Toruń, 19.12.2024 r

**SSM.DZP.200.204.2024**

**MODYFIKACJA TREŚCI SWZ**

dotyczy postępowania na: ŚWIADCZENIE USŁUG W ZAKRESIE SERWISU INFORMATYCZNEGO OBEJMUJĄCEGO ADMINISTROWANIE SYSTEMAMI INFORMATYCZNYMI SZPITALA WRAZ Z KOMPLEKSOWYM SERWISEM SPRZĘTU KOMPUTEROWEGO I INFRASTRUKTURY IT

Na podstawie art. 286 ust. 1 prawo zamówień publicznych Zamawiający modyfikuje treść SWZ w taki sposób, że:

W Załącznik nr 1 do SWZ/Załącznik nr 1 do umowy nr SSM.DZP.200.204.2024 – wykreśla się dotychczasowy zapis ust. 12 o następującej treści:

1. **Wymagania funkcjonalne systemu HelpDesk**
2. Tworzenie i delegowanie zadań:
3. Możliwość tworzenia zadań przez jedną jednostkę szpitalną i przypisywania ich do innych jednostek (np. administracja → technika medycznego, IT → dział techniczny).
4. Automatyczne powiadomienia o nowych zadaniach dla przypisanych osób lub zespołów.
5. Praca zespołowa:
6. Wspólne zarządzanie zadaniami przez różne jednostki (np. współpraca IT i działu technicznego przy awarii systemu medycznego zależnego od sprzętu).
7. Możliwość dodawania komentarzy i aktualizacji widocznych dla wszystkich zaangażowanych jednostek.
8. Śledzenie statusu zadań i zamykanie zgłoszeń przez zgłaszającego::
9. Widoczność statusu zadania (np. „oczekujące”, „w realizacji”, „zakończone”) zarówno dla jednostki zgłaszającej, jak i wykonawczej.
10. Możliwość akceptacji rozwiązania i zamknięcia zgłoszenia przez zgłaszającego.
11. Powiadomienia o zmianach w statusie zadań.
12. Jeśli zgłoszenie zostanie zamknięte przez wykonawcę, zgłaszający może przesłać prośbę o ponowne otwarcie w przypadku dalszych problemów.Hierarchia i priorytety:
13. Definiowanie priorytetów zadań między jednostkami (np. zadania pilne dotyczące pacjenta kontra zadania administracyjne).
14. Możliwość przypisywania osób odpowiedzialnych za nadzór nad zadaniem w każdej jednostce. (Zgłaszający może zamykać zgłoszenia po oznaczeniu ich jako „Rozwiązane” przez wykonawcę.)
15. Tworzenie zadań cyklicznych:
16. Opcja definiowania zadań powtarzalnych (np. okresowa konserwacja sprzętu, inwentaryzacja leków przez magazyn i farmaceutów).
17. Automatyczne przypomnienia o nadchodzących zadaniach.
18. Integracja z kalendarzem:
19. Tworzenie harmonogramów dla zadań między jednostkami z widokiem w kalendarzu (np. koordynacja pracy między blokiem operacyjnym a działem technicznym w sprawie konserwacji urządzeń).
20. Ścieżki eskalacji:
21. Możliwość eskalacji zadania do wyższego szczebla zarządzania w przypadku opóźnień lub braku postępu (np. administrator oddziału → dyrekcja techniczna).
22. Raportowanie i analizy:
23. Raporty dotyczące współpracy między jednostkami:
24. Liczba zadań zrealizowanych przez poszczególne jednostki.
25. Średni czas realizacji zadań między jednostkami.
26. Problemy wymagające najczęstszej współpracy między działami.
27. Obsługa zadań wieloetapowych:
28. Definiowanie zadań wymagających realizacji w kilku etapach, gdzie różne jednostki realizują poszczególne kroki (np. IT instaluje system, dział techniczny zapewnia niezbędną infrastrukturę).
29. Uprawnienia i widoczność:
30. Możliwość definiowania, które jednostki mają dostęp do poszczególnych zadań (np. zadania poufne dostępne tylko dla wybranych działów).

a w miejsce wykreślonego zapisu wprowadza nowy zapis o następującej treści:

12. **Wymagania funkcjonalne systemu HelpDesk**

1. Tworzenie i delegowanie zadań:
2. Możliwość tworzenia zadań przez jedną jednostkę szpitalną i przypisywania ich do innych jednostek (np. administracja → technika medycznego, IT → dział techniczny).
3. Automatyczne powiadomienia o nowych zadaniach dla przypisanych osób lub zespołów.
4. Praca zespołowa:
5. Możliwość dodawania komentarzy i aktualizacji widocznych dla wszystkich zaangażowanych jednostek.
6. Śledzenie statusu zadań i zamykanie zgłoszeń przez zgłaszającego::
7. Widoczność statusu zadania (np. „oczekujące”, „w realizacji”, „zakończone”) zarówno dla jednostki zgłaszającej, jak i wykonawczej.
8. Możliwość akceptacji rozwiązania i zamknięcia zgłoszenia przez zgłaszającego.
9. Powiadomienia o zmianach w statusie zadań.
10. Jeśli zgłoszenie zostanie zamknięte przez wykonawcę, zgłaszający może przesłać prośbę o ponowne otwarcie w przypadku dalszych problemów.
11. Tworzenie zadań cyklicznych:
12. Opcja definiowania zadań powtarzalnych (np. okresowa konserwacja sprzętu, inwentaryzacja leków przez magazyn i farmaceutów).
13. Automatyczne przypomnienia o nadchodzących zadaniach.
14. Raportowanie i analizy:
15. Raporty dotyczące współpracy między jednostkami:
16. Liczba zadań zrealizowanych przez poszczególne jednostki.
17. Średni czas realizacji zadań między jednostkami.
18. Problemy wymagające najczęstszej współpracy między działami.
19. Obsługa zadań wieloetapowych:
20. Definiowanie zadań wymagających realizacji w kilku etapach, gdzie różne jednostki realizują poszczególne kroki (np. IT instaluje system, dział techniczny zapewnia niezbędną infrastrukturę).

Zmodyfikowany Załącznik nr 1 do SWZ znajduje się w osobnym pliku.

Pozostałe warunki SWZ nie ulegają zmianie.