*Додаток до оголошення про проведення спрощеної закупівлі*

**Інформація про технічні, якісні та інші характеристики предмета закупівлі**

**За кодом ДК 021:2015 код 72260000-5 «Послуги, пов’язані з програмним забезпеченням» (Послуги по супроводу програмного забезпечення - комп’ютерної програми та бази даних «Медична статистика»)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Найменування** | **Од. виміру** | **Кількість**  |
|
| 1 | Послуги по супроводу програмного забезпечення - комп’ютерної програми та бази даних «Медична статистика» | Послуга | 1 |

1. **Регламент надання послуг щодо супроводу програмного забезпечення – комп’ютерної програми та бази даних «Медична статистика»:**

1.1. Забезпечення супроводу програмного забезпечення – комп’ютерної програми та бази даних протягом дії договору;

1.2. Забезпечувати телефонні консультації по роботі з супроводу програмного забезпечення – комп’ютерної програми та бази даних;

1.3. Проводити навчання і консультації з відповідальними працівниками закладу по використанню супроводу програмного забезпечення – комп’ютерної програми та бази даних;

1.4. Надання методичної допомоги по оновленню довідників;

1.5. Надання методичної допомоги по перевірці бази даних, формуванню протоколу помилок;

1.6. Надання методичної допомоги по виконанню функції експорту таблиць даних звітів;

1.7. Проводити консультації, а у разі необхідності - роботи по відновленню функціонування програми та структури бази даних після комп’ютерних збоїв та аварій;

1.8. Проводити оновлення версій програми протягом терміну дії договору;

1.9. Забезпечувати виправлення виявлених програмних помилок.

1.10. Для всіх компонентів сервісного пакету та програми в цілому, повинна забезпечуватися підтримка в режимі 24 години, 7 днів на тиждень.

1.11. Реакція на заявлені Користувачем аварії та усунення можливих до усунення їх наслідків.

1.12. Усунення помилок Програмного Забезпечення:

1.12.1 які блокують роботу (критичні) протягом 24 годин;

1.12.2 некритичні протягом 14 діб.

1.12.3 які викликають затримку (труднощі) в роботі користувача та потребують оптимізації за проханням замовника, протягом 30 діб.

1.13. Консультації з:

1.13.1 допомоги у випадку виникнення питань в операційній роботі;

1.13.2 допомога в діагностиці проблем, пов’язаних з Програмним Забезпеченням;

1.13.3 консультації у галузі встановлення та конфігурації системи у Користувача.

1.14. У разі необхідності планового оновлення комп’ютерної програми (версії програми або критичних оновлень), виконавець заздалегідь (не пізніше чим за 3 доби) повідомляє про це оновлення та шляхом консультацій з Замовником обирають прийнятний час для виконання усіх необхідних робіт з оновлення.

1. **Регламент звернень до виконавця:**

2.1. Підставою для надання консультативних послуг щодо технічної підтримки та супроводження (обслуговування) програмного забезпечення – Комп’ютерної програми є безпосереднє звернення Замовника до Виконавця.

2.2. Звернення повинно бути сформовано та направлено на наступний e-mail Виконавця: \_\_\_\_\_\_\_

2.3. Контакт Користувача з Виконавцем відбуваються безпосередньо за посередництвом визначених Користувачем Адміністраторів Системи. В деяких випадках (у випадку аварії), допускається контакт іншої особи.

2.4. Прийом повідомлень Виконавцем:

2.4.1 в робочі дні з 09:00-18:00

2.4.2 по телефону (встановлюється під час підписання Договору надання сервісних послуг);

2.4.3 на e-mail;

2.4.4 за допомогою веб-сервісу сервісного середовища;

2.4.5 за допомогою мобільних додатків Viber, Telegram, WhatsAPP (один на вибір)

в робочі або інші дні з 18:00 до 09:00 год. наступного дня – виключно аварійні випадки.

2.5. Аварійний випадок це – випадок або дія при якому відбувається масова помилка роботи з програмою (більше 3 однотипних помилок за 1 годину) при якому Замовник відчуває значну затримку в роботі програми або обробки введених даних, або зовсім унеможливлює подальше роботу з програмою.

2.6. Крім повідомлень про аварії, повідомлення, відправлені на електронну пошту або мобільний додаток, повинні обслуговуватись в першу чергу.

2.7. Повідомлення повинно містити: назву підрозділу, дата та час повідомлення, пояснення проблеми, контактні дані координатора або відповідальної особи для підтвердження дій.

2.8. Поза чергою можуть оброблятись звернення з високим рівнем критичності, що вимагають екстреного втручання або консультації фахівців служби технічної підтримки Виконавця. До таких звернень можуть бути віднесені питання відновлення робото спроможності Комп’ютерних програм або окремих їх модулів.

2.9. Питання, що не можуть бути вирішені з використанням існуючого функціоналу спроможності Комп’ютерної програми, передаються відповідним фахівцям Виконавця, з метою подальшого оновлення Комп’ютерних програм. Терміни оновлення визначаються в процесі діагностики проблеми але не більше 30 робочих днів з моменту повідомлення по даному питанню.