



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

**GRUPA II: Usluga tehničke podrške i održavanja infrastrukture
CPV 50324100-3**

Red. broj	OPIS STAVKE	KOLIČINA	JEDINICA MJERE	JEDINIČNA CIJENA BEZ PDV-a	UKUPNO BEZ PDV-a
1.	Usluga tehničke podrške i održavanja infrastrukture	2	godina		
	UKUPNA CIJENA BEZ PDV-A				

Ponuditelj:

Naziv: _____

Adresa: _____

Mjesto: _____

Datum: _____

Specifikacija predmeta nabave:

Traži se održavanje infrastrukture potrebne za rad informacijskog sustava transfuzijske službe u RH, a posebno za rad softverskog dijela sustava kojeg čini program e-Delphyn® (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.

Ponuditelj mora biti ovlašten od strane proizvođača e-Delphyn® programa (Hemasoft, Španjolska) za pružanje tehničke podrške korisnicima e-Delphyn® sustava, što mora dokazati prilaganjem certifikata.

1. Ponuditelj mora otkloniti sve od strane korisnika prijavljene probleme, a vrijeme rješavanja ovisi o kategoriji uočenog problema u sustavu:
 - *Kritično* – u roku od 8 sati
Kritičnima se smatraju svi problemi koji 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 preparatima ili o rezultatima testiranja transfuzijskih laboratorija
 - *Značajno* – u roku od dva dana
Značajnima se smatraju svi problemi koji imaju ozbiljan utjecaj na poslovni proces, ali nije ugrožen lanac opskrbe krvlju niti zdravlje pacijenata.
 - *Normalno* – u roku od sedam dana
Normalnim se smatraju svi problemi koji imaju ograničen utjecaj na poslovni proces i mogu privremeno biti zaobilazno ublaženi.
 - *Manje* – u roku od 30 dana
Manjim se smatraju svi problemi koji imaju neznatan utjecaj na poslovni proces.
2. Ponuditelj mora uspostaviti telefonsku liniju (Hot-line) ili neki drugi online sustav za prijavljivanje poteškoća, problema u radu i kvarova od strane korisnika, prema kojem korisnici mogu upućivati pozive svaki dan, uključujući subotu, nedjelju i državne blagdane, od 00:00 do 24:00 sata.
3. Ponuditelj se obvezuje pisano izvještavati Odjel za informatiku u HZTM o provedenim aktivnostima.
4. Ponuditelj mora obavljati redovno održavanje sustava, ono obuhvaća slijedeće:
 - Održavanje operativnih sustava 5 fizičkih poslužitelja, od kojih su tri na lokaciji HZTM, a dva u PCK Jastrebarsko.

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa rada operativnog sustava i otklanjanje uočenih grešaka	Dnevno
Nadzor statusa RAID polja i diskova i otklanjanje uočenih grešaka	Dnevno
Nadzor statusa datotečnog sustava i otklanjanje uočenih grešaka	Dnevno
Nadzor statusa antivirusne zaštite i otklanjanje uočenih grešaka	Dnevno
Nadzor statusa i održavanje DNS, DHCP i drugih servisa i domenskih rola na DC poslužitelju	Dnevno

- Održavanje Oracle primarne i redundantne baze podataka

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa baze podataka i otklanjanje uočenih grešaka	Dnevno
Nadogradnja korisničke baze podataka na novu verziju prilikom instalacije novih verzija e-Delphyn® programa.	Na zahtjev
Optimizacija performansi baze podataka	Dvotjedno ili prema potrebi

- Održavanje Apache Tomcat poslužitelja

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa Apache Tomcat poslužitelja i otklanjanje uočenih grešaka	Dnevno
Redovito restartanje Apache Tomcat poslužitelja bez ometanja rutinskog rada	Dvotjedno ili prema potrebi

- Održavanje 2 uređaja za pohranu podataka, od koji je 1 na lokaciji HZTM, a drugi u PCK Jastrebarsko.

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa sustava za pohranu podataka i otklanjanje uočenih grešaka	Dnevno

- Održavanje virtualnih poslužitelja namijenjenih testiranju i edukaciji.

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa rada operativnog sustava i otklanjanje uočenih grešaka	Tjedno
Nadzor statusa baze podataka i otklanjanje uočenih grešaka	Tjedno
Nadzor statusa datotečnog sustava i otklanjanje uočenih grešaka	Tjedno
Nadzor statusa Apache Tomcat poslužitelja i otklanjanje uočenih grešaka	Tjedno
Izvoz podataka iz produkcije u testno okruženje za potrebe testiranja i edukacije	Na zahtjev

- Održavanje prijenosnih računala za terenski rad unutar e-Delphyn® sustava.

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa rada operativnog sustava i otklanjanje uočenih grešaka	Dvotjedno
Nadzor statusa pomoćnih programa važnih za rad s e-Delphyn® programom (Internet Explorer, Java RE, Acrobat Reader itd.) i otklanjanje uočenih grešaka	Dvotjedno
Nadzor statusa datotečnog sustava i otklanjanje uočenih grešaka	Dvotjedno
Nadzor statusa antivirusne zaštite i otklanjanje uočenih grešaka	Dvotjedno

- Održavanje stolnih računala – radnih stanica unutar e-Delphyn® sustava.

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa rada operativnog sustava i otklanjanje uočenih grešaka	Dvotjedno
Nadzor statusa pomoćnih programa važnih za rad s e-Delphyn® programom (Internet Explorer, Java RE, Acrobat Reader itd.) i otklanjanje uočenih grešaka	Dvotjedno
Nadzor statusa datotečnog sustava i otklanjanje uočenih grešaka	Dvotjedno
Nadzor statusa antivirusne zaštite i otklanjanje uočenih grešaka	Dvotjedno
Instalacija upravljačkih programa za periferne uređaje (pisači)	Na zahtjev

- Mrežna podrška.

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Prijava grešaka u VPN mreži davatelju usluge pristupa (Metronet, Zavod za telemedicinu)	Na zahtjev
Pomoć i posredovanje tijekom otklanjanja prijavljenih grešaka i provjera statusa nakon završetka tih radova za sve lokacije u RH.	Na zahtjev
Nadzor statusa L3 mrežnih preklopnika (2 na lokaciji HZTM i 2 na lokaciji PCK Jastrebarsko) i otklanjanje uočenih grešaka	Dnevno

- Održavanje e-Delphyn® programa.

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa izdvojenih modula e-Delphyn® programa (sučelja za prijenos podataka s raznih laboratorijskih analizatora i drugih uređaja, modul za kontrolu kvalitete krvnih pripravaka, alati za izradu statističkih izvještaja i izvoz podataka i slično) te otklanjanje uočenih poteškoća.	Tjedno i na zahtjev
Instalacija svih novih verzija programa e-Delphyn® i njegovih izdvojenih modula u produkcijskoj i testnoj okolini te na prijenosna računala za terenski rad.	Na zahtjev
Instalacija svih programskih zakrpa ili servisnih paketa namjenjenih e-Delphyn® programu i njegovim izdvojenim modulima u produkcijskoj i testnoj okolini te na prijenosna računala za terenski rad.	Na zahtjev
Ponovna instalacija i konfiguracija programa e-Delphyn® prilikom zamjene računalne opreme, bilo zbog znavljanja ili zbog kvara postojeće opreme, bilo da se radi o produkcijskoj ili testnoj okolini ili instalaciji za offline rad na terenskim prijenosnim računalima.	Na zahtjev

- Održavanje HL7 sučelja za integraciju sustava e-Delphyn® s bolničkim informacijskim sustavima

OPIS RADNJE	UČESTALOST
Nadzor statusa sučelja i otklanjanja uočenih poteškoća	Dnevno
Instalacija i konfiguracija novih verzija sučelja u produkcijskoj i testnoj okolini	Na zahtjev

POPIS KOMPONENTI:

Okruženje poslužitelja:			
Lokacija	Broj fizičkih poslužitelja	Broj virtualnih poslužitelja	Broj uređaja za pohranu podataka (storage)
Hrvatski zavod za transfuzijsku medicinu - Zagreb	3	4	1
Podatkovni centar - Jastrebarsko	2	4	1
UKUPNO	5	8	2
Stolna i prijenosna računala prema centrima:			
Lokacija	Broj stolnih računala	Broj prijenosnih računala	
Regionalni zavod za transfuzijsku medicinu Split	22	5	
Regionalni zavod za transfuzijsku medicinu Osijek	25	5	
Regionalni zavod za transfuzijsku medicinu Rijeka	13	4	
Regionalni zavod za transfuzijsku medicinu Dubrovnik	5	3	
Lokalna organizacijska jedinica za transfuzijsku medicinu Varaždin	8	2	
Lokalna organizacijska jedinica za transfuzijsku medicinu Pula	6		
Lokalna organizacijska jedinica za transfuzijsku medicinu Zadar	7	3	
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Sl. Brod	8		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Šibenik	4		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Zabok	2		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Sisak	4		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Čakovec	5		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Koprivnica	3		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Bjelovar	2		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Virovitica	2		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Nova Gradiška	3		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Pakrac	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Ogulin	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Karlovac	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Knin	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Gospić	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Požega	3		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Našice	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Vinkovci	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Vukovar	3		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Klinika za traumatologiju Zagreb	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Klinike za dječje bolesti Zagreb	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu Instituta za tumore Zagreb	3		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu KBC Sestre Milosrdnice	3		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu KB Sveti Duh Zagreb	2		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu KB Merkur	2		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu KB Dubrava	1		
Bolnička jedinica za transfuzijsku medicinu KBC Rebro	1		
UKUPNO	146	22	