

Príloha č.1

Definícia služieb podpory pre Nemocničný informačný systém DOCTUS

Predmet zmluvy

1. Poskytovaním služieb produktovej podpory k dodanému SW riešeniu NIS DOCTUS sa rozumie:
 - a) produktová (maintenance) podpora softwarového riešenia DOCTUS zahŕňa:
 - i. odstránenie chýb SW riešenia Doctus (1),(2),(3)
 - ii. rozvojové požiadavky (4) vznesené zo strany užívateľa, ktoré budú dodávateľom zapracované na základe samostatnej písomnej objednávky vystavenej objednávateľom. Tieto služby budú spoplatnené sumou 55,00 € bez DPH za človekohodinu.
 - b) metodická podpora (5), HelpDesk, telefonická podpora – hotline, technická podpora v sídle dodávateľa a technická podpora v sídle objednávateľa (on-site podpora),
 - c) zapracovanie úprav vyplývajúcich zo zmien všeobecne záväzných právnych predpisov SR (zákony, vyhlášky, nariadenia, opatrenia a pod.) do doby, ktorú určuje všeobecne záväzný právny predpis, t. j. doba kedy daná zmena nadobúda účinnosť. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať bezplatne objednávateľovi update SW riešení, ktoré sú predmetom tejto prílohy, čo zaručuje predovšetkým včasnú reakciu na zmeny všeobecne záväzných právnych predpisov SR vrátane záväzných pokynov Úradu pre dohľad nad zdravotnou starostlivosťou (UDZS), Národného centra zdravotníckych informácií (NCZI), usmernení, či iných záväzných pokynov zdravotných poisťovní. Pokiaľ ide o reakciu na iné právne predpisy alebo normatívne akty a ich zmeny, zaručuje dodávateľ, že update bude na tieto iné predpisy a normatívne akty reagovať v lehote zodpovedajúcej charakteru časovej náročnosti nutných úprav software, ktorá bude medzi zmluvnými stranami samostatne dohodnutá. Termín zapracovania sa počíta odo dňa, kedy objednávateľ tieto iné právne predpisy alebo normatívne akty a ich zmeny v platnej podobe dodávateľovi odovzdá a to na základe objednávky za samostatne dohodnutú úhradu. Za bezplatný update nie je tiež považovaná individuálna požiadavka úprav vykonaná na objednávku objednávateľa.
2. V rámci produktovej podpory dodávateľ zabezpečí dodávku updatov softwarového riešenia DOCTUS, opravu chýb, zapracovanie nových požiadaviek v rozsahu definovanom nasledovne:
 - a) Chyby SW riešení sú rozdelené do troch skupín**:
 - i. (1) - **znemožňujúce** prevádzku celého systému DOCTUS alebo niektorého z modulov,
 - ii. (2) - **obmedzujúce** prevádzku celého systému DOCTUS alebo niektorého z modulov,
 - iii. (3) - **neobmedzujúce** prevádzku, jedná sa o funkčné chyby SW riešenia, teda riešenie nezodpovedá dodanej funkčnej špecifikácii SW riešenia,
 - b) Rozvojové požiadavky zo strany objednávateľa sú:
 - i. (4) – vylepšenie funkcionality a zjednodušenie práce užívateľov, nová funkčnosť systému
 - c) Postup pri riešení chýb a požiadaviek:
 - i. prijatie požiadavky alebo oznámenia o chybe supportným oddelením dodávateľa,
 - ii. jej zaevidovanie,
 - iii. analýza požiadavky, chyby,
 - iv. odsúhlasenie návrhu riešenia objednávateľom*,
 - v. pridelenie požiadavky na riešenie riešiteľovi,
 - vi. programovanie, interné testovanie v ICZ,
 - vii. testovanie v prevádzke objednávateľa,
 - viii. ostrá prevádzka

*Ak sa jedná o chyby kategórie (1), (2), (3), krok „iv“ odsúhlasenie návrhu riešenia objednávateľom sa vynecháva.

** ICZ si vyhradzuje právo na zmenu kategórie prijatej chyby alebo požiadavky po jej analýze s tým, že o tejto zmene musí informovať objednávateľa a musia obidve strany súhlasiť s jej prekategORIZOVANÍM.

d) Doba reakcie a vyriešenia chýb a požiadaviek:

i. **kategória (1) – Chyba znemožňujúca prevádzku (urgent)**

Prijatie dočasného alebo konečného riešenia umožňujúceho prevádzku systému do max. 24 hodín (resp. nasledujúci prac. deň) od prijatia požiadavky.

ii. **kategória (2) – Chyba obmedzujúca prevádzku**

Prijatie dočasného alebo konečného riešenia, ktoré vyrieši obmedzenie prevádzky do 3 pracovných dní od prijatia požiadavky .

iii. **kategória (3) - Chyba neobmedzujúca prevádzku**

Opravenie chyby do termínu schválenom po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán (resp. po dohode s objednávateľom), zvyčajne do 30 pracovných dní. V prípade potreby náročnejšieho zásahu bude chyba opravená do termínu schváleného po vzájomnej dohode oboch zmluvných strán. Návrh na zmenu termínu predloží dodávateľ do 15 dní.

iv. **kategória (4) – Rozvojová požiadavka**

Zpracovanie požiadaviek do termínu určenom podľa dohody zmluvných strán. Rozvojové požiadavky (kategória 4) sa budú analyzovať v spolupráci so zodpovednými pracovníkmi objednávateľa, ktorí odsúhlasia navrhované riešenie, aj odhad prácnosti. Bez ich odsúhlasenia písomnou formou prostredníctvom aplikácie HelpDesk nebude dodávateľ požiadavku realizovať.

v. **kategória (5) – Metodická podpora, ostatné požiadavky**

Požiadavky metodického charakteru.

3. V rámci technickej podpory dodávateľ zabezpečí riešenie technických a systémových problémov, tak aby sa zabezpečilo odstránenie funkčných chýb v čase a spôsobom určeným v tejto zmluve.
4. HelpDesk predstavuje zákaznícky prístup pre definovanie požiadaviek objednávateľa ako aj zabezpečenie sledovania riešenia a vyriešenia požiadaviek dodávateľom. V prípade jeho nefunkčnosti je zaslanie požiadavky objednávateľa na e-mailovú adresu support@icz.sk, rovnocenné zapísaniu požiadavky do HelpDesku.
5. Hotline predstavuje telefonickú podporu formou metodických usmernení, konzultácií na odbornú tému, vzťahujúcich sa k aplikácii zo strany dodávateľa.
6. On-site podpora predstavuje priame, osobné riešenie technických problémov zodpovednou osobou dodávateľa v mieste sídla objednávateľa.
7. Objednávateľ sa zaväzuje protokolárne prevziať poskytnuté služby bez chýb, podľa predmetu zmluvy, v stanovenej lehote a zaplatiť dodávateľovi cenu za podmienok určených touto zmluvou.

Plnenie predmetu zmluvy

1. Dodávateľ je povinný v rámci predmetu tejto zmluvy odstraňovať funkčné chyby, ktoré vznikli v súvislosti s používaním dodaného softwarového riešenia v súlade s technickou dokumentáciou, na základe požiadaviek na odstránenie chýb zo strany objednávateľa. Na zaznamenávanie a riešenie problémov softwarového riešenia slúži aplikácia HelpDesk na webovej stránke dodávateľa (www.icslovakia.sk).
2. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať u objednávateľa podporu prostredníctvom aplikácie HelpDesk v pracovných dňoch v čase 8,30 – 15,30 hod. Po nahlásení problému zo strany objednávateľa (oprávnenej osoby objednávateľa) sa dodávateľ zaväzuje začať práce na riešení problému v lehotách stanovených v odseku 2 v časti Predmet zmluvy tejto prílohy za podmienok uvedených v odsekoch - tohto článku prílohy.
3. Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať metodickú, hot-line telefonickú podporu pre objednávateľa v pracovných dňoch od 8,30 do 15,30 hod. na telefónnych číslach 032/65 63 752,032/65 63 755, 0914 224 778 alebo 0911 262 188 v prípade, že ide o chyby kategórie (2)(3)(4) a (5). Na tel. číslach

045/5368057 až 8 výlučne v prípade, že ide o chyby softwarového riešenia kategórie (1). Požiadavky kategórie (1) sú prijímané mimo pracovný čas a počas víkendov a sviatkov 24h denne na telefónnych číslach 0914 224 778 , 0911 262 188. Osoby oprávnené volať na uvedené tel. čísla sú definované ako osoby oprávnené užívať aplikáciu HelpDesk. Prijímanie požiadaviek 24 hod. denne na mobilnom tel. čísle sa týka iba požiadaviek kategórie (1). Požiadavky ostatných kategórií sú riešené prostredníctvom aplikácie HelpDesk.

4. Dodávateľ sa zaväzuje počas platnosti tejto zmluvy poskytovať služby on-site podpory, t.j. osobného riešenia problémov, priamo v sídle objednávateľa, v prípade, že si to podstata problému vyžaduje. Z každej takejto servisnej návštevy dodávateľ vykoná zápis, ktorý objednávateľ musí schváliť.
5. Zmluvné strany sa dohodli, že práce vykonávané v rámci podpory, nezahŕňajú odstránenie problémov, ktoré vzniknú z nasledujúcich príčin:
 - a) ak objednávateľ, nedodrжал zodpovedajúce prostredie pre prevádzku dodaného software, ktorý je predmetom zmluvy, v súlade s písomnými a technickými podmienkami uvedenými v dokumentácii dodanej dodávateľom,
 - b) ak objednávateľ, nereagoval na hlásenie systému alebo neohlásil dodávateľovi chybové hlásenie systému, poruchy systému, ktorý bezprostredne súvisí s predmetom plnenia zmluvy,
 - c) v prípade uskutočnenia zmien, modifikácií alebo údržby softwarového riešenia inou osobou, ako pracovníkmi dodávateľa bez písomného resp. e-mailového súhlasu dodávateľa,
 - d) prenesením alebo premiestnením produktov, s ktorými bezprostredne súvisí predmet plnenia zmluvy, ak to nebolo vykonané so súhlasom dodávateľa,
 - e) v prípade chýb, ktoré vznikli pôsobením vyššej moci, ako napr. požiar, výbuch, záplava, výboj statickej energie spôsobený bleskom a pod.,
 - f) v prípade, že chyba vznikla neoprávneným zásahom pracovníkmi objednávateľa, v zmysle zmeny štruktúr databázy a podobne.
6. V prípadoch uvedených v odseku tohto článku prílohy, dodávateľ zaistí odstránenie týchto chýb za úhradu na základe svojho platného cenníka a samostatnej objednávky objednávateľa.

Postup vyžiadania a prevzatia

1. Zmluvné strany sa dohodli na určení oprávnených pracovníkov na strane objednávateľa, ktorí sú oprávnení nahlásiť chyby cez aplikáciu HelpDesk a žiadať ich odstránenie (Príloha č. 2). Oprávnení pracovníci sú povinní výsledok servisného zásahu validovať a prevziať.
2. V prípade maintenance, ktorá predstavuje činnosť dodávateľa vedúcu k náhrade inštalovanej verzie software novou verziou s vyššou alebo upravenou funkcionalitou na základe kontinuálneho vývoja, sa zabezpečuje cez vzdialený prístup, ktorý je objednávateľ povinný zabezpečiť.