Załącznik nr 3 do SIWZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia

DTZ.261.20 ZP.2020

Zadanie 3- Opieka informatyczna oprogramowania „OPTICO"/"AnalizyPRO" produkcji BMM Sp. z o.o. funkcjonującego w RCKiK Rzeszów (wraz z niezbędnym do jego pracy oprogramowaniem bazodanowym)

Przedmiotem zamówienia jest objęcie opieką informatyczną oprogramowania „OPTICO"/"AnalizyPRO" produkcji BMM Sp. z o.o. funkcjonującego w RCKiK Rzeszów (wraz z niezbędnym do jego pracy oprogramowaniem bazodanowym), w skład którego wchodzi:

1. System do Analiz i Raportowania
2. Pulpity Zarządcze
3. System bazodanowy Microsoft SQL SERVER 2012 R2

I. Zakres usług serwisowych:

1. Instalowanie oraz wdrażanie nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanego od BMM Sp. z o.o, oraz w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego przeszkalanie pracowników z nowych wersji oprogramowania.
2. Usuwanie nieprawidłowości w działaniu oprogramowania wynikających z rozbieżności danych prezentowanych w systemie dziedzinowym Bank Krwi, a systemem do Analiz i Raportowania Rozbudowy i modyfikacji istniejących już obszarów analiz oraz raportów.
3. Usuwanie awarii Oprogramowania Aplikacyjnego powstałych z winy Zamawiającego lub w skutek wypadków losowych.
4. Bieżące usuwanie awarii oprogramowania, usterek w zbiorach oraz usterek w zbiorach zgromadzonych danych powstałych z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych (niezależnie od Zamawiającego).
5. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, utrzymania, eksploatacji oprogramowania do Analiz i Raportowania, rozwiązywania problemów merytorycznych, technicznych, wykonywanie ponownych lub dodatkowych instalacji oprogramowania objętego niniejszą umową.
6. Doradztwo w zakresie prawidłowości składowania i zabezpieczania danych gromadzonych za pomocą oprogramowania objętego niniejszą umową.
7. Konfiguracja oprogramowania i dostosowanie do potrzeb Zamawiającego w celu zwiększenia stopnia wykorzystania Oprogramowania do Analiz i Raportowania
8. Konfiguracja i wykonywanie kopii bezpieczeństwa bazy danych oraz oprogramowania na wskazany zasób Zamawiającego, koniecznych do odtworzenia po awarii.
9. Przywrócenie bazy po awarii. Odzyskanie danych nastąpi na dzień wykonania prawidłowej kopii bezpieczeństwa.
10. Wykonywanie aktualizacji oprogramowania bazodanowego oraz systemu na którym jest ono zainstalowane.

11. Konfiguracji ustawień systemu operacyjnego serwera, na którym zainstalowane jest oprogramowanie Optico/AnalizyPro wraz z udzielaniem wsparcia przy usunięcie nieprawidłowości w działaniu serwera.
11. Tworzenie dodatkowych raportów i wydruków bądź modyfikację już funkcjonujących na prośbę Zamawiającego
12. Dodawanie nowych źródeł danych zgłoszonych i wskazanych przez Zamawiającego
13. Parametryzacja systemu w zakresie zasilania i funkcjonowania oprogramowania
14.Przenoszenie danych w przypadku zmiany platformy systemowej lub bazodanowej.
15.Dostępu do internetowej platformy zgłoszeniowej umożliwiającej:

- zgłaszanie awarii i usterek oprogramowania oraz monitorowania statusu ich realizacji,
- zgłaszanie błędów,
- udzielanie porad i konsultacji

16. Dostęp odbywa się na podstawie indywidualnych kont dla osób/administratorów oprogramowania.
17. W ramach umowy można zgłosić co najmniej 3 osoby upoważnione do wykonywania zgłoszeń.
18. Możliwość korzystania z konsultacji telefonicznych, e-mail (w tym w cenie oferty do 30 minut czasu pracy Konsultanta nad danym zagadnieniem i nie więcej jak 3,5 godziny w miesiącu)
19.Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfigurowania oprogramowania.
20. Przekazywania na wskazany adres e-mail raportu z wykonanych prac (np. serwisu, konsultacji, doradztwa) w danym okresie rozliczeniowym
21. W ramach usług opieki serwisowej Wykonawca zobowiązuje się, że od momentu przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, do momentu rozpoczęcia realizacji Zgłoszenia Zamawiającego nie upłynie więcej niż:
a. w przypadku awarii 4 godziny dla interwencji zdalnej, 12 godzin dla interwencji w siedzibie Zamawianego
b. W przypadku błędu normalnego 48 godz., dla interwencji zdalnej, siedem dni dla interwencji w siedzibie Zamawiającego
c. W przypadku błędu niskiego 72 dla interwencji zdalnej,
z wyłączeniem sobót, niedziel i dni ustawo wolnych od pracy.

22. Czynności opieki serwisowej objęte niniejszą umową, Wykonawca realizuje od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 – 16:00. Zgłoszenia interwencji serwisowych przesłane przez Zamawiającego zarejestrowane po godz. 16:00 traktowane są jako Zgłoszenie z datą dnia następnego o 8:00.

23. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług opieki serwisowej zarówno w formie zdalnej jak i w siedzibie Zamawiającego w wymiarze 10 godzin na 1 miesiąc począwszy od daty obowiązywania niniejszej Umowy. Czas poświęcony na realizację usług, o którym mowa powyżej rozliczany będzie na koniec miesięcznego okresu o ile przekroczenie czasu nie nastąpi wcześniej. Po przekroczeniu w/w wymiaru godzin, czynności opieki serwisowej zdalne lub w siedzibie Zamawiającego, rozliczane będą kwotą, podaną przez Wykonawcę, którego oferta zostanie wybrana jako najkorzystniejsza.

II. Wymagany termin wykonania zamówienia / świadczenia usługi: 1.01.2021 do 31.12.2021 r.

III. W celu potwierdzenia że oferowane usługi odpowiadają wymaganiom określonym przez Zamawiającego Wykonawca załączy do oferty :

1. Certyfikat autoryzacyjny producenta posiadanego oprogramowania potwierdzające znajomość architektury, funkcjonalności, możliwości konfiguracji systemu OPTICO/AnalizyPRO
2. Dokument potwierdzający znajomość środowiska bazodanowego SQL Server 2012