

TEHNIČKA SPECIFIKACIJA: Programsko rješenje za medicinski potpomognutu oplodnju**Opis predmeta nabave**

Predmet nabave je Programsko rješenje za medicinski potpomognutu oplodnju za potrebe Kliničkog bolničkog centra Zagreb. Ministarstvo zdravstva je razvilo tehničku specifikaciju sučelja registra za MPO koji je ovim dokumentom opisan. Razlog nabave ovog programskog rješenja stoji u Zakonu o MPO NN86/12, čl. 47 i čl. 57.

Isporučka i jamstvo

Usluga se isporučuje u Kliniku za ženske bolesti i porode KBC-a Zagreb na lokaciji Rebro, Petrova 13 ili na drugu unaprijed definiranu lokaciju u roku od 60 dana od obostranog potpisa ugovora.
Jamstvo na programsko rješenje u trajanju minimalno 12 mjeseci od potpisivanja primopredajnog zapisnika.

Cijena iskazana u ponudi mora obuhvaćati sve troškove odabranog Ponuditelja koji tijekom realizacije ugovornih obveza ne smije iskazivati niti naplaćivati dodatne troškove.

Naručitelj neće priznavati nikakve dodatne troškove za radove, opremu, materijal, putne troškove, troškove noćenja i sl., već svi troškovi trebaju biti uključeni (uračunati) u ponuđenoj cijeni.

Način nuđenja

Ponuditelj mora ponuditi cjelokupan predmet nabave. Nije dozvoljeno nuđenje dijela robe i usluga i nije dozvoljeno nuđenje samo pojedine stavke iz tehničke specifikacije.

Održavanje sustava

Usluge osnovnog održavanja su:

- **Funkcionalno-tehnološko usavršavanje**
 - Podrazumijeva prava Naručitelja vezano uz nadogradnje modula u sklopu Osnovnog održavanja.
 - U sklopu funkcionalno-tehnološkog usavršavanja Naručitelj ostvaruje:
 - pravo na korištenje novih verzija modula u dinamici razvoja Izvršitelja
 - pravo na instalaciju novih verzija modula na produkcijsko okruženje Naručitelja
 - pravo na popis svih promjena koje se nalaze u novoj verziji modula

Isporuka nadogradnji modula isporučivat će se u redovno radno vrijeme, osim ukoliko nadogradnja ne zaustavlja rad krajnjih korisnika kada će vrijeme početka isporuke biti izvan radnog vremena s najkasnijim početkom radova u 20 sati, a uz prethodnu najavu i dogovor oko termina provedbe nadogradnje s Naručiteljem.

- **Zakonsko usklađivanje sa pozitivnim propisima**

- podrazumijeva prilagodbe modula temeljem izmjena svih zakonskih i podzakonskih promjena, na temelju obavijesti Naručitelja u sadašnjem dosegu implementiranih funkcionalnosti.
- izmjene i dopune zakona prati Naručitelj i kroz korisničku podršku šalje zahtjev izvršitelju za prilagodbom.

- **Korektivno održavanje**

Korektivno održavanje podrazumijeva otklanjanje zastoja, nedostataka i nepravilnosti u radu modula prouzrokovanih programskom greškom. Izvršitelj ga obavlja po prijavi zastoja ili neispravnosti u radu od strane Naručitelja ili ako samostalno utvrdi takvu neispravnost.

Usluge korektivnog održavanja su:

- Podrška korisnicima Naručitelja u svakodnevnom radu udaljenim pristupom ili na lokaciji Naručitelja kod nalaženja zaobilaznih načina rada i završavanja poslovnih procesa uslijed nedostataka modula
- Mogućnost prijave problema stupnja Kritičan od strane pozivnog centra Naručitelja 24/7/365 u slučaju zastoja u radu modula
- Analiza i ispravak uočenih Nedostataka modula telefonom, e-mailom, udaljenim pristupom ili na lokaciji Korisnika, po odzivu Izvršitelja unutar vremena odziva i vremena otklanjanja kvara koji su definirani u okviru razine isporuke usluga (SLA)
- U slučaju zastoja, izvještavanje Naručitelja o uzrocima zastoja te o svim poduzetim akcijama da se modul vrati u stanje u kojem je bio prije zastoja.
- Pomoć Naručitelju prilikom oporavka podataka iz pričuvne pohrane u slučaju havarije modula uzrokovane nedostatkom sustava

- **Preventivno održavanje**

- Preventivno održavanje podrazumijeva nadzor modula i preporuku potrebnih radnji i aktivnosti s ciljem postizanja optimalnog i ispravnog rada. Preventivno održavanje se obavlja unutar Radnog vremena održavanja, prema planu i uputama o održavanju, kojeg odobrava Naručitelj.

- **Zaprimanje i evidentiranje Zahtjeva kroz korisničku podršku procedurama definiranim od strane Izvršitelja**

- **Redovito izvještavanje o statusima Zahtjeva kroz korisničku podršku procedurama definiranim od strane Izvršitelja**

- **Koordinacija prioriteta i rješavanja Zahtjeva kroz korisničku podršku procedurama definiranim od strane Izvršitelja**

- **Za Stupanj ozbiljnosti 1. (Kritičan) Naručitelj je dužan problem prijaviti telefonski.** Ukoliko je zahtjev za otklanjanje kvara ili podršku izvan radnog vremena kanal komunikacije je Dežurni telefon.

Razina isporuke usluge (SLA)

Vrijeme odziva i vrijeme pronalaženja i otklanjanja kvara navedeno u ovom poglavlju odnosi se samo na stavku osnovnog održavanja „Korektivno održavanje“.

Prioriteti prema hitnosti	Vrijeme odziva	Vrijeme pronalaženja i otklona smetnji
<u>Stupanj ozbiljnosti 1: Kritičan</u> – Potpuni prekid rada modula	< 1 h	< 6 h od odziva
<u>Stupanj ozbiljnosti 2: Ozbiljan</u> –	< 4 h	< 36 h od odziva

Greške u radu pojedinog dijela modula / narušena kvaliteta i dinamika rada Korisnika		
<u>Stupanj ozbiljnosti 3: Upozoravajući -</u> Smetnja koja direktno ne utječe na korištenje modula (ili vrlo malo)	< 24 h	U okviru isporuke sljedeće verzije

Vrijeme odziva za Stupanj ozbiljnosti 2. i 3. počinje teći isključivo u periodu Radnog vremena Izvršitelja definiranog u Općim uvjetima isporuke usluge koji će biti sastavni dio Ugovora.

Lokacije isporuke usluga održavanja i radno vrijeme održavanja

Izvršitelj će obavljati uslugu na svojim lokacijama, te ukoliko je potrebno na lokacijama Naručitelja, uz prethodnu najavu.

Poslove Podrške korisnicima koji se obavljaju na Lokaciji Naručitelj ili Korisnik mora zatražiti najmanje 24 sata unaprijed. Najmanje trajanje jednog izlaska na Lokaciju je 4 sata.

Radno vrijeme održavanja je unutar radnog vremena Izvršitelja, odnosno:

- Radni dan 08:00-16:00

Iznimno, mogućnost prijave problema stupnja ozbiljnosti 1: **Kritičan** od strane pozivnog centra Naručitelja **24/7/365**.

