

DOTYCZY: **Świadczenia usługi serwisu i nadzoru autorskiego nad posiadanym systemem BD Cato.**

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zapytania jest:

1. Usługa serwisu i nadzoru autorskiego nad posiadanym systemem BD Cato na okres 24 miesięcy dla posiadanych przez Zamawiającego licencji.

Obecnie Zamawiający posiada następujące licencje w/w systemu:

Licencja typu Physician - 9 sztuki

Licencja typu Pharmacy – 3 sztuki

W ramach zawartej umowy Wykonawca

1. Zapewni usługę serwisu oraz nadzoru autorskiego na okres 24 miesięcy od dnia podpisania umowy dla wszystkich licencji posiadanych przez Zamawiającego zgodnie z poniższymi warunkami:

a. Wymagania ogólne

- Usługa nadzoru autorskiego oraz serwisu będzie świadczona na rzecz jednostek organizacyjnych Zamawiającego.
- Warunki, jakie muszą spełnić wykonawcy uczestniczący w przetargu
 - W przypadku świadczenia usługi nadzoru oraz serwisu przez Wykonawcę niebędącego producentem oprogramowania, Wykonawca musi posiadać zaświadczenie producenta oprogramowania, że może świadczyć usługi nadzoru oraz serwisu w zakresie oprogramowania BD Cato
 - Usługi mogą być wykonywane jedynie przez tych Wykonawców, którzy posiadają niezbędną wiedzę i doświadczenie oraz dysponują odpowiednim potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do należytego wykonania zamówienia.
- Świadczenie usługi nadzoru autorskiego oraz serwisu w godzinach od 8.00 do 16.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Świadczenie opieki serwisowej u Zamawiającego, lub zdalnie z wykorzystaniem własnego oprogramowania zapewniającego bezpieczne połączenie za pomocą łącz internetowych.
- Wykonawca do umowy załączy listę osób uprawnionych do Zdalnego Dostępu udostępnionego przez Zamawiającego (Imię Nazwisko, adres – e-mail, nr telefonu kontaktowego).
- Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego wszelkich awarii dotyczących systemu, oraz awarii systemów operacyjnych, na których pracuje system, przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy awarii:
 - **AWARIA KRYTYCZNA** – taka, która uniemożliwia użytkowanie elementu stanowiącego system (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, w wyniku, której niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem systemu.
 - **AWARIA ZWYKŁA** – taka, która nie wpływa na pracę całego systemu
 - **ZGŁOSZENIE SERWISOWE** – zgłoszenie dot. bieżącej eksploatacji oprogramowania

Czas usunięcia awarii - czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia na udostępnionej przez Wykonawcę witrynie internetowej lub wysłania wiadomości email lub zgłoszenia telefonicznego do chwili naprawy przez Wykonawcę zgłoszonej awarii

- Czas usunięcia awarii krytycznej przez serwis wynosi 1 dzień roboczy
- Czas usunięcia awarii zwykłej przez serwis wynosi 30 dni roboczych

Czas obsługi zgłoszenia serwisowego – czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia na udostępnionej przez Wykonawcę witrynie internetowej lub wysłania wiadomości email lub zgłoszenia telefonicznego do chwili obsłużenia zgłoszenia.

- Czas obsługi zgłoszenia serwisowego wynosi 7 dni roboczych

- Wykonawca zobowiązany jest także podać adres szyfrowanego łącza FTP celem przekazywania danych koniecznych do przeprowadzenia analizy zgłoszonego błędu.
- Wykonawca podpisze umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych

b. Warunki nadzoru oraz serwisu

- dostarczanie oraz instalacja aktualizacji posiadanego systemu BD Cato do najnowszej dostępnej wersji.
- modyfikacje systemu uwzględniające zmieniające się przepisy ogólne, rozporządzenia, ustawy, obowiązujące wykładnie prawne lub zalecenia jednostek nadrzędnych (np. Narodowy

Fundusz Zdrowia wraz z oddziałami, Ministerstwo Zdrowia).

- aktualizacje systemu wprowadzające nowe funkcjonalności i usuwające jego usterki, tj. zgłoszone przez Zamawiającego a wcześniej zweryfikowane wstępnie pod kątem zasadności, ograniczenia w realizacji funkcjonalności systemu występujące na każdej stacji roboczej pracującej w systemie oraz wynikające z przyczyn zawinionych przez producenta systemu BD Cato.
- usuwanie błędów systemu uniemożliwiających korzystanie przez Zamawiającego z funkcjonalności systemu lub powodujących nieprawidłowe przetwarzanie danych przez system na każdej stacji roboczej pracującej w systemie BD Cato.
- wsparcia zdalnego ponownych instalacji systemu stanowiącego przedmiot umowy na serwerach i stacjach roboczych
- usuwanie awarii systemu tj. zgłoszonego przez Zamawiającego (a wcześniej zweryfikowanego pod kątem zasadności), całkowitego zaniku wszystkich funkcjonalności systemu na każdej stacji roboczej pracującej w systemie BD Cato.
- bieżące optymalizowanie konfiguracji systemu z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego
- przygotowywania niestandardowych raportów
- optymalizacja konfiguracji oprogramowania bazodanowego w zakresie wymaganym przez system
- przeprowadzenia przynajmniej raz na kwartał testowania wykonywanych kopii zapasowych poprzez odtworzenie ostatniej kopii zapasowej i przedstawienie raportu z odtworzenia tej kopii
- odtwarzanie danych systemu po awarii z ostatniej, nieuszkodzonej kopii bezpieczeństwa posiadanej przez Zamawiającego.
- szkolenia użytkowników z obsługi nowych wersji systemu BD Cato.
- przyjmowanie i rozpatrywanie uwag oraz indywidualnych żądań zmian dotyczących systemu BD Cato - propozycji udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju.
- konsultacje telefoniczne dotyczące problemów występujących w użytkowanym systemie