

DOTYCZY: Świadczenia asysty technicznej nad posiadanym systemem BD Cato produkcji Becton Dickinson Austria GmbH .

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

Obecnie Zamawiający posiada następujące licencje systemu BD Cato:

Licencja typu Physician - 15 sztuk

Licencja typu Pharmacy – 3 sztuki

Przedmiotem zapytania jest:

1. Usługa asysty technicznej nad posiadanym systemem BD Cato na okres 24/36 miesięcy dla posiadanych przez Zamawiającego licencji w ilości jak przedstawiono poniżej:

- Licencja typu Physician - 15 sztuk
- Licencja typu Pharmacy - 3 sztuki

W ramach zawartej umowy Wykonawca

1. Zapewni usługę asysty technicznej od daty zakończenia obecnie obowiązującej umowy zawartej na czas określony 24 miesięcy od dnia 26.10.2023 do dnia 30.06.2026 dla licencji będących przedmiotem zapytania zgodnie z poniższymi warunkami:

a. Wymagania ogólne

- Usługa asysty technicznej będzie świadczona na rzecz jednostek organizacyjnych Zamawiającego.
- Warunki, jakie muszą spełnić wykonawcy uczestniczący w przetargu
 - W przypadku świadczenia usługi asysty technicznej przez Wykonawcę niebędącego producentem oprogramowania, Wykonawca musi posiadać zaświadczenie producenta oprogramowania, że może świadczyć usługi asysty technicznej 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 asysty technicznej w godzinach od 8.00 do 16.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Świadczenie asysty technicznej u Zamawiającego, lub zdalnie zgodnie z zasadami zdalnego dostępu.
- Wykonawca podpisze zasady zdalnego dostępu oraz dołączy 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 15 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 asysty technicznej

- 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
- optymalizacja konfiguracji oprogramowania bazodanowego w zakresie wymaganym przez system
- 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