**Tehničke specifikacije**

Predmet ovog postupka javne nabave su usluge održavanja Medicus.Net programa u razdoblju od 12 mjeseci sukladno količinama i opisima navedenim u Troškovniku, dokumentaciji o nabavi i njenim prilozima. Naručitelj više godina u svim svojim ordinacijama i službama primarne i specijalističko – konzilijarne zdravstvene zaštite koristi za rad programsko rješenje Medicus.Net te ima potrebu za nastavkom korištenja. Za rad sa Medicus.Net programskim rješenjem educirani su svi zdravstveni i nezdravstveni djelatnici Naručitelja te je za to prilagođena kompletna informatička infrastruktura.

Medicus.Net program baziran je Cloud tehnologiji te se sastoji od 3 funkcionalne cjeline. Prva cjelina funkcionalnosti je Primarna zdravstvena zaštita (PZZ), druga je Vanbolničko specijalističko-konzilijarna zdravstvena zaštita (SKZZ), a treća je sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove.

Opis postojećeg sustava sa traženim funkcionalnostima:

|  |  |
| --- | --- |
| **Naziv funkcionalne cjeline** | **Funkcionalnost** |
| **Vanbolničko specijalističko-konzilijarna zdravstvena zaštita (SKZZ)** | |
| SKZZ | **POKRETANJE I PRIJAVA NA SUSTAV** |
| SKZZ | **ADMINISTRACIJA** |
| SKZZ | Matični podaci |
| SKZZ | Dohvat OsigInfo-a COVID-19 |
| SKZZ | HZZO status osiguranja |
| SKZZ | Dohvat podataka s CEZIH-a |
| SKZZ | Popis izvršenih pregleda |
| SKZZ | Izvještaji |
| SKZZ | Administracija računa |
| SKZZ | Osiguravateljske kuće |
| SKZZ | Računi za predujam |
| SKZZ | Cjenici |
| SKZZ | Partneri |
| SKZZ | Ponude |
| SKZZ | Normativi |
| SKZZ | Predefinirani tekst |
| SKZZ | Predlošci pregleda |
| SKZZ | Predlošci uputnica |
| SKZZ | Predlošci nalaza |
| SKZZ | Potvrda |
| SKZZ | Privole |
| SKZZ | Središnji sustav naručivanja (HZZO ustanove) |
| SKZZ | Medicinski uređaji |
| SKZZ | Moji timovi i djelatnosti |
| SKZZ | Fiskalni certifikati |
| SKZZ | Dohvat PAPA uputnica |
| SKZZ | Ispričnice |
| SKZZ | Hospitalizacije |
| SKZZ | Sanitetski prijevoz |
| SKZZ | Privatni recepti |
| SKZZ | Podrška |
| SKZZ | Razmjena podataka |
| SKZZ | **KALENDAR** |
| SKZZ | Općenito |
| SKZZ | Pretraživanje |
| SKZZ | Postavke kalendara |
| SKZZ | Rezervacija termina |
| SKZZ | **ČEKAONICA** |
| SKZZ | Općenito |
| SKZZ | Unos pacijenta u obradu |
| SKZZ | Vrste prijema |
| SKZZ | Pretraživanje čekaonice |
| SKZZ | Radnje iz čekaonice na zapisu pacijenta |
| SKZZ | **OBRADA PACIJENTA - POLIKLINIKA** |
| SKZZ | Povijest bolesti |
| SKZZ | Opći podaci |
| SKZZ | Nalazi |
| SKZZ | Operacija |
| SKZZ | Otpusno pismo |
| SKZZ | Mjerenja |
| SKZZ | Razlog dolaska |
| SKZZ | Dijagnoze |
| SKZZ | Uputnice |
| SKZZ | HZZO uputnice |
| SKZZ | Interne uputnice |
| SKZZ | Pomagala |
| SKZZ | Protetika |
| SKZZ | Uvjerenja |
| SKZZ | Obavijesti liječniku |
| SKZZ | Ostali dokumenti |
| SKZZ | Prijava zarazne bolesti |
| SKZZ | Postupci |
| SKZZ | Fakturiranje |
| SKZZ | Isplanirane stavke |
| SKZZ | Izrađeni računi |
| SKZZ | **TERAPIJA** |
| SKZZ | Planiranje nove terapije za pacijenta |
| SKZZ | Filter i prikaz liste terapija |
| SKZZ | Razlistavanje terapije |
| SKZZ | Računi |
| SKZZ | Izvještajni dio |
| SKZZ | **SPECIFIČNE DJELATNOSTI** |
| SKZZ | **TIPSKI NALAZI** |
| SKZZ | NALAZ |
| SKZZ | TERAPISJKI NALAZ |
| SKZZ | SLIKOVNI NALAZ |
| SKZZ | CITOLOŠKI NALAZ |
| SKZZ | **GRUPA MODULA ZA STACIONAR** |
| SKZZ | OPERACIJE |
| SKZZ | ODJEL |
| SKZZ | ToDo LISTA |
| SKZZ | SESTRINSKA DOKUMENTACIJA |
| SKZZ | **INTEGRACIJE SUSTAVA** |
| SKZZ | Integracija LIS |
| SKZZ | Integracija RIS/PACS |
| SKZZ | Integracija ostali dijagnostički uređaji HL7 |
| SKZZ | Integracija ERP |
| SKZZ | Integracija CEZIH |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje slanje povijesti bolesti. |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje slanje nalaza |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje provjeru podataka pacijenta (OsigInfo) |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje provjeru statusa dopunskog osiguranja za HZZO |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje prihvat uputnice (eUputnica) |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje rezervaciju uputnice (eUputnica) |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje slanje računa (CR) |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje pristup elektroničkom kartonu (eKarton( |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje slanje i dohvat odgovora za pomagalo (ePomagala) |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje slanje prijave zarazne bolesti na CEZIH |
| SKZZ | ·       Aplikacija omogućuje razmjenu informacija o cijepljenju (eCijepljenje) |
| SKZZ | Integracija CSN |
| SKZZ | Integracija https://portal.moj-eracun.hr/ |
| SKZZ | Integracija osiguranje |
| SKZZ | ·       Automatizirana provjera valjanosti polica |
| SKZZ | ·       Autorizacija računa i slanje grupnih računa za osiguravajuće kuće koje pružaju usluge dopunskog zdravstvenog osiguranja: |
| SKZZ | o   Croatia osiguranje d.d. |
| SKZZ | o   Allianz |
| SKZZ | o   Triglav |
| SKZZ | o   Wiener |
| SKZZ | o   Generali |
| SKZZ | o   Uniqa |
| SKZZ | o   Merkur |
| SKZZ | o   Agram |
| SKZZ | o   Groupama |
| SKZZ | Ostale integracije |
| SKZZ | Integracija sa sustavom za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove |
| SKZZ | Integracija sa sustavom za komunikaciju zdravstvenih stručnjaka |
| SKZZ | Integracija sa sustavom ePorezna za potrebe fiskalizacije računa |
| **Primarna zdravstvena zaštita** | |
| PZZ | **POKRETANJE I PRIJAVA NA SUSTAV** |
| PZZ | **ULAZ U APLIKACIJU** |
| PZZ | **ADMINISTRACIJA** |
| PZZ | Podrška KC kontakt broj |
| PZZ | Promjena zaporke |
| PZZ | Kalkulator |
| PZZ | Izvješća/registri/statistika |
| PZZ | Poruke i obavijesti |
| PZZ | MPZP |
| PZZ | eSkladište - Skladište cjepiva |
| PZZ | Naručivanje/Raspored |
| PZZ | Predlošci/katalozi |
| PZZ | Dodatni moduli |
| PZZ | Osnovne aktivnosti |
| PZZ | Ostale aktivnosti |
| PZZ | Servisne informacije |
| PZZ | **NOVOSTI I OBAVIJESTI** |
| PZZ | **ČEKAONICA** |
| PZZ | Kalendar naručivanja |
| PZZ | **OBRADA PACIJENTA - BRZI UNOS** |
| PZZ | PACIJENT |
| PZZ | BRZI LINKOVI |
| PZZ | EFGR I MIKROFON |
| PZZ | BRZI UNOS - KLJUČNIH RADNJI |
| PZZ | POVIJEST BOLESTI, MEDICUS ASISTENT I MJERENJA |
| PZZ | NALAZI I MMM |
| PZZ | SLUČAJEVI |
| PZZ | RECEPTI |
| PZZ | UPUTNICE |
| PZZ | DTP |
| PZZ | OPĆE INFORMACIJE I RADNJE NA POSJETI |
| PZZ | **INTEGRACIJE** |
| PZZ | Standardne integracije |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost OsigInfo |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost InfoOthers |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost eRecept |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost eUputnica |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost ePomagala |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost eCijepljenje |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost eKartona |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost eLijekovi (nuspojave, provjera interakcija) |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH i sustavom NAJS (HZJZ) za funkcionalnost eZarazna |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost razmjene kartona |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnosti razmjene datoteka (računi, izvješća, popis pacijenata, staž, razlike pacijenata, pomagala, i dr.) |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnosti Mobilnog portala za pacijente (MPZP) |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnosti slanja računa na centralni servis za račune (CR) |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom CEZIH za funkcionalnost nacionalnih preventivnih programa (NPP) |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom eCezdlih |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom RegistarLijekova (digitalna baza podataka o lijekovima) |
| PZZ | ·       Integracija sa centralnim sustavom naručivanja (CSN) |
| PZZ | ·       Integracija sa sustavom ePorezna za potrebe fiskalizacije računa |
| PZZ | ·       Automatizirana provjera valjanosti polica, autorizacija računa i slanje grupnih računa za osiguravajuće kuće koje pružaju usluge dopunskog zdravstvenog osiguranja (Croatia osiguranje d.d., Allianz, Triglav, Wiener, Generali, Merkur, Uniqa, Groupama) |
| PZZ | o   Croatia osiguranje d.d. |
| PZZ | o   Allianz |
| PZZ | o   Triglav |
| PZZ | o   Wiener |
| PZZ | o   Generali |
| PZZ | o   Uniqa |
| PZZ | o   Merkur |
| PZZ | o   Agram |
| PZZ | o   Groupama |
| PZZ | ·       Integracija sa Medicus.Net PatroPal za slanje zahtjeva za patronažnom ili palijativnom aktivnosti, te dohvatom izvještaja od strane patronaže ili palijative |
| PZZ | Posebni modul integracije |

**Tehničke karakteristike sustava i zahtjevi vezani za infrastrukturu:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Vrsta** | **Opis** |
| Tehničke karakteristike | Pristup programu s bilo kojeg mjesta, uređaja ili računala koje je povezano na Internet 0-24 sata |
| Tehničke karakteristike | Web-bazirano rješenje za zdravstvene djelatnosti, bez pohrane podataka o korisnicima i pacijentima na računalu ili disku |
| Tehničke karakteristike | Automatska izrada sigurnosnih kopija podataka na serveru od strane Izvršitelja |
| Tehničke karakteristike | Automatska pohrana i čuvanje sigurnosnih kopija podataka od strane Izvršitelja |
| Tehničke karakteristike | Višekorisnički rad - rad više korisnika na istom ekranu, sprječavanje utjecaja akcija jednog korisnika na akcije drugog korisnika u isto vrijeme. |
| Tehničke karakteristike | Rezervacije termina - automatska rezervacija (zaključavanje) termina u trenutku unosa sprječava mogućnost duplog upisa u isti termin od strane različitih korisnika. |
| Tehničke karakteristike | Istovremen rad sestre i doktora - omogućuje istovremen rad na jednom pacijentu prilikom čega svaki korisnik može raditi na svojem dijelu zadataka, a da time ne ometa/blokira rad drugog korisnika na njegovom dijelu zadataka. |
| Tehničke karakteristike | Višestruke inačice aplikacije - jedan korisnik može istovremeno pokrenuti više inačica aplikacije |
| Tehničke karakteristike | Sigurnost i pristup - kroz role i ovlasti sustav regulira pristup podacima i akcijama kako bi osigurao nesmetan rad korisnika i istovremeno održao najvišu razinu privatnosti podataka i spriječio neovlašten pristup. |
| Tehničke karakteristike | Fleksibilnost i skalabilnost - sustav je dizajniran kako bi podržao vertikalan i horizontalan rast opterećenja. |
| Tehničke karakteristike | Zaključavanje medicinskih dokumenta (nalaz, povijest bolesti, otpusno pismo) |
| Tehničke karakteristike | Zaključani dokument moguće je otključati ako nije poslan na CEZIH. Ako je poslan na CEZIH potrebno je napraviti storno dokumenta na CEZIH-u te će se nakon toga moći urediti i naknadno poslati i zaključati |
| Tehničke karakteristike | Za nalaz i povijest bolesti na ambulanti napravljeno je automatsko zaključavanje koje se događa u trenutku kada se isti dokumenti pošalju na CEZIH. |
| Tehničke karakteristike | Svaki dokument koji nije zaključan na ispisu ima watermark. |
| Tehničke karakteristike | Prikaz cjenika i predračuna preko cijelog ekrana (ako nije otvoren pregled) |
| Tehničke karakteristike | Sustav omogućuje prijavu/odjavu i korištenje povezivanja s CEZIH preko kartica ovisno o statusu ustanove. |
| Tehničke karakteristike | Dijelom šifrarnika na razini cijele aplikacije upravlja Izvršitelj. Dio šifrarnika se definira za vrijeme implementacije. A dijelom šifrarnika upravlja sam korisnik preko panela Administracija. |
| Tehničke karakteristike | Implementiran je šifrarnik HZZO lijekova koji se redovito ažurira u skladu s naputcima HZZO-a. |
| Tehničke karakteristike | Implementiran je DTP šifrarnik prema važećim pravilnicima HZZO-a. |
| Tehničke karakteristike | Organizacijska struktura je podržana kroz hijerarhijski odnos: ustanova, lokacija, ordinacija, djelatnost, odjel/radilište, tim, kabinet. Definira se za vrijeme implementacije. |
| Tehničke karakteristike | Svaki korisnik ima dodijeljenu rolu (Doktor, Sestra, Prijem, Računovodstvo, Blagajna, Voditelj, Management, Administrator ustanove) za koje se definiraju ovlasti. Podešavanje rola i ovlasti se definira za vrijeme implementacije. |
| Tehničke karakteristike | Sustav obuhvaća djelatnosti prema šafraniku djelatnosti HZZO-a, a informacije su redovito ažurirane prema smjernicama HZZO-a. |
| Tehničke karakteristike | Aplikacija podržava integrirani rad s osiguravateljskim kućama: Allianz, Croatia, Triglav, Wiener, Generali, Uniqa, Merkur, Agram, Groupama |
| Tehničke karakteristike | Cloud fiskalizacija |
| Infrastruktura | **Skalabilnost i Visoka Dostupnost** |
| Infrastruktura | Sustav mora podržavati horizontalno i vertikalno skaliranje kako bi omogućio optimalnu izvedbu pri vršnom opterećenju. |
| Infrastruktura | Osigurana visoka dostupnost na aplikacijskom sloju, sloju baza podataka i mrežnoj razini kako bi se minimizirali prekidi u radu. |
| Infrastruktura | Primjena Cloudflare LoadBalancing rješenja za automatski failover s primarnog na sekundarni gateway, eliminirajući "single point of failure". |
| Infrastruktura | **Baze Podataka** |
| Infrastruktura | SQL baze podataka moraju biti konfigurirane u High Availability (HA) grupama s AlwaysOn tehnologijom u "active-active" načinu rada, što omogućava ravnomjerno opterećenje i osigurava redundantnost. |
| Infrastruktura | Read-only replike baza podataka trebaju biti dostupne za izvještajne svrhe bez utjecaja na performanse primarnih instanci. |
| Infrastruktura | Sekundarna (DR) okolina mora biti smještena na odvojenoj fizičkoj lokaciji i povezana dediciranom optičkom vezom s minimalnom brzinom prijenosa od 10/10 Gbps, uz mogućnost proširenja na 25/25 Gbps. |
| Infrastruktura | **Aplikativni i Servisni Sloj** |
| Infrastruktura | Aplikativni sloj mora biti postavljen u minimalno tri kopije kako bi se osigurala visoka dostupnost i mogućnost skaliranja. |
| Infrastruktura | Serveri za aplikativni sloj (APP01-03) |
| Infrastruktura | MQ - RabbitMQ cluster serveri |
| Infrastruktura | Redis cluster serveri |
| Infrastruktura | MedicusApp01-03 serveri |
| Infrastruktura | HCAgentProxy01-10 serveri |
| Infrastruktura | eDomZdravlja serveri |
| Infrastruktura | **Javna Mreža i Pristup** |
| Infrastruktura | Pristup aplikaciji putem interneta mora biti osiguran s minimalno 1/1 Gbps propusnosti, uz maksimalnu brzinu od 10/10 Gbps (burst). |
| Infrastruktura | Veza između aplikativnog sloja i baza podataka mora imati minimalno 10/10 Gbps LAN propusnosti. |
| Infrastruktura | VPN konfiguracija (OpenVPN) mora biti postavljena na primarnom gateway-u za integraciju s vanjskim sustavima. Site2Site VPN konekcije nisu podržane. |
| Infrastruktura | **Sigurnosno Operativni Centar** |
| Infrastruktura | SIEM sustav mora biti implementiran s Wazuhom za nadzor sigurnosnih incidenata. |
| Infrastruktura | Fortigate i Forti analyzer trebaju biti postavljeni kao firewall rješenja. |
| Infrastruktura | AV zaštita mora biti osigurana s BitDefender Cloud-om. |
| Infrastruktura | Access logovi trebaju biti centralizirani pomoću ELK stack-a za real-time nadzor svih dolaznih zahtjeva na produkcijskom okruženju. |
| Infrastruktura | Kvartalno izvještavanje o sigurnosnim incidentima mora biti obavezno prema vlasniku sustava. |
| Infrastruktura | ISO 27001 certifikat mora biti osiguran kroz godišnje audite. |
| Infrastruktura | **Izrada i Oporavak Sigurnosnih Kopija** |
| Infrastruktura | Sigurnosne kopije moraju se izrađivati na strojnoj razini svakodnevno u 22:00h koristeći Proxmox Backup System. Pravila zadržavanja uključuju 7 dnevnih, 3 tjedne i 1 mjesečnu kopiju. |
| Infrastruktura | Sigurnosne kopije baza podataka moraju se izrađivati pomoću SQL Server Maintenance Solution s “verify” parametrom i čuvati na dvije neovisne lokacije. |
| Infrastruktura | Minimalno tri kopije cijelog produkcijskog SQL okruženja moraju biti osigurane (primarna, HA/DR lokacija, tercijarni site). |
| Infrastruktura | Transaction log backup mora biti podešen na interval od 1 minute kako bi se osigurao RPO od 1 minute. |
| Infrastruktura | Differential backup treba se izrađivati dnevno, uz zadržavanje od 7 dana. |
| Infrastruktura | Full backup treba se izrađivati tjedno, uz zadržavanje jedne kopije. |
| Infrastruktura | **Oporavak Sigurnosnih Kopija** |
| Infrastruktura | RTO (Recovery Time Objective) mora biti postavljen na 1 minutu. |
| Infrastruktura | Testiranje AlwaysOn HA sustava provodi se kvartalno, izvan radnog vremena klijenata. |
| Infrastruktura | Testiranje internih procedura za oporavak provodi se mjesečno na razvojnoj okolini kao dodatna provjera funkcionalnosti sigurnosnih kopija. |

Ovim tehničkim specifikacijama utvrđuju se tražene minimalne karakteristike usluga koje se nabavljaju.

Mjesečno održavanje Medicus.Net programa uključuje slijedeće usluge:

- redovito osvježavanje programa i pripadajuće baze podataka po pitanju praćenja zakonskih propisa i propisa Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje, Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo i Ministarstva zdravstva

- nove verzije i varijante programa u kojemu se njegov rad usklađuje sa zakonskim i provedbenim propisima i njihovim izmjenama, a u okviru postojeće funkcionalnosti

- intervencije gospodarskog subjekta u cilju nadzora rada programa, otklanjanje grešaka u radu osiguravanje ispravnog funkcioniranja programa.

- korisnička podrška 24/7 svim zaposlenicima Naručitelja.

|  |  |
| --- | --- |
| **Cjelina funkcionalnosti** | **Opis podrške** |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Podešavanje postavki za rad na lokalnom računalu |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Informiranje korisnika o promjenama u programu |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Ažuriranje on-line pomoći korisnicima putem servisa "Vi pitate - mi odgovaramo" |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Administracija po timovima |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Administracija podataka o ustanovi |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Izmijene nemedicinskih podataka unutar programa |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Pisanje uputa korisnicima - vezano uz izmjene u programu |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Izmjena ključnih podataka za rad u sustavu po zahtjevu korisnika - promjenu prezimena, telefona, adresa i sl. |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Redovito izvještavanje korisnika o statusima upita i koordinacija prioriteta rješavanja zahtjeva kroz korisničku podršku |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Zaprimanje i analiza korisničkih zahtjeva |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Ispravljanje korisničkih grešaka po zahtjevu korisnika |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Analiza i procjena kompleksnosti i vremena potrebnog za izvršenje korisničkih zahtjeva |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Koordinacija prioriteta zahtjeva |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Pružanje podrške korisnicima u korištenju programa telefonom, e-mailom, ili udaljenim pristupom na korisničkoj podršci |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Telefonska pomoć korisnicima u radu |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Praćenje i evidencija prijedloga korisnika te povratna informacija nakon analize |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Osnovna tehnička podrška korisnicima |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Praćenje, izrada i implementacija promjena zakonskih akata (koje ne utječu na osnovnu funkcionalnost programa) u roku stupanja na snagu |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Aktivacija i deaktivacija programa (u slučaju prestanka rada zbog primjerice odlaska liječnika u mirovinu) |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Mjesečni preventivni pregled sustava udaljenim pristupom |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Redovito izvještavanje o statusima upita |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Isporuka korisničkih zahtjeva koji ne mijenjaju funkcionalnosti programa i ne ulaze u dodatne zahtjeve korisnika |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Ispravak neispravnosti za isporučene nove funkcionalnosti sustava |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Pomoć u korištenju sustava na razini Odjela korisničke podrške (first line support) |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Ukazivanje na greške u radu korisnika |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Usluge servisnih intervencija upotrebom alata za udaljeni pristup |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Korisničko sučelje putem kojeg se postavljaju upiti i prati njihov status- centralno praćenje upita na razini ustanove |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Aktivacija i konfiguracija funkcionalnosti na pisani zahtjev korisnika |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Izrada prilagođenih izvještaja na zahtjev korisnika |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Savjeti (konzulting) vezani za moguća poboljšanja na programskom rješenju i vezanim procesima |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Edukacije online |
| PZZ, SKZZ, sustav za administraciju i upravljanje poslovima unutar ustanove | Edukacije uživo |
| SKZZ | Provođenje redovitih mjesečnih preventivnih pregleda infrastrukture sustava (stanje poslužitelja/baze podataka) i analize eventualnih sistemskih upozorenja |
| SKZZ | Održavanje potpune funkcionalnosti programa Medicus.Net |
| SKZZ | Održavanje potpune funkcionalnosti programa Medicus Manager (za komunikaciju s CEZIH programom) |
| SKZZ | Korektivno održavanje |
| SKZZ | Praćenje promjena u zakonskim i podzakonskim aktima u cilju implementacije istih kroz Medicus |
| SKZZ | Ažuriranje šifrarnika HZZO lijekova u skladu s naputcima HZZO-a. |
| SKZZ | o   Osnovna lista |
| SKZZ | o   Dopunska lista |
| SKZZ | o   Lijekovi u defekturi |
| SKZZ | Ažuriranje DTP šifrarnika prema važećim pravilnicima HZZO-a. |
| SKZZ | Ažuriranje djelatnosti prema šifrarniku djelatnosti HZZO-a prema smjernicama HZZO-a. |
| SKZZ | Ažuriranje MKB šifrarnika dijagnoza prema smjernicama HZZO-a |
| SKZZ | Ažuriranje šifrarnika Ustanova prema važećim pravilnicima HZZO-a. |
| SKZZ | Ažuriranje liste pomagala |
| SKZZ | Ažuriranje šifrarnika specijalista |
| SKZZ | Ažuriranje šifrarnika cjepiva |
| SKZZ | Ažuriranje funkcionalnosti komunikacije s CEZIH-om: |
| SKZZ | o   Nalazi |
| SKZZ | o   Povijest bolesti |
| SKZZ | o   Otpusno pismo |
| SKZZ | o   Uputnice |
| SKZZ | o   Recepti |
| SKZZ | o   Pomagala |
| SKZZ | o   OsigInfo servis |
| SKZZ | o   Status dopunskog osiguranja za HZZO |
| SKZZ | o   eKarton |
| SKZZ | o   Prijava zarazne bolesti |
| SKZZ | CUS računi |
| SKZZ | Ažuriranje postojećih integracija s osiguravateljskim kućama |
| SKZZ | Ažuriranje servisa portal.moje-eracun.hr |
| PZZ | Provođenje redovitih mjesečnih preventivnih pregleda infrastrukture sustava (stanje poslužitelja/baze podataka) i analize eventualnih sistemskih upozorenja |
| PZZ | Održavanje potpune funkcionalnosti programa Medicus net |
| PZZ | Održavanje potpune funkcionalnosti programa Medicus Manager (za komunikaciju s CEZIH programom) |
| PZZ | ·       Praćenje promjena u zakonskim i podzakonskim aktima u cilju implementacije istih kroz Medicus. |
| PZZ | ·       Ažuriranje šifrarnika HZZO lijekova u skladu s naputcima HZZO-a. |
| PZZ | ·       Ažuriranje DTP šifrarnika prema važećim pravilnicima HZZO-a. |
| PZZ | ·       Ažuriranje djelatnosti prema šifrarniku djelatnosti HZZO-a prema smjernicama HZZO-a. |
| PZZ | ·       Ažuriranje MKB šifrarnika dijagnoza prema smjernicama HZZO-a. |
| PZZ | ·       Ažuriranje šifrarnik Cjepiva. |
| PZZ | ·       Ažuriranje šifrarnika Ustanova prema važećim pravilnicima HZZO-a. |
| PZZ | ·       Ažuriranje šifrarnika Pomagala prema važećim pravilnicima HZZO-a. |
| PZZ | ·       Ažuriranje šifrarnika DGU – Registar prostornih jedinica. |
| PZZ | ·       Ažuriranje Pisma zdravstvenim radnicima na lijekovima u skladu s naputcima HZZO-a. |
| PZZ | ·       Ažuriranje šifrarnika KZN-ova za potreben eNaručivanja pacijenta. |
| PZZ | ·       Ažuriranje šifrarnika specijalista. |
| PZZ | ·       Ažuriranje šifrarnika zaraznih bolesti prema smjernicama HZZO-a i HZJZ-a. |
| PZZ | ·       Ažururanje liste pomagala. |
| PZZ | ·       Ažuriranje funkcionalnosti komunikacije s CEZIH-om: |
| PZZ | o   Nalazi |
| PZZ | o   Povijest bolesti |
| PZZ | o   Uputnice |
| PZZ | o   Recepti |
| PZZ | o   Pomagala |
| PZZ | o   Računi |
| PZZ | o   OsigInfo servis |
| PZZ | o   Status dopunskog osiguranja za HZZO |
| PZZ | o   eKarton |
| PZZ | o   Provjera pacijenata |
| PZZ | o   Prijava zarazne bolesti |
| PZZ | Ažuriranje postojećih integracija s osiguravateljskim kućama. |

**Održavanje se sastoji od 3 vrste održavanja:**

1. Korektivno održavanje

Izvršitelj se obvezuje trajno nadzirati rad programa i promptno otklanjati sve eventualne greške koje budu pronađene ili prijavljene, a uzrok im je u samom kodu Programskog rješenja Medicus.Net.

2. Adaptivno održavanje

Izvršitelj se obvezuje za svo vrijeme trajanja Ugovora raditi na održavanju Programskog rješenja kako bi se održala upotrebljivost rješenja u promijenjenoj ili promjenjivoj okolini.

Adaptivno održavanje obuhvaća i osvježavanje Medicus.Net programa i pripadajuće baze podataka po pitanju praćenja Primjenjivih propisa te izmjena uvjetovanih organizacijskim promjenama Naručitelja, ali samo u opsegu koji ne rezultira promjenama postojeće strukture Medicus.Net programa, što će procijeniti Izvršitelj. Ovo održavanje će biti obavljano kontinuirano u dogovoru sa Naručiteljem. Potrebne promjene u Medicus.Net programu i pripadajućoj bazi Izvršitelj će implementirati ažurno, poštujući pri tome Primjenjive propise i njihove izmjene, te o svim promjenama pravovremeno obavijestiti Naručitelja.

3. Perfektivno održavanje

Izvršitelj se obvezuje stalno raditi na poboljšanju Medicus.Net–a i ta iskustva prenijet će i na Medicus.Net koji koristi Naručitelj. Izvršitelj će redovito pratiti i mišljenja te prijedloge Naručitelja, te na temelju povratnih informacija uvoditi poboljšanja i unaprjeđenja u program.

Izvršitelj se obvezuje kontinuirano i pravovremeno obavljati sve certifikacije i provjere Medicus.Net programa sukladno Primjenjivim propisima.

Za potrebe ispunjenja aktivnosti Naručitelj se obvezuje angažirati dovoljan broj izvršitelja iz redova vlastitih zaposlenika (dalje u tekstu: „Naručiteljevo osoblje“), koji imaju potrebne stručne kvalifikacije, iskustvo, znanje i vještine te koji će biti posebno obučeni za rad s programskim rješenjem od strane Izvršitelja, a radi pružanja pomoći Krajnjim korisnicima u radu i radi komunikacije sa Izvršiteljem.

Obje strane su suglasne da se broj Naručiteljevog Osoblja može mijenjati prema potrebama zbog eventualnih promjena u sadržaju i opsegu usluga i prema prethodnom dogovoru strana. Obje strane će se pisanim putem dogovarati o potrebnom broju Naručiteljevog osoblja.

Ponuditelj mora imati na raspolaganju dovoljan broj osoba potrebnih za pružanje usluga koje su predmet nabave, kao i za popunu drugih predvidivih i nepredvidivih okolnosti i odsutnosti (bolovanje, razni izostanci, povećanje opsega posla), kako bi Naručitelj bio siguran da ponuditelj u svakom trenutku može osigurati izvršenje usluga iz predmeta nabave. U složenom sustavu kao što je predmet ove nabave nužno je osigurati dovoljan broj stručnih ljudi koji mogu izvršiti predmet nabave u zadanom roku računajući i na potrebu zamjene članova tima u slučaju odsutnosti iz bilo kojeg razloga i time osigurati kontinuirano i neprekidno vršenje usluge. Naručitelj je u dokumentaciji o nabavi odredio i minimalan broj osoblja koje ponuditelj mora imati na raspolaganju, a koji je prema mišljenju Naručitelja potreban za pravodobno i uredno izvršenje usluga koje su predmet nabave.

Obzirom je predmet nabave održavanje programskog rješenja Medicus.Net, a uzimajući u obzir kompleksnost i opseg predmeta nabave, ponuditelj, između ostalog, mora raspolagati sa minimalno tri stručnjaka koja su osposobljena i ovlaštena od strane proizvođača sustava za rad sa sustavom. Ovaj složen i kompleksan sustav zahtijeva specifična znanja i vještine s obzirom da je instaliran kod Naručitelja, a njegov obim korištenja i sigurnosni zahtjevi čine ga ključnim za osiguranje kontinuiteta poslovanja. U tom smislu ponuditelj mora imati na raspolaganju minimalno 3 ovlaštena Medicus.Net administratora, odnosno stručnjaka koji su odgovorni za samostalno administriranje, održavanje i implementacije novih funkcionalnosti i verzija Medicus.Net sustava. Naručitelj traži minimalno 3 stručnjaka iz razloga što predmet nabave obuhvaća pružanje usluga održavanja Medicus.Net sustava kojeg naručitelj koristi u 33 ordinacija i službi, odnosno kojeg koristi 276 timova. Dakle, zbog složenosti održavanja sustava, njegova korištenja i zahtjeva za sigurnost te potrebe za osiguranjem dostupnosti 24/7 te opsega i hitnosti reakcije, Naručitelj je stava kako je za uspješnu i pravovremeno izvršenje usluga nužno da ponuditelj dokaže da raspolaže sa traženim stručnjacima.

Navedeni stručnjaci moraju posjedovati važeći certifikat izdan od proizvođača aplikacije instalirane kod Naručitelja. Za navedene osobe ponuditelj je dužan ponaosob dostaviti certifikate kojima se dokazuje da su iste završile odgovarajuću obuku, a to zbog potrebe izvršenja predmeta nabave. Ovlašteni „Medicus.Net administratori“ osposobljeni su za samostalno administriranje, održavanje i implementacije novih funkcionalnosti i verzija Medicus.Net sustava s certifikatom izdanim od proizvođača sustava MCS Grupa d.o.o., Zagrebačka cesta 126, 10000 Zagreb. Uvjeti i način stjecanja certifikata javno i transparentno su objavljeni na Web stranicama proizvođača aplikacije MCS Grupa d.o.o.: <https://mcs.hr/o-nama/certifikati/>.

U slučaju da ponuditelju nisu na raspolaganju stručne osobe navedene u ponudi i prihvaćene od naručitelja, ponuditelj je obvezan u roku od 8 dana osigurati nove stručne osobe s traženim kompetencijama koje naručitelj mora prethodno odobriti. Pri tom, sustav ni u jednom trenutku ne smije biti ugrožen.

Zamjenu Stručnjaka, u gore navedenim slučajevima, Naručitelj će odobravati samo ako zamjenski Stručnjak ispunjava relevantne uvjete iz dokumentacije o nabavi i ukoliko zamjenski Stručnjak postiže minimalno jednak broj bodova po kriterijima za odabir ponude kao Stručnjak kojeg mijenja.