

Nr postępowania: **42/2023**.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie 1200 godzin usług serwisowych systemów InfoMedica/AMMS oraz monitoring infrastruktury krytycznej IT.

Zakres zamówienia:

1. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług serwisowych systemów Infomedica/AMMS, które w szczególności obejmują:

- a) wsparcie personelu w bieżącej pracy w zakresie obsługi systemów InfoMedica i AMMS, monitorowanie stanu tych systemów,
- b) gotowość do świadczenia usług serwisowych zdalnie oraz w ramach wizyt w siedzibie Zamawiającego w godzinach pracy Wykonawcy (7:00-15:05),
- c) korzystania z konsultacji typu HelpDesk (pomoc i konsultacje telefoniczne) w zakresie obsługi i administrowania systemami InfoMedica i AMMS,
- d) udzielanie pomocy technicznej w zakresie obsługi i administrowania systemami InfoMedica i AMMS,
- e) instalowanie aktualnych wersji części administracyjnej, medycznej i zarządczej systemów InfoMedica i AMMS objętego niniejszą umową,
- f) usunięcie awarii, błędów i usterek tj. sytuacji, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie systemów InfoMedica i AMMS z powodu uszkodzenia lub utraty zbiorów niezbędnych do działania InfoMedica i AMMS, struktur danych lub zawartości bazy danych systemów InfoMedica i AMMS objętego umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, przy pomocy kopii systemów InfoMedica i AMMS lub narzędzi oprogramowania systemowego i bazodanowego, udostępnionego przez Zamawiającego,
- g) przyjmowanie i obsługę zgłoszonych przez Zamawiającego Awarii w zakresie systemów InfoMedica i AMMS,
- h) bieżące optymalizowanie konfiguracji systemów InfoMedica i AMMS, uwzględniające potrzeby Zamawiającego,
- i) pomoc w awaryjnym uruchamianiu systemów InfoMedica i AMMS i odtwarzaniu zgromadzonych w systemach InfoMedica i AMMS danych, na podstawie danych archiwalnych,
- j) prowadzenie rejestru zgłoszeń serwisowych.

2. Zakres monitoringu infrastruktury krytycznej IT:

- a) całodobowa gotowość do osobistego oraz zdalnego świadczenia usług serwisowych,
- b) wsparcie Działu IT w bieżącej konfiguracji i administracji infrastrukturą krytyczną IT,
- c) udzielanie konsultacji typu HelpDesk (pomoc i konsultacje telefoniczne) w zakresie utrzymania i rozbudowy infrastruktury krytycznej IT,
- d) monitorowanie dziennika zdarzeń i logów systemowych,
- e) przyjmowanie i obsługę zgłoszonych przez Zamawiającego awarii w zakresie infrastruktury krytycznej IT,
- f) aktywne uczestnictwo we wdrażaniu i tworzeniu wymaganej dokumentacji bezpieczeństwa informacji,
- g) bieżące optymalizowanie konfiguracji.