**OPIS PREDMETU ZÁKAZKY**

**Predmet zákazky:** Servisná podpora PACS vrátane aktualizácie softvéru a archivácie dát, ktoré boli zhromaždené počas existencie súčasného systému a rozšírenie licencie na počet ročných vyšetrení

Predmetom zákazky je: „Servisná podpora Philips VUE PACS 12.2.8, vrátane aktualizácie softvéru a archivácie dát, ktoré boli zhromaždené počas existencie súčasného systému a rozšírenie licencie na 125 000 vyšetrení ročne“.

FNsP FDR BB v súčasnosti prevádzkuje systém Philips VUE PACS 12.2.8 s týmito modulmi a licenciami:

1. 75 000 vyšetrení ročne, po rozšírení licencie 125 000 vyšetrení ročne
2. Modul - Virtual Reading – licencia na 125 000 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
3. Modul - Lesion Management – licencia na 15 000 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
4. Modul - Teaching Files – licencia na 125 000 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
5. Modul - Volume Matching for VR (Virtual Reading) – licencia na 50 000 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
6. Modul - PET/CT Fusion for VR (Virtual Reading) – licencia na 7 500 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
7. Modul - 3D for VR (Virtual Reading) – licencia na 50 000 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
8. Modul - Vessel Tracking module for 3D – licencia na 15 000 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
9. Modul - CT Perfusion5 – licencia na 7 500 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
10. Modul - Digital Subtraction Angiography – licencia na 7 500 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
11. Modul - CD-direct – 1 plávajúca licencia
12. Modul - DICOM Worklist broker a HL7 – 1 plávajúca licencia
13. Modul - 3D VUE Motion Unlimited – licencia na 50 000 vyšetrení/rok, neobmedzený počet užívateľov
14. Klient (plnohodnotný) – neobmedzená licencia
15. Web klient – neobmedzená licencia

Súčasťou predmetu zákazky je rozšírenie licencie na 125 000 vyšetrení ročne a súvisiace služby: **zabezpečenie funkčnosti, spoľahlivosti a dostupnosti systému**.

Predmet zákazky musí byť s MINIMÁLNYMI TECHNICKÝMI A FUNKČNÝMI PARAMETRAMI uvedenými verejným obstarávateľom.

Všetky ponúkané tovary a služby musia byť v súlade s príslušnými požiadavkami stanovenými v právnych predpisoch EÚ a SR.

Dĺžka záruky: min. **24** mesiacov na dodanie servisnej služby

Dĺžka servisnej podpory: 60 mesiacov

Ponúkaný predmet zákazky musí spĺňať zadefinovanú špecifikáciu. Verejný obstarávateľ umožňuje ak by v špecifikácii predmetu zákazky, súhrn niektorých z uvedených parametrov alebo rozpätie parametrov identifikoval produkt konkrétneho výrobcu, možnosť predložiť v ponuke ekvivalent pod podmienkou, že takýto produkt bude spĺňať požiadavky na úžitkové, prevádzkové a funkčné charakteristiky, ktoré sú nevyhnutné na zabezpečenie účelu, na ktoré je predmet zákazky určený. Dôkazné bremeno identifikácie produktu konkrétneho výrobcu a splnenie úžitkovej, prevádzkovej a funkčnej charakteristiky je na strane záujemcu.

***Predmet zákazky musí spĺňať nasledovné minimálne požiadavky:***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **„Servisná podpora PACS vrátane aktualizácie softvéru a archivácie dát, ktoré boli zhromaždené počas existencie súčasného systému a rozšírenie licencie na počet ročných vyšetrení“** | | |
| **p.č.** | **Požadované minimálne technické vlastnosti, parametre a hodnoty predmetu zákazky** | **Požadujeme uviesť, či ponúkaný predmet zákazky požiadavku spĺňa ÁNO / NIE** |
| A.0. | Rozšírenie licencie na počet vyšetrení ročne zo 75000 na 125000 |  |
| A.1. | Dodávateľ sa zaväzuje poveriť plnením predmetu tejto zmluvy výhradne osoby (aj osoby subdodávateľov – ak použije), ktorí budú počas celej doby platnosti tejto zmluvy mať adekvátne znalosti, odbornú spôsobilosť a oprávnenie. |  |
| A.2. | Dodávateľ zodpovedá za to, že vykonaním servisných prác nedôjde k nevyžiadaným a neschváleným funkciám systému. |  |
| A.3. | Dodávateľ sa zaväzuje pri plnení tejto zmluvy dodržiavať vnútorné predpisy  objednávateľa. |  |
| A.4. | Dodávateľ je povinný poskytovať objednávateľovi komplexnú servisnú podporu na systém Philips VUE PACS 12.2.8, ktorá je pre daný typ diela obvyklá, a to vrátane aktualizácii, upgradu, konzultácií, odstraňovania a riešenia chýb, havarijných stavov, porúch a incidentov tak, aby bol zabezpečený spoľahlivý chod systémov. |  |
| A.5. | Za poruchy, havárie, chyby a incidenty sa rozumejú najmä také skutočnosti, ktoré znemožňujú, obmedzujú, komplikujú alebo iným spôsobom negatívne ovplyvňujú prevádzku systému. |  |
| A.6. | V rámci servisnej podpory požadujeme najmä: |  |
| A.6.1. | pravidelná údržba a kontrola zariadení a systémov |  |
| A.6.2. | riešenie a odstránenie chýb, porúch a havarijných stavov, incidentov |  |
| A.6.3. | servis a podporu programového vybavenia (SLA Level1 a Level2 support) |  |
| A.6.4. | aktualizáciu a modernizáciu diela a jeho udržiavanie v súlade s právnymi  predpismi, vyhláškami, nariadeniami alebo príkazmi zo strany MZ SR. |  |
| A.6.5. | aktualizácie zahŕňajúce dodávku nových verzií programov, ktorých potreba  vznikne na základe legislatívnych zmien právnych predpisov, vyhlášok,  nariadení alebo príkazov zo strany MZ SR |  |
| A.6.6. | patchovanie a upgrade aplikácií na základe odporúčaní výrobcu, vrátane  uvoľnenia všetkých verzií systému, ktoré výrobca uvoľní do používania  počas trvania servisnej podpory |  |
| A.6.7. | Aktualizáciu, resp. dodávku nových verzií programov, ktorých potreba  vznikne, bez splnenia ktorých by nebolo možné alebo len v obmedzenom  režime užívanie systému, ku každej aktualizovanej aj dielčej verzii  programového vybavenia (update) dodá aj dokumentáciu, ktorá obsahuje  technický aj užívateľský popis zmien |  |
| A.6.8. | V prípade prechodu na vyššiu verziu programového vybavenia (upgrade)  obdrží Objednávateľ úplnú dokumentáciu programového vybavenia  tvoriaceho novú verziu. Ak bola užívateľská dokumentácia prepracovaná, je  Objednávateľovi odovzdaná aktualizácia príslušných príručiek |  |
| A.6.9. | Služby technickej a systémovej integrácie. |  |
| A.6.10. | Konzultácie a poskytovanie podpory k prevádzkovým programom. |  |
| A.6.11. | Poskytovanie ďalších služieb a tovarov, ktoré súvisia s údržbou, rozvojom,  rozšírením, prevádzkou diela (systému) alebo ďalším spracovaním dát diela sa uskutoční na základe písomnej objednávky Objednávateľa. |  |
| A.6.12. | Vytvorenie backup a restore plánov a ich pravidelná kontrola a testy. |  |
| A.6.13. | Kontrola zálohovania (nie len plán ako je vyššie, ale skutočná kontrola a test  zálohy – možnosť obnovenia zo zálohy). |  |
| A.6.14. | Test obnovy a vysokej dostupnosti vybraných systémov. |  |
| A.6.15. | Návrhy na optimalizáciu prevádzky s dôrazom na jej zlepšenie a rozvoj. |  |
| A.6.16. | Riešenie integračných otázok s inými pripojenými systémami (NIS - Nemocničný Informačný Systém a RIS - Rádiologický Informačný systém, WorkList Server, Telerádiologické Komunikačné centrum za účelom diaľkového prenosu obrazovej zdravotnej dokumentácie v norme DICOM do/z iných zdravotníckych zariadení). |  |
| A.6.17. | Zmeny administrátorských nastavení systému (ako je pripájanie nových modalít, ich zaradenie do worklist, zmeny v zálohovacích plánoch - režim online/offline). |  |
| A.7. | V rámci servisnej podpory požadujem minimálne 1- krát ročne: |  |
| A.7.1. | vykonať softwarovú aktualizáciu a modernizáciu dodaného softwaru |  |
| A.7.2. | vykonať kontrolu funkčnosti, zabezpečenia a optimalizácie informačného systému a vyhotoviť o tom správu pre objednávateľa |  |
| A.8. | Dodávateľ zaisťuje službu HotLine pre používateľov, ktorá slúži k hláseniu a evidencii porúch, havárií, chýb, incidentov a konzultácií, ako aj dokumentovaniu ich priebehu a riešenia. Objednávateľ má prístup k tejto službe a prostredníctvom nej eviduje svoje hlásenia. Táto služba je k dispozícií nepretržite. Dodávateľ je povinný pre objednávateľa zabezpečiť a umožniť zadanie reklamácie riešenia požiadavky riešenej cez službu HotLine |  |
| A.9. | Dodávateľ bude riešiť poruchy, havárie, chyby a incidenty v rámci servisnej podpory prednostne formou vzdialeného prístupu, zásahom na mieste alebo zaslaním opraveného programu, súboru a pod. |  |
| A.10. | Dodávateľ sa zaväzuje odstrániť a riešiť nahlásené poruchy, havárie, chyby a incidenty v lehotách, ktoré sú uvedené nasledovne: |  |
| A.11. | Dodávateľ sa zaväzuje, že bude poskytovať podporu na prevádzku systému 24x7 t.j. 24 hodín denne, 7 dní v týždni teda nepretržite |  |
| A.11.1. | **Kategória 1**: kritické a akútne prevádzkové poruchy znemožňujúce alebo významne obmedzujúce používanie informačného systému, ktoré ovplyvňujú celú prevádzku a systémy objednávateľa. Neexistuje postup pre náhradné riešenie problému použitím bežne dostupných postupov v kompetencii správcu používateľa. Doba odozvy do 4. hodín. Začiatok riešenia poruchy (nástup na riešenie) do 6 hodín. Garantovaná doba opravy do 24 hodín. |  |
| A.11.2. | **Kategória 2**: prevádzkové poruchy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému avšak nie sú kritické, významné alebo akútne, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii / helpe, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcej kategórii. Doba odozvy do 8. hodín. Začiatok riešenia poruchy (nástup na riešenie) do 12 hodín. Garantovaná doba opravy do 36 hodín. |  |
| A.11.3. | **Kategória 3**: požiadavka o informáciu. Doba odozvy do 24. hodín. Začiatok riešenia poruchy (nástup na riešenie) do 24 hodín. Garantovaná doba opravy do 36 hodín. |  |
| A.12. | Dodávateľ sa zaväzuje, že v rámci režimu servisnej podpory bude zabezpečovať: |  |
| A.12.1 | Periodicky vykonávané profylaktické činnosti, a to predovšetkým: |  |
| A.12.1.1. | Kontrola konzistencie databáz cez vzdialený prístup (1 x za týždeň), |  |
| A.12.1.2. | Analýza log-súborov Philips VUE PACS 12.2.8 cez vzdialený prístup a oznámenie zistených skutočností Objednávateľovi (1 x za 2 týždne). |  |
| A.12.2 | Mimoriadne činnosti, a to predovšetkým: |  |
| A.12.2.1. | Osobné konzultácie užívateľských problémov, |  |
| A.12.2.2. | Odstránenie poruchy funkčnosti programového vybavenia (vrátane podsystémov), |  |
| A.12.2.3. | Obnovenie funkčnosti a využiteľnosti databáz programového vybavenia, |  |
| A.12.2.4. | Kontrolné výpisy nastavenia užívateľských parametrov na vyžiadanie Objednávateľa. |  |
| A.13. | Dodávateľ sa zaväzuje poskytnúť plnenia integračných služieb: |  |
| A.13.1. | Priebežne poskytované služby a činnosti za poskytovanú podporu, a to predovšetkým: |  |
| A.13.1.1. | Vypracovávanie návrhov na rozvoj, implementáciu nových modulov, funkčností alebo rozhraní informačného systému na požiadanie Objednávateľa, |  |
| A.13.1.2. | Optimalizácia technologických , systémových a komunikačných modulov informačného systému a externých subsystémov a modulov formou monitorovania a odporúčania na inováciu technológií modulov a rozhraní, |  |
| A.13.1.3. | Riešenie problémov programového vybavenia, hlásených prostredníctvom služby HotLine, |  |
| A.13.1.4. | Riešenie problémov integrácie súčastí informačného systému hlásených prostredníctvom služby HotLine, |  |
| A.13.1.5. | Telefonické konzultácie k analýze a integrácii procesov v pracovných dňoch, |  |
| A.13.1.6. | Telefonické konzultácie k systémovej integrácií programového vybavenia v pracovných dňoch, |  |
| A.13.1.7. | Inovácia vyšších (novších) verzií systémového programového vybavenia a ich obslužných programov, |  |
| A.13.2. | Periodicky vykonávané profylaktické činnosti, a to predovšetkým: |  |
| A.13.2.1. | Kontrola a nastavenie systémových parametrov a konfigurácie systémového programového vybavenia (1 x za 2 týždne), |  |
| A.13.2.2. | Analýza log-súborov operačných systémov a databáz (1 x za 2 týždne), |  |
| A.13.2.3. | Informovanie Objednávateľa v prípade zistenia chýb pri profylaktických činnostiach, |  |
| A.13.3. | Mimoriadne činnosti, a to predovšetkým: |  |
| A.13.3.1. | Osobné konzultácie užívateľských problémov, |  |
| A.13.3.2. | Osobné konzultácie k procesnej analýze a integrácie procesov, |  |
| A.13.3.3. | Osobné konzultácie k systémovej integrácii aplikačného a systémového programového vybavenia v pracovných dňoch, |  |
| A.13.3.4. | Odstránenie poruchy funkčnosti systémového programového vybavenia alebo databáz (vrátane podsystémov), |  |
| A.13.3.5. | Vytvorenie alebo aktualizácia dokumentácie pre oblasť systémovej integrácie a rozvoja informačného systému, |  |
| A.13.3.6. | Návrhy integrácie riadenia procesov, ukazovateľov výkonnosti a kvality v synergii s informačným systémom, |  |
| A.13.4. | Dodávateľ predloží do 3. dňa nasledujúceho mesiaca objednávateľovi výkaz servisných prác za predchádzajúci mesiac a odsúhlasí si ho s objednávateľom. Objednávateľom odsúhlasený výkaz servisných prác podľa predchádzajúcej vety je podkladom pre vystavenie faktúry. |  |
| A.13.5. | Dodávateľ doručí faktúru objednávateľovi spolu s prílohami najneskôr do 4 pracovných dní po dodaní služby, najneskôr však do 5. pracovného dňa mesiaca, nasledujúceho po mesiaci, za ktorý sa faktúra vystavuje. |  |

**Obchodné meno uchádzača: .......................................................** *(doplní uchádzač)*

**Sídlo alebo miesto podnikania uchádzača: ...............................** *(doplní uchádzač)*

**IČO uchádzača: ...........................................................................** *(doplní uchádzač)*

V ........................................, dňa ........................

..........................................................

meno, priezvisko štatutárneho zástupcu

podpis, pečiatka uchádzača