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę w siedzibie Zamawiającego muszą   
   być potwierdzone protokołami przez Zamawiającego;
2. Wszystkie prace wykonane przez Wykonawcę zdalnie (on-line) muszą   
   być potwierdzone protokołami przez Wykonawcę (dopuszcza się elektroniczną formę tych protokołów);
3. Zgłaszanie awarii, usterek oraz zapotrzebowania na inne prace serwisowe będzie odbywać się poprzez program serwisowy (elektroniczny system zgłaszania błędów), który udostępni Wykonawca;
4. Wykonawca udostępni działanie programu serwisowego (elektronicznego systemu zgłaszania błędów) przez 7 dni w tygodniu, 24h na dobę;
5. Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania błędów telefonicznie, drogą elektroniczną (mail) lub za pomocą faxu (w sytuacjach awaryjnych przy braku dostępu do elektronicznego systemu zgłaszania błędów);
6. 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 sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej, w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika, który prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, prowadzi do utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem serwisowanego sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej) następny dzień roboczy;
7. 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 sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej powodujący jego niezdolność do pracy zgodnie z dokumentacją użytkownika, z przyczyn nie zawinionych przez Zamawiającego) 3 dni robocze;
8. 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) w przypadku awarii będzie każdorazowo ustalany z Zamawiającym po przedstawieniu przez Wykonawcę analizy danej awarii oraz ewentualnej dostępności części zamiennych (ewentualny kosz części zamiennych ponosi Zamawiający).
9. 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) w przypadku usterki będzie każdorazowo ustalany

z Zamawiającym po przedstawieniu przez Wykonawcę analizy danej usterki oraz ewentualnej dostępności części zamiennych (ewentualny kosz części zamiennych ponosi Zamawiający).

1. Zamawiający wymaga, aby w przypadku zgłoszenia awarii lub usterki sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej przez Zamawiającego w dzień nie objęty świadczeniem usług serwisowych, zgłoszenie takie było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 najbliższego dnia roboczego.
2. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej zostaje wysłane przez Zamawiającego po godzinie 16:00 a przed godziną 00:00 danego dnia roboczego było potraktowane jako przyjęte przez Wykonawcę o godzinie 8:00 następnego dnia roboczego.
3. Zamawiający wymaga, aby w przypadku, gdy zgłoszenie awarii lub usterki sprzętu i infrastruktury teleinformatycznej 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.
4. 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;
5. Zamawiający wymaga dostępu do osób dyżurnych Wykonawcy (min. 2 osoby) dostępnych dla Zamawiającego w godzinach świadczenia usług serwisowych, będących w gotowości serwisowej usuwania awarii.

**II. Warunki udziału w postępowaniu.**

O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy wykażą się doświadczeniem z okresu ostatnich 3 lat w wykonaniu minimum dwóch serwisów systemów informatycznych o łącznej wartości odpowiadającej co najmniej kwocie 40.000,00 zł. brutto w placówkach ochrony zdrowia.

Dla potwierdzenia wymagania Wykonawca dołączy do oferty oświadczenie znajdujące się w załączniku nr 2.

Zamawiający przed podpisaniem umowy ma prawo wezwać wybranego Wykonawcę do złożenia dokumentów potwierdzających wykonanie przez Wykonawcę ww. usług.

**III. Termin wykonania zamówienia.**

Termin realizacji zamówienia – 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

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

Wykonawca zobowiązany jest załączyć do oferty:

1. Wypełniony formularz ofertowy – załącznik nr 1,

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

3. Oświadczenie w zakresie wypełnienia obowiązków informacyjnych przewidzianych w art.   
 13 lub art. 14 RODO – załącznik 3,

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.

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

Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty według następujących kryteriów:

* **Cena – 90 pkt**
* **Termin płatności – 10 pkt**

1. **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.

Ceny netto i brutto należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zaokrąglając zgodnie z zasadami rachunkowości.

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 90 pkt, pozostali Wykonawcy odpowiednio mniej punktów, wg wzoru:

Najniższa cena oferowana spośród ocenianych ofert

C = x 90 pkt. Cena oferty badanej

1. **Termin płatności.**

Wykonawca może zaproponować 60 lub 30 dniowy termin płatności (30 dniowy -minimalny wymagany).

Zaoferowanie 60 dniowego termin płatności – 10 pkt

Zaoferowanie 30 dniowego terminu płatności – 0 pkt

**VI. 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 oraz koszt dostaw do   
 siedziby Zamawiającego.

3. Ofertę należy złożyć do dnia **31.08.2018 r. do godz. 11:15** 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 serwisu systemu informatycznego  
InfoMedica/AMMS dla WSRM w Łodzi.  
Nie otwierać przed 31.08.2018 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.

**VII. Termin i miejsce otwarcia ofert.**

Komisyjne otwarcie ofert nastąpi **31.08.2018 r. godz. 11:30** w siedzibie WSRM w Łodzi,

91-202 Łódź, ul. Warecka 2.

**VIII. Osoba do kontaktów.**

Osoba do kontaktów: Mariola Uciekałek - tel. 721-820-267, adres e-mail: przetargi@wsrm.lodz.pl

**IX. Klauzula informacyjna dotycząca RODO.**

Zgodnie z art. 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;

3. dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym   
 z postępowaniem na świadczenie usługi serwisu systemu informatycznego InfoMedica/AMMS dla   
 WSRM w Łodzi w trybie zapytania ofertowego do 30 tys euro;

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 postepowaniu;

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

8. osoba, której dane osobowe dotyczą posiada:

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

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

c) na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania   
 danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 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 art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;

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

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

**X. Inne informacje.**

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

podawania przyczyny.

2.Wykonawcy zainteresowani niniejszym postepowaniem mogą zadawać pytania dotyczące  
 niniejszego postepowania, 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. Termin zadawania pytań do 28.08.2018 r. Pytania można zadawać za pośrednictwem   
 poczty elektronicznej [przetargi@wsrm.lodz.pl](mailto:przetargi@wsrm.lodz.pl)

**Załącznik nr 1**

**FORMULARZ OFERTOWY**

1. **Zamawiający**: Wojewódzka Stacja Ratownictwa Medycznego w Łodzi,

ul. Warecka 2, 91-202 Łódź

1. **Nazwa/ imię i nazwisko/ i adres Wykonawcy:**

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

NIP……………………………………………………..………..

REGON …………………………………………………………

Nr telefonu i faxu ……………………………………………….

Adres e-mail ……………………………………………………..

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

**a)** Oferujemy zrealizowanie usługi serwisu systemów informatycznych:

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

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

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

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

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa | Ilość  miesięcy | Cena jednostkowa  netto | Wartość netto | Stawka  % VAT | Wartość brutto |
| 1. | Serwis systemu informatycznego | 12 |  |  |  |  |

**b) Oferujemy** ……….… - dniowy (30 lub 60 dniowy) termin płatności licząc od daty   
 prawidłowo wystawionej faktury VAT.

Termin realizacji zamówienia – 12 miesięcy od daty podpisania umowy.

1. **Oświadczenia:**

Niniejszym oświadczamy, że:

4.1 Zapoznaliśmy się z dokumentami niniejszego postępowania.

4.2 Do przedmiotowych dokumentów w tym zwłaszcza do wzoru umowy

(załącznik nr 4), nie wnosimy żadnych zastrzeżeń i akceptujemy w pełni.

4.3 W przypadku wyboru naszej oferty zobowiązujemy się do zawarcia umowy

w miejscu i terminie określonym przez zamawiającego w piśmie akceptującym.

4.4 Uważamy się związani niniejszą ofertą przez okres 30 dni od daty terminu

składania ofert.

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

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

(imię , nazwisko oraz stanowisko)

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

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

1. Ofertę niniejszą składamy na ..............kolejno ponumerowanych stronach.

**10.** Załącznikami do niniejszego formularza oferty, stanowiącymi integralną część naszej

oferty są:

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

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

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

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

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

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

data, pieczątka i podpis

osoby upoważnionej

do reprezentowania Wykonawcy

**Załącznik nr 2**

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

**Dotyczy: postępowania ofertowego na świadczenie usługi serwisu systemu informatycznego InfoMedica/AMMS 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.
5. Wykonywane usługi serwisowe systemu informatycznego InfoMedica/AMMS wraz z bazą danych Oracle, w tym usługi dotyczące sprzętu informatycznego i infrastruktury teleinformatycznej będą wykonywane przez osoby posiadające właściwą wiedzę, odpowiednie doświadczenie oraz kwalifikacje zawodowe niezbędne do wykonywania usług w tym zakresie.
6. W okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert, wykonałem minimum dwie usługi dotyczące serwisowania systemów medycznych obsługi szpitala, w tym systemów InfoMedica lub AMMS o łącznej wartości odpowiadającej co najmniej kwocie 40.000,00 zł brutto.

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

data, pieczątka i podpis

osoby upoważnionej

do reprezentowania Wykonawcy

**Załącznik nr 3**

**Dotyczy: postępowania ofertowego na świadczenie usługi serwisu systemu informatycznego InfoMedica/AMMS dla WSRM w Łodzi**

OŚWIADCZENIE

WYMAGANE OD WYKONAWCY W ZAKRESIE WYPEŁNIENIA OBOWIĄZKÓW INFORMACYJNYCH PRZEWIDZIANYCH W art. 13 lub art. 14 RODO

Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO1) wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.\*

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

data, pieczątka i podpis

osoby upoważnionej

do reprezentowania Wykonawcy

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).

**Załącznik nr 4**

## UMOWA - projekt

zawarta w dniu ………………. 2018 roku w Łodzi, pomiędzy:

**Wojewódzką Stacją Ratownictwa Medycznego w Łodzi** z siedzibą przy  
ul. Wareckiej 2, 91-202 Łódź wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: **0000129181**, REGON: **473066188**, NIP: **9471887289**, reprezentowaną przez:

1. Bogusława Tykę – **Dyrektora Naczelnego**

zwaną dalej **Zamawiającym,**

a ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..., reprezentowaną przez:

1. ……… **–** ………

zwanym dalej **Wykonawcą**

zwanych w dalszej części umowy razem, bądź z osobna Stronami/Stroną

**§ 1. Przedmiot Umowy**

Przedmiotem umowy są usługi:

1. Serwis systemu informatycznego InfoMedica/AMMS firmy Asseco Poland S.A. w tym:
   1. bazy danych Oracle;
   2. oprogramowanie towarzyszące Centura i Borland;
   3. oprogramowanie użytkowe moduły części medycznej:

* Gabinet Lekarski AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Gabinet Stomatologiczny InfoMedica (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Pracownia AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Recepcja AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Statystyka AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Rozliczenia z NFZ AMMS (licencja zbiorowa 38 szt.)
* Administrator AMMS/InfoMedica
* Apteka AMMS (3 szt.)
* Apteczka Oddziałowa AMMS (18 szt.)
* Zlecenia AMMS (24 szt.)
  1. oprogramowanie użytkowe moduły części administracyjnej:
* Finanse-Księgowość (licencja otwarta)
* Rejestr Sprzedaży (licencja otwarta)
* Rejestr Zakupów (5 szt.)
* Koszty (3 szt.)
* Środki Trwałe (4 szt.)
* Wyposażenie (4 szt.)
* Gospodarka Materiałowa (8 szt.)
* Kadry (6 szt.)
* Płace (6 szt.)
* Budżetowanie (1 szt.)
* Obsługa kasy gotówkowej (licencja otwarta)
* Ewidencja Czasu Pracy – Grafik (6 szt.)
* Wycena Kosztów Normatywnych (1 szt.)
* Obsługa Sprzedaży (14 szt.)
* Kalkulacja Kosztów Leczenia (1 szt.)
* Platforma Integracyjna z systemami zewnętrznymi (elektroniczna sprawozdawczość VAT)

1. Wspieranie obsługi serwerów serwisowanych systemów;
2. Pomoc przy informatycznym systemie rozliczeń z NFZ;
3. Doradztwo informatyczne.

**§ 2. Prawa i obowiązki**

1. **Wykonawca** oświadcza, że posiada odpowiedni potencjał gospodarczy, zasoby kadrowe oraz kwalifikacje i umiejętności do wykonania postanowień niniejszej Umowy z należytą starannością.
2. **Wykonawca** zobowiązuje się do starannego działania w zakresie niezbędnym dla wykonania czynności opisanych w niniejszej Umowie.
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** zobowiązuje się do skutecznego usuwania problemów wykrytych  
   w systemie informatycznym **Zamawiającego,** w zakresie objętym niniejszą Umową, w ramach możliwości technicznych oraz za zgodą **Zamawiającego**.
5. **Zamawiający** ma prawo i obowiązek informowania **Wykonawcy,** w formie pisemnej, o swoich uwagach odnośnie realizacji założeń niniejszej umowy.

**§ 3. Postanowienia szczegółowe**

1. Prace serwisowe będą realizowane przez **Wykonawcę** w godzinach od 8:00  
   do 16:00, od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. **Zamawiający** umożliwi **Wykonawcy** zestawienie bezpiecznego łącza internetowego o wystarczającej przepustowości. **Zamawiający** umożliwi **Wykonawcy** zdalny dostęp do baz danych wszystkich serwisowanych systemów i programów, jak również zdalny dostęp do stacji roboczych wspólnie wytypowanych kluczowych użytkowników systemu, dostęp do routerów i zarządzanych urządzeń aktywnych sieci lokalnej.
3. Prace serwisowe będą wykonywane w siedzibie **Wykonawcy**, zdalnie poprzez bezpieczne łącze internetowe, telefonicznie i w uzasadnionych przypadkach w siedzibie **Zamawiającego.**
4. **Wykonawca** w ramach miesięcznej opłaty zapewnia do 25 godzin prac w miesiącu.
5. **Zamawiający** może zamówić dodatkowe prace ponad wymiar ryczałtu według stawki opisanej w §4 pkt. 3.
6. W przypadku realizacji przez **Wykonawcę** prac serwisowych poza ramami godzin wskazanymi  
   w§3 pkt. 1, każda rozpoczęta i druga rozpoczęta godzina pracy będzie przeliczana jako 150% rzeczywistego czasu pracy, natomiast trzecia rozpoczęta godzina pracy i następne oraz prace realizowane w soboty lub dni ustawowo wolne od pracy będą przeliczane jako 200% rzeczywistego czasu pracy.
7. **Zamawiający** będzie przesyłać **Wykonawcy** zgłoszenia serwisowe za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłoszeń błędów Bugzilla, którego adres znajduje się w Załączniku nr 2.
8. **Wykonawca** zapewni **Zamawiającemu** możliwość przesyłania zgłoszeń   
   za pomocą elektronicznego systemu zgłoszeniowego Bugzilla przez 24 godziny 7 dni w tygodniu.
9. Tylko zgłoszenia przesłane za pośrednictwem elektronicznego systemu zgłoszeń błędów Bugzilla będą realizowane. Zgłoszenia zarejestrowane w dni wolne od pracy oraz w dni robocze w godz. od 16:00 do 24:00 traktowane będą jako przyjęte w pierwszym następującym dniu roboczym. Zgłoszenia zarejestrowane w dniach, o których mowa w §3 pkt. 1 w godz. od 24:00 do 08:00 traktowane będą jako przyjęte danego dnia roboczego.
10. Termin wykonywania prac będzie każdorazowo ustalany pomiędzy **Stronami** Umowy, po przyjęciu zgłoszenia serwisowego.
11. W wypadku awarii systemu informatycznego, uniemożliwiającego jego pracę, **Wykonawca** zobowiązuje się w ciągu jednego dnia roboczego od potwierdzenia odbioru zgłoszenia, skontaktować się telefonicznie z **Zamawiającym**, a jeśli zajdzie taka potrzeba dopodjęcia działań serwisowych w siedzibie **Zamawiającego**, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz godzin nie objętych serwisem oraz zgodnie z zapisami §3 pkt. 10.
12. Wszystkie prace zrealizowane przez **Wykonawcę** będą zarejestrowane w elektronicznychprotokołach **Wykonawcy**, które będą przekazywane, co miesiąc **Zamawiającemu** w formie papierowej.
13. Wykonywaniekopii zapasowych danych gromadzonych w serwisowanych systemach i programach o których mowa w § 1leży po stronie **Zamawiającego**.

# § 4. Płatności

1. Całkowita wartość umowy wynosi ………… zł netto (słownie zł: ………………) co przy stawce podatku VAT obowiązującego w momencie podpisania umowy stanowi kwotę brutto ………… zł (słownie zł.:).
2. **Zamawiający** za świadczone usługi, o których mowa w §3 pkt 4, zapłaci Wykonawcy miesięcznie kwotę netto ………… zł (słownie zł.: …………) co przy stawce podatku VAT obowiązującego w momencie podpisania umowy stanowi kwotę brutto ………… zł (słownie zł.: …………).
3. Opłata za każdą rozpoczętą godzinę prac serwisowych, ponad limit określony  
   w §3 pkt.4 wynosi 100,00 złnetto (słownie zł.: sto złotych) co przy stawce podatku VAT obowiązującego w momencie podpisania umowy stanowi kwotę brutto 123,00 zł (słownie zł.: sto dwadzieścia trzy złote).
4. Zmiana wysokości podatku VAT wprowadza zmianę wysokości kwot brutto.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 4 pkt.1 i 2 będzie płatne na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT w terminie …… dni od daty otrzymania faktury, na konto podane przez **Wykonawcę** na fakturze VAT.

# § 5. Terminy realizacji Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres od ………… 2018 roku do dnia ………… 2019 roku.
2. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzenia niniejszej Umowy z 1 miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem prawnym na koniec miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym nastąpiło wypowiedzenie.

# § 6 Ochrona tajemnicy przedsiębiorstwa

1. W celu prawidłowego wykonania przez **Wykonawcę** obowiązków wynikających z niniejszej Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez **Wykonawcę** takich obowiązków, Zamawiający umożliwia **Wykonawcy** uzyskanie dostępu do wszelkich rodzajów danych osobowych przetwarzanych w systemie informatycznym Zamawiającego, o którym mowa w §1, jednak wyłącznie w zakresie ich opracowywania, utrwalania i przechowywania na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2016 poz. 922 z późniejszymi zmianami). Wykonywanie przez **Wykonawcę** operacji przetwarzania danych w zakresie lub celu przekraczających zakres i cel opisane powyżej wymaga każdorazowej pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, w tym także pracownikom Stron niezwiązanym z realizacją niniejszej Umowy, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i Stron, jak również:
3. informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej Umowy,
4. oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych,
5. informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity z 2003 r. Dz. U. 153, poz. 1503),
6. innych informacji prawnie chronionych,
7. wszelkich danych i informacji udostępnionych przez jedną ze stron drugiej stronie z zastrzeżeniem ich poufności,

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. Każdej ze Stron 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. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz skazania 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 za pisemną zgodą Strony drugiej.
3. Klauzula poufności wiąże Strony w okresie obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez okres 2 lat po jej rozwiązaniu, a w przypadku danych osobowych i medycznych bezterminowo.

**§ 7 Odpowiedzialność odszkodowawcza**

1. **Wykonawca** nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej oraz gwarancyjnej za skutki użytkowania oprogramowania aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w następujących przypadkach:

1. skutki korzystania z oprogramowania i jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania oprogramowania związane z nieprawidłowym korzystaniem

z oprogramowania;

1. jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania wykorzystywanej przez oprogramowanie bazy danych;
2. jakiekolwiek modyfikacje oprogramowania
3. korzystanie z oprogramowania przez osoby nieupoważnione;
4. przypadkowe i nieprzypadkowe ujawnienie haseł lub jakichkolwiek innych informacji pozwalających na identyfikację Użytkownika oprogramowania;
5. nieprawidłowe działanie sieci teleinformatycznej;
6. nieprawidłowe działanie serwerów systemowych;
7. nieprawidłowe działanie lub brak działania innego oprogramowania, komunikującego się

z oprogramowaniem, o których mowa w §1;

1. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w strukturę oprogramowania oraz inne zainstalowane komponenty oprogramowania;
2. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w strukturę oraz dane zawarte w bazie danych oprogramowania;
3. 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, np.: klęski żywiołowe, pożary, konflikty zbrojne, akty terrorystyczne, konflikty społeczne i strajki oraz inne czynniki o podobnym charakterze;
4. 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;
5. działania „wirusów” komputerowych;
6. błędów w aplikacji;
7. błędnej interpretacji wyników
8. wad, awarii i błędnego działania infrastruktury teleinformatycznej
9. wad, awarii i błędnego działania stacji roboczych, innego sprzętu i wyposażenia informatycznego

i teleinformatycznego

1. **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.

1. Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy ogranicza się do rzeczywistej straty nieuwzględniającej utraconych korzyści **Zamawiającego.**
2. Odpowiedzialność odszkodowawcza **Wykonawcy** ograniczona jest do 100% wartości wynagrodzenia należnego **Wykonawcy** na podstawie niniejszej Umowy. **Zamawiający** może dochodzić odszkodowania do pełnej wysokości poniesionej szkody.

**§ 8 Kary umowne**

1. **Wykonawca** zapłaci **Zamawiającemu** karę umowną z tytułu odstąpienia od niniejszej Umowy w trybie natychmiastowym z przyczyn zależnych od **Wykonawcy**, w wysokości 100% wartości miesięcznej kwoty brutto, określonej w §4 pkt. 1 niniejszej Umowy.
2. **Zamawiający** zapłaci **Wykonawcy** karę umowną z tytułu odstąpienia od niniejszej Umowy w trybie natychmiastowym z przyczyn zależnych od **Zamawiającego,** w wysokości 100% wartości miesięcznej kwoty brutto, określonej w §4 pkt. 1 niniejszej Umowy.
3. **Wykonawca** zapłaci **Zamawiającemu** karę umowną z tytułu zwłoki w podjęciu działań serwisowych względem terminów określonych w załączniku nr 1 do Umowy w wysokości 3% wartości miesięcznej kwoty brutto, określonej w §4 pkt. 1 niniejszej Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.

# § 9 Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Strony zastrzegają sobie możliwość zmiany postanowień niniejszej Umowy  
   w formie pisemnego Aneksu.

# § 10 Rozstrzyganie sporów

1. Strony deklarują wolę polubownego rozstrzygania ewentualnych sporów.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Spory powstałe na tle powyższej Umowy rozstrzyga Sąd Powszechny właściwy miejscowo dla siedziby **Zamawiającego**.

**§ 11 Kopie Umowy i Załączniki**

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**