

Časť B.1 OPIS PREDMETU ZÁKAZKY

Príloha č. 3 Špecifikácia požiadaviek na záručný servis, zaškolenie a dokumentáciu

1. Požiadavky na záručný servis predmetu zákazky

Verejný obstarávateľ vyžaduje poskytovanie záručného servisu úspešným uchádzačom po dobu minimálne 9 mesiacov, resp. počas celého trvania zmluvného vzťahu uzavretého medzi verejným obstarávateľom a úspešným uchádzačom pre všetky súčasti predmetu zákazky.

V rámci záručného servisu predmetu obstarávania verejný obstarávateľ požaduje zaistenie helpdesku a aplikačnej podpory prvej, druhej a tretej úrovne pre IT špecialistov verejného obstarávateľa v režime 24x7x365.

Verejný obstarávateľ požaduje nasledovné reakčné doby pre zásahy:

1. Servisné zásahy a požiadavky budú riešené v týchto maximálnych reakčných dobách:
 - 2 hodiny – kritické chyby (havária SpdmP): ohrozuje zabezpečenie základných činností SpdmP. Znemožňuje využívanie SpdmP, alebo jeho časti; spôsobuje vážne prevádzkové problémy - systém nemožno používať;
 - 4 hodiny – závažné chyby: neohrozuje základné činnosti SpdmP. Spôsobuje problémy pri využívaní a prevádzkovaní SpdmP alebo jeho častí. Umožňuje prevádzku bez dôsledkov na konzistenciu dát a výsledky spracovania - systém je možné používať s obmedzením;
 - 1 kalendárny deň - nezávažné chyby: neobmedzuje zabezpečenie základných činností SpdmP a nespôsobuje vážne dôsledky na jeho využívanie a prevádzku;
 - 5 pracovných dní ostatné požiadavky.
2. Verejný obstarávateľ požaduje odstránenie chýb v týchto maximálnych dobách od ich nahlásenia úspešnému uchádzačovi:
 - 4 hodiny kritické chyby;
 - 8 hodín závažné chyby;
 - 2 pracovné dni nezávažné chyby a ostatné požiadavky.
3. V prípade, že kritická alebo závažná chyba bude takého rozsahu, prípadne technického charakteru, že úspešný uchádzač nebude schopný vyššie uvedené doby pre odstránenie chýb dodržať, bude o tejto skutočnosti bezodkladne informovať verejného obstarávateľa a v spolupráci oboch zmluvných strán (tj. verejného obstarávateľa a úspešného uchádzača) bude dohodou stanovený nový termín na odstránenie takej chyby/chýb.
4. Požadovaná dostupnosť služieb úspešného uchádzača:
Dostupnosť úspešného uchádzača pre nahlásenie chýb a požiadaviek a dostupnosť pre ich riešenie bude úspešným uchádzačom realizovaná v režime uvedenom v Tabuľke č 1 nižšie. Dostupnosťou sa pre účely týchto súťažných podkladov rozumie doba, v ktorej bude poskytovateľ povinný reagovať na výzvu oprávnených osôb verejného obstarávateľa. Po nahlásení chyby začína plynúť reakčná doba pre prevedenie a ukončenie zásahu, stanovená podľa tejto Prílohy č. 3 časti B. 1 Opis predmetu obstarávania týchto SP.

Tabuľka č. 1

Typ/prostriedok	Telefón	E-mail	Helpdesk dodávateľa
Dostupnosť pre kritické chyby	24 hodín / 7 dní v týždni	24 hodín / 7 dní v týždni	24 hodín / 7 dní v týždni
Dostupnosť pre ostatné chyby	7 - 17 prac. dní	7 - 17 prac. dní	7 - 17 prac. dní

Verejný obstarávateľ vyžaduje od úspešného uchádzača zabezpečenie záručného programu na dodaný SpdmP v nasledujúcom rozsahu:

- oprava alebo výmena SpdmP, alebo jej častí do 5 kalendárnych dní od dodania do servisného strediska dodávateľa.
- výmena náhradných dielov opotrebovaných nad rámec bežného opotrebenia (napr. zlomené plasty, rozbitý displej, klávesnica alebo iné náhodne zničené komponenty) do 3 kalendárnych dní dodania do servisného strediska úspešného uchádzača;
- zabezpečenie náhradného SpdmP alebo jeho komponentov v prípade ak došlo k odcudzeniu SpdmP alebo jeho komponentov pacientovi alebo straty SpdmP alebo jeho komponentov pacientom do 3 kalendárnych dní od nahlásenia straty alebo odcudzenia v maximálnom rozsahu 20% z obstarávaného objemu.

2. Požiadavky na zaškolenie

Verejný obstarávateľ požaduje, aby úspešný uchádzač zabezpečil zaškolenie osôb realizačného tímu verejného obstarávateľa, určených verejným obstarávateľom, a to v rozsahu minimálne 4 hodiny v rámci 1 pracovného dňa. Realizačný tím Verejného obstarávateľa bude zložený z maximálne 5 osôb, pričom v prípade potreby, je úspešný uchádzač povinný na základe výzvy od verejného obstarávateľa zaškoliť v rovnakom rozsahu aj ďalšie osoby, ktoré budú verejným obstarávateľom dodatočne určené ako členovia realizačného tímu verejného obstarávateľa, a kedykoľvek počas celého trvania záručného servisu k predmetu zákazky, na základe výzvy od verejného obstarávateľa. Verejný obstarávateľ predpokladá počet takýchto dodatočne určených osôb v množstve max. 5 osôb.

Predmetom zaškolenia bude podrobné správne používanie SpdmP a detaily užívateľskej, prevádzkovej a technickej dokumentácie podľa štruktúry uvedenej v bode 3 tejto Prílohy č. 3 Časti B.1 Opis predmetu zákazky týchto SP.

Zaškolenie sa bude konať v priestoroch určených Verejným obstarávateľom, ktorý zároveň zabezpečí dostatočné materiálo-technické vybavenie takýchto priestorov pre výkon potrebného zaškolenia.

Verejný obstarávateľ požaduje, aby mu úspešný uchádzač najneskôr v deň prvého takéhoto školenia odovzdal komplexné školiace materiály potrebné na zaškolenie realizačného tímu verejného obstarávateľa.

Úspešný uchádzač verejnému obstarávateľovi po skončení prvého takéhoto školenia vystaví záznam o zúčastnených osobách školenia (prezenčná listina) s prípadnými dodatočnými informáciami ohľadne priebehu školenia, ktoré úspešný uchádzač uzná za vhodné.

3. Požiadavky na užívateľskú, prevádzkovú a technickú dokumentáciu

Verejný obstarávateľ požaduje, aby mu úspešný uchádzač odovzdal celkovú užívateľskú, prevádzkovú a technickú dokumentáciu k celému predmetu zákazky podľa týchto SP, a to v nasledovnej forme, štruktúre a obsahu:

- 3.1. vyhotovenie potrebnej technickej, prevádzkovej a užívateľskej dokumentácie:
 - 3.1.1. dokumentácia musí byť dodaná v slovenskom alebo českom jazyku, v písomnej forme v dvoch vyhotoveniach a v elektronickej forme na dvoch CD nosičoch;
- 3.2. Úspešný uchádzač je povinný dodať verejnému obstarávateľovi súčasne s dodaním SpdmP nasledujúcu dokumentáciu:
 - 3.2.1. zdrojové kódy s popisom v elektronickej forme na CD,
 - 3.2.2. technickú dokumentáciu, ktorá bude obsahovať:
 - 3.2.2.1. technickú (implementačnú) dokumentáciu k SpdmP vo formáte HTML (XML schémy, popis používateľského rozhrania, DB tabuľky, DB procedúry);
 - 3.2.2.2. dokumentáciu zverejnených rozhraní;
 - 3.2.2.3. fyzický dátový model vo formáte XML vrátane väzieb medzi tabuľkami,

- 3.2.2.4. logický dátový modelu systému (Class Diagramy, Package Diagramy, Component Diagramy, Deployment Diagramy);
- 3.2.2.5. postup skompilovania aplikácie;
- 3.2.2.6. popis architektúry systému;
- 3.2.2.7. popis tokov dát;
- 3.2.2.8. popis konfiguračných parametrov aplikácie.
- 3.2.3. prevádzkovú dokumentáciu, ktorá bude obsahovať:
 - 3.2.3.1. inštalačný postup aplikácie,
 - 3.2.3.2. konfigurácia systémového softvéru a firmvéru SpdmP,
 - 3.2.3.3. chybové stavy a postup ich riešenia,
 - 3.2.3.4. popis nastavených a požadovaných prístupových práv používateľov a komunikujúcich systémov,
 - 3.2.3.5. popis dávkových procedúr, nastavenie a postupnosť ich spúšťania,
 - 3.2.3.6. popis procedúr pre zálohovanie a obnovu dát,
 - 3.2.3.7. popis použitých a navrhovaných technických číselníkov, ich naplnenie pri inicializácii a popis ich správy
 - 3.2.3.8. popis systému auditovania a identifikácia činností používateľa (security a business log),
 - 3.2.3.9. popis obsluhy a údržby dodaného technologického a systémového zabezpečenia SpdmP.
- 3.2.4. užívateľskú dokumentáciu, ktorá bude obsahovať:
 - 3.2.4.1. popis SpdmP a jeho funkcií,
 - 3.2.4.2. postupy a úkony potrebné pre riadne používanie SpdmP,
 - 3.2.4.3. chybové a neštandardné stavy a dostupné spôsoby ich riešenia,
 - 3.2.4.4. testovacie scenáre.