



HRVATSKI ZAVOD ZA
TRANSFUZIJSKU MEDICINU
Z A G R E B, Petrova 3

GRUPA I: Usluga održavanja e-Delphyn® softwera
CPV 50324100-3

Red. broj	OPIS STAVKE	KOLIČINA	JEDINICA MJERE	JEDINIČNA CIJENA BEZ PDV-a	UKUPNO BEZ PDV-a
1.	Usluga održavanja e-Delphyn® softwera	2	godina		
	UKUPNA CIJENA BEZ PDV-A				

Ponuditelj: _____
(Naziv)

(Mjesto)

(Datum)

(Adresa)

Specifikacija predmeta nabave:

Traži se održavanje postojećeg softvera e-Delphyn® čiji je proizvođač Hemasoft, Španjolska. Softver je dio nacionalnog informacijskog sustava za transfuzijsku medicinu u RH i uloga mu je upravljanje svim poslovnim procesima u Ovlaštenim zdravstvenim ustanovama i Bolničkim transfuzijskim jedinicama. Nositelj tog projekta je HZTM što podrazumijeva izravnu suradnju s Odjelom za informatiku u HZTM.

Ponuđači usluge održavanja e-Delphyn® softvera moraju pisanom izjavom garantirati da im je dostupan izvorni kod e-Delphyn® programa. Dostupnost izvornom kodu e-Delphyn® programa je neophodna, budući održavanje istog podrazumijeva daljnji razvoj programa, odnosno nadogradnju novim funkcijama i/ili izmjenu postojećih.

Ponuditelj usluge održavanja e-Delphyn® softvera mora biti u mogućnosti pružiti slijedeće:

1. **Održavanje softvera**
2. **Korisničku podršku**
3. **Redovno pisano izvještavanje**

1. **Održavanje softvera** uključuje slijedeće aktivnosti:

a) Korektivno održavanje

koje obuhvaća izmjene u programu kojima je cilj ukloniti otkrivene i prijavljene greške.

Prijavljene greške biti će svrstane u jednu od slijedećih četiri kategorija, a u cilju određivanja prihvatljivog vremena odaziva ponuditelja na prijavljeni problem te određivanja prihvatljivog vremena rješavanja prijavljenog problema:

- *Kritične* – imaju ozbiljan utjecaj na poslovni proces čime se direktno ugrožava lanac opskrbe krvlju RH i/ili značajno povećava rizik ugrožavanja zdravlja pacijenata čije liječenje ovisi o krvnim pripravcima ili o rezultatima testiranja transfuzijskih laboratorija.
- *Značajne* – imaju ozbiljan utjecaj na poslovni proces, ali nije ugrožen lanac opskrbe krvlju niti zdravlje pacijenata.
- *Normalne* – imaju ograničen utjecaj na poslovni proces i mogu privremeno biti zaobilazno ublažene.
- *Manje* – imaju neznatan utjecaj na poslovni proces.

b) Adaptivno održavanje

obuhvaća izmjene s ciljem prilagodbe promjenama u korisničkom okruženju ili promjenama u samom poslovnom procesu. Ove izmjene podrazumijevaju prilagođavanje postojećih funkcija i/ili dodavanje novih funkcija u programu. Korisnik, odnosno HZTM prepoznaje potrebu za takvim aktivnostima i uobličava ih u zahtjev prema ponuđaču te određuje prioritet i rok za izvršavanje.

- c) Održavanje sa svrhom poboljšanja obuhvaća izmjene čija je svrha poboljšanje radnog procesa u smislu učinkovitosti i/ili održivosti radnog procesa. Korisnik, odnosno HZTM prepoznaje potrebu za takvim aktivnostima i uobličava ih u zahtjev prema ponuđaču te određuje prioritet i rok za izvršavanje.

2. **Korisnička podrška** obuhvaća:

- a) Besplatno osiguravanje svih novih izdanja ili verzija e-Delphyn® softvera te davanje uputa u pisanom obliku ili u obliku edukacije o novim značajkama, bez obzira da li je HZTM tražio promjene ili ne. Uz svaku novu verziju obvezno je dostaviti listu svih izmjena u odnosu na prethodno instaliranu verziju.
- b) Trenutno osiguravanje svih izdanih softverskih zakrpa i/ili servisnih paketa namijenjenih e-Delphyn® programu uz uputu za njihovu primjenu i korištenje.
- c) Obvezna telefonska linija (Hot-line) za obradu poziva, radnim danom od 08:00 do 17:00, osim u slučaju korektivnog održavanja koje spada u kritičnu kategoriju, kada se pozivi moraju obraditi u bilo koje doba dana i na bilo koji dan uključujući subotu i nedjelju te državne blagdane. Poželjna je mogućnost i opcionalnih načina online komunikacije u cilju pružanja podrške korisniku (email, Skype i slično).
- d) Prihvatljivo vrijeme odziva za sve korisničke pozive, ili zahtjeve za korektivnim održavanjem upućene nekim drugim načinom online komunikacije je unutar dva sata.
- e) Prihvatljivo vrijeme rješavanja za korektivno održavanje:
- *Kritično* – u roku od 8 sati
 - *Značajno* – u roku od dva radna dana
 - *Normalno* – rok za rješavanje odredit će obje strane dogovorno
 - *Manje* – rok za rješavanje odredit će obje strane dogovorno

3. Redovno pisano izvještavanje Odjela za informatiku u HZTM o provedenim aktivnostima.