

ТЕХНИЧКА СПЕЦИФИКАЦИЈА УСЛУГА

Предмет је набавка услуге одржавања интегрисаног информационог система Хелиант за потребе Специјалне болнице за рехабилитацију „Буковичка бања“

Аранђеловац:

Одржавање интегрисаног информационог система Heliant са функционалностима:

1. Здравствени електронски картон
2. Специјалистичко - амбулантни прегледи
3. Електронска фактура
4. Администрација
5. Статистичко извештавање
6. ИЗИС
7. Кадровска евиденција
8. Обрачун личних примања
9. Финансије
10. Ликвидатура
11. Робно – материјално књиговодство
12. Основна средства и ситан инвентар
13. Благајна
14. Уговори
15. Буџет
16. ЛИС

ПОДРШКА И ОДРЖАВАЊЕ

Редовна подршка у коришћењу Софтвера подразумева:

- Да Извршилац Кориснику пружи подршку у редовном и несментаном коришћењу Софтвера: телефоном, факсом или електронском поштом, у циљу пружања одговора на свакодневне тешкоће или питања.
- Услуге техничке подршке морају бити доступне између 08:00 и 17:00 сати сваког радног дана, осим суботом, недељом и у дане празника.
- Да врши адаптивно одржавање, које подразумева:
- Реинсталацију и конфигурацију постојеће верзије Софтвера у случају промене хардверског окружења или системског софтвера који утиче на рад Софтвера, у року од 5 радних дана од тренутка писмене најаве измене системског окружења код Корисника;
- Да, на захтев Корисника, изврши додатну обуку корисника за коришћење нових, измењених, делова програмских модула.
- Да у случају проблема у раду Софтвера, време одзива Извршиоца буде:
- Губитак кључних функционалности неопходних за обављање редовних дневних активности; грешке које проузрокују губитак података или оштећивање података; неисправност система која онемогућава корисников рад; непостојање очигледног алтернативног решења за заобилажење уочене грешке у софтверу – 2 сата;
- Софтвер је употребљив али са великим ограничењима; функција не ради као што је документовано; квар који озбиљно утиче на функционисање система; непостојање очигледног и/или једноставног алтернативног решења за заобилажење уочене грешке у софтверу – до 48 сати.
- да Наручиоцу да препоруке и упутства за подешавање системског окружења, формирање и чување резервних копија базе података софтвера.

Израда и издавање нових верзија Софтвера (са измењеним и допуњеним функционалностима Софтвера) врши се у следећим случајевима:

- У случају промене законске и друге регулативе које утичу на софтверске системе, у року који је у складу са законски дефинисаним терминима спровођења;
- Као резултат унапређења Софтвера у циљу исправљања откривених већих и мањих нерегуларности у раду, скривених мана и грешака;
- Као резултат унапређење Софтвера у циљу ефикаснијег рада и коришћења, као резултат властитих идеја и концепата Извршиоца;

Сем у напред наведеним случајевима, Извршилац самостално одређује рок и период у ком ће израдити и издати сваку нову верзију Софтвера.

Право на нове верзије Софтвера односно нове верзије модула, подразумева да ће Кориснику бити на располагању нове верзије Софтвера. Извршилац ће благовремено информисати

Корисника о новим верзијама Софтвера.

Све нове верзије Софтвера, које Извршилац достави односно стави на располагање, ће бити инсталиране од стране Корисника у складу са пратећим упутством за инсталирање. У случају проблема у раду Софтвера, проузрокованих грешком у испорученим новим верзијама Софтвера, трошкови инсталације нове верзије, као и евентуалне додатне корекције Софтвера падају на терет Извршиоца.

