**SPECIFIKACIJA ZAHTEV NAROČNIKA**

**PODATKI O JAVNEM NAROČILU**

|  |  |
| --- | --- |
| **Javno naročilo** | |
| **Naročnik** | **Republika Slovenija**  **Ministrstvo za zdravje**  **Štefanova ulica 5**  **1000 Ljubljana** |
| **Uporabnik in pooblaščeni naročnik** | **Splošna bolnišnica dr. Franca Derganca Nova Gorica**  **Ulica padlih borcev 13A**  **5290 Šempeter pri Gorici** |
| **Oznaka javnega naročila** | **260-1/2025** |
| **Predmet javnega naročila** | **Nakup robotiziranega sistema za pripravo, shranjevanje in razdeljevanje zdravil za lekarno SB NG** |

Ponudnik mora v priloženi tehnični dokumentaciji nedvoumno označiti tiste dele dokumentacije, iz katerih bo razvidno, da ponujena oprema izpolnjuje tehnične zahteve definirane v specifikaciji zahtev naročnika. Navedeno naj ponudnik označi na ta način, da za vsako zahtevo iz specifikacije zahtev naročnika (s prosto roko ali kako drugače) označi del tehnične dokumentacije iz katerega bo razvidno izpolnjevanje zahteve ter vpiše še zaporedno številko zahteve (če je oštevilčena), ki je navedena v specifikaciji zahtev naročnika.

V primeru, da oprema določeno zahtevo iz specifikacije zahtev naročnika izpolnjuje, ni pa to razvidno iz obstoječe tehnične dokumentacije, velja kot ustrezno dokazilo za izpolnjevanje takšne zahteve izjemoma tudi lastna izjava ponudnika, podana pod kazensko in materialno odgovornostjo in potrjena s strani proizvajalca ponujene opreme.

Iz prejete ponudbe, predložene ter v skladu z navodili označene tehnične dokumentacije ter lastnih izjav podanih pod kazensko in materialno odgovornostjo - potrjenih s strani proizvajalca opreme, ki se nanašajo na izpolnjevanje zahtev, ki niso razvidne iz tehnične dokumentacije, jih pa oprema izpolnjuje, mora biti torej

nedvoumno razvidno:

- da je ponujena vsa zahtevana oprema iz specifikacije zahtev naročnika v ustrezni oz. zahtevani količini ter

- da ponujena oprema v celoti izpolnjuje tehnične zahteve naročnika.

**Splošne zahteve:**

1. Vsa ponujena oprema mora biti nova, nerabljena, iz redne proizvodnje (še nikoli uporabljena za klinične ali demonstracijske namene), ki je tehnološko sodobna ter izdelana skladno s tehničnimi predpisi veljavnimi v EU in ima oznako CE ter ustreza vsem tehničnim in kakovostnim zahtevam naročnika, navedenim v Specifikaciji zahtev naročnika (ta dokument) in v ostalih delih te dokumentacije o javnem naročilu. Oprema mora biti ob prevzemu tovarniško zapečatena.

2. Ponujena oprema mora ustrezati predpisom varstva pri delu ter standardom in normativom, ki jih narekujejo predpisi Republike Slovenije in Evropi. Ponujena oprema mora imeti ES (EU) izjavo o skladnosti.

3. Ponujena oprema ima najmanj **12-mesečno garancijo**, šteto od uspešno opravljene primopredaje in podpisa primopredajnega zapisnika s strani pooblaščenih predstavnikov naročnika in izbranega ponudnika (v obdobju veljavnosti garancije ponudnik zagotavlja odpravljanje okvar in napak pri delovanju opreme vključno z zamenjavo okvarjenih delov,dobnega potrošnega materiala, potne stroške ter vse morebitne ostale stroške potrebne za odpravo napak oz. za zagotavljanje brezhibnega delovanja opreme v celoti na svoje stroške).

Ponudnik zagotavlja:

1. da bo opremo, ki je predmet javnega naročila v primeru izbora dobavil DDP (Delivered Duty Paid; Incoterms 2020) sedež naročnika razloženo in montirano, izvesti usposabljanje osebja naročnika ter “zagon v živo” v roku **210 dni od dneva podpisa pogodbe** (vključno z integracijo na strani ponudnika).

2. da bo za celotno dobo eksploatacije opreme (7 let) zagotavljal pooblaščeno servisno službo, preko katere bo izvajal servisne preglede in popravila skladno z navodili proizvajalca, oziroma na poziv naročnika v najkrajšem možnem času, v skladu s tehničnimi specifikacijami in zahtevami naročnika po pogodbi o vzdrževanju.

V primeru servisa iz tujine mora zagotoviti komunikacijo med naročnikom in servisom izključno v slovenskem jeziku, na svoje stroške.

3. dobavo rezervnih delov še najmanj deset (10) let po dobavi opreme.

4. bo za ceno navedeno v ponudbi, po dobavi in montaži ali v drugem terminu v roku 14 dni po dobavi, ki ga sporazumno dogovori z naročnikom izvedel usposabljanje osebja naročnika (usposabljanje mora biti organizirano na instalirani opremi; Usposabljanje mora izvajati aplikacijski specialist proizvajalca v slovenščini ali angleščini. Oseba, ki usposablja osebje naročnika za rokovanje z dobavljeno opremo mora imeti certifikat proizvajalca).

Enako velja v primeru bistvenih nadgradenj sistema naročnika - upravičenost do brezplačnega dodatnega izobraževanja iz novosti sistema.

5. bo v roku 3-eh mesecev po opravljeni montaži in »zagonu v živo« organiziral za uporabnike in službo, ki bo skrbela za vzdrževanje, šolanje za osnovni obseg vzdrževanja “first line service” (testiranje aparata, odkrivanje vzrokov nepravilnega delovanja aparata) in bo v pomoč pooblaščenemu serviserju pri diagnosticiranju napak, odpravi motenj in manjših okvar. Šolanje se izvrši na sedežu naročnika.

Udeleženec izobraževanja po šolanju, udeležbo potrdi s podpisom.

Vse stroške šolanja nosi ponudnik (tudi v primeru izvedbe več ločenih šolanj). Naknadno naročnik ne bo priznaval nobenih stroškov, ki niso zajeti v ponudbeno ceno.

6. da je certificiran vsaj za standard informacijske varnosti ISO/IEC 27001:2013 in v postopku nadgradnje na ISO/IEC 27001:2022 – velja v primeru, da bo v primeru izbora želel oddaljeni dostop do ponujene opreme nameščene v naročnikovem okolju.

7. da bo v primeru izbora naročniku izročil zahtevana finančna zavarovanja kot opredeljeno v vzorcih pogodb, ki so sestavni del razpisne dokumentacije.

**Sklop 1:** **ROBOTIZIRAN SISTEM ZA PRIPRAVO, SHRANJEVANJE IN RAZDELJEVANJE ZDRAVIL ZA LEKARNO**

**1) OPREMA**

**Tehnične specifikacije za avtomatizirano skladišče (shranjevanje in iznos zdravil) na sobni temperaturi**

**1.1) Zunanje dimenzije prostora**, kamor se lahko umesti robot (na priloženi skici je vidna možna umestitev robotskega sistema). Robot je lahko poljubne oblike (npr. I, L, U)

* dolžina največ 6 m\*
* širina največ 4,7 m\*
* višina največ 3,8 m\*

\* zgoraj zapisane mere so okvirne mere, končna velikost se dogovori na ogledu lokacije.

* POZOR! Nosilni steber vrisan na skici leži približno na sredini prostora. Potrebno ga je upoštevati pri izrisu.
* Pred oddajo ponudbe je obvezen ogled lokacije postavitve robota.

**1.2) Kapaciteta skladišča** (kapaciteta škatel, ki jih je potrebno upoštevati pri načrtovanju avtomatiziranega skladišča je v obliki Excel tabele dodana razpisni dokumentaciji): minimalno 14073 pakiranj.

Avtomatizirano skladišče mora z avtomatskim vnosom omogočati vnos minimalne velikosti pakiranja vključno 40 mm x 15 mm x 15 mm (globina/širina/višina) ali manjše ter maksimalne velikosti pakiranja vključno 230 mm x 140 mm x 120 mm (globina/širina /višina) ali večje. Minimalna teža pakiranja 10 g ali manj, maksimalna teža pakiranja 800 g ali več.

Police morajo biti razporejene tako, da omogočajo skladiščenje različno visokih pakiranj. Avtomatizirano skladišče omogoča kaotični princip skladiščenja; pakiranja se na police zlagajo čim bolj optimalno glede na obstoječi skladiščni prostor.

**1.3) Hitrost delovanja**

- popolnoma avtomatiziran vnos mora omogočati minimalno hitrost (ob upoštevanju naše najpogostejše okvirne velikosti škatlice 110 x 60 x 40 mm): 250 raznovrstnih pakiranj v eni uri

- popolnoma avtomatiziran iznos mora omogočati minimalno hitrost (ob upoštevanju naše najpogostejše okvirne velikosti škatlice 110 x 60 x 40 mm): 500 raznovrstnih pakiranj v eni uri, čas iz skladiščenja se šteje od trenutka, ko je naročilo avtomatiziranemu skladišču potrjeno v lekarniškem informacijskem sistemu do trenutka, ko avtomatizirano skladišče sporoči, da je izdelek dostavljen v škatlo na izhodnem mestu avtomatskega skladišča.

- sistem mora omogočati za v naprej določeno zdravilo (določi naročnik) prilagajanje hitrosti avtomatskega iznosa (npr. zelo krha zdravila, zdravila, ki so občutljiva na tresljaje).

**1.4) Sestavni elementi**

- avtomatizirano skladišče s policami, ki se prilagajajo naročnikovim potrebam,

- »trak« za popolnoma avtomatiziran vnos: kapaciteta najmanj 400 škatlic (najpogostejše okvirne velikosti škatlice 110 x 60 x 40 mm) – blago se vsuje na trak (ni potrebno ročno polagati na tekoči trak), »trak« mora biti nameščen znotraj določenih zunanjih dimenzij prostora, ki je na voljo za postavitev avtomatiziranega skladišča

- popolnoma avtomatiziran vnos

- polavtomatsko mesto za hiter vnos

- polavtomatsko mesto za hiter iznos

- avtomatizirano skladišče mora imeti vsaj 2 robotski roki za iznos in vsaj 1 robotsko roko za vnos,

- Avtomatizirano skladišče ima vsaj 2 izhodni mesti za iznos pakiranj v oficino. Mesta bodo določena ob končnem izrisu in morajo biti prilagojena bolnišnični uporabi. S tem namenom mora ponudnik v ceni upoštevati vsaj 8 m traku in vsaj 2 dostavna sistema (polže ali enakovredno) do lokacije iznosa.

- Avtomatizirano skladišče mora na zunanjih stranicah omogočati namestitev polic.

- Daljša stranica avtomatiziranega skladišča mora omogočati vpogled v robota (večji stekleni segmenti).

- Dodatne točke: robotizirano skladišče vsebuje dvojni sistem, ki lahko deluje neodvisno od izpada enega sistema.

**1.5) Splošne zahteve:**

1. Sistem mora zagotavljati dvojno kontrolo: branje črtne kode za identifikacijo izdelka in optično merjenje dimenzij pakiranja. Omogočati mora branje in dekodiranje 1D in 2D kod, vključno s samodejnim prepoznavanjem zrcalnih slik podatkovnih matrik (kot so: PZN, PZN8, EAN, DATA MATRIX).

2. Vnos in iznos pakiranj mora biti mogoč tudi v primeru izpada lekarniškega programa.

3. Pakiranja zdravil morajo biti takoj po vnosu v avtomatizirano skladišče že dosegljiva za izdajo (izskladiščenje).

4. Avtomatizirano skladišče naj vključuje in bo priklopljeno na klimatski sistem, s katerim naročnik zagotavlja ustrezno temperaturo, naj bo priklopljeno na sistem spremljanja temperature in vlage v notranjosti avtomatiziranega skladišča.

5. Sistem mora omogočati avtomatizirano inventuro shranjenih izdelkov.

6. Sistem mora omogočati pregled zalog v avtomatiziranem skladišču po roku uporabe.

7. Mesto polnjenja mora biti prilagojeno, da v zabojnike varno padajo lomljiva zdravila.

8. Sistem mora omogočati branje črtne kode zabojnika ter omogočati sledljivost posameznega zabojnika z vsebino zabojnika in z naročnikom vsebine (oddelkom).

9. Avtomatizirano skladišče mora omogočati kasnejše brezplačne nadgradnje sistema. Avtomatizirano skladišče omogoča kaotičen princip skladiščenje, kar pomeni, da se pakiranja zlagajo na police čim bolj optimalno glede na obstoječ skladiščni prostor. Izdaja poteka primarno po FEFO metodi (first expired – first out). Po potrebi lahko uporabnik izda zdravilo tudi z drugačnim rokom uporabe.

10. Sistem mora zagotavljati brezprekinitveno (brez vmesnega izklapljanja) električno napajanje (UPS) za podporo glavnih krmilnih sistemov (Računalnik, krmilniki motorjev). Ko pride do izpada elektrike, se torej robot lahko varno ugasne, računalniki pa morajo ostati živi do zagona agregatov bolnišnice. Vnos in iznos pakiranj namreč mora potekati tudi v primerih izpada energije ali lekarniškega informacijskega sistema (četudi ročno).

11. Stalno dodatno varovanje podatkov »back-up« (dodatno hranjenje podatkov in mobilni nosilec podatkov).

12. Avtomatizirano skladišče mora imeti vgrajen programski vmesnik za odčitavanje in dekodiranje edinstvene znake v obliki 2D črtne kode zdravil v sistemu zagotavljanja avtentičnosti in varnosti zdravil, skladen z nacionalnim informacijskim sistemom za preprečevanje vstopa ponarejenih zdravil Zavoda za preverjanje avtentičnosti zdravil. Sistem mora omogočati preverjanje avtentičnosti zdravila in odjavo le-tega iz ustreznega informacijskega sistema ob izdaji.

13. Uporabniški vmesnik v slovenskem jeziku.

14. Glasnost avtomatiziranega skladišča ne sme presegati 54 dB.

**2) INTEGRACIJA (na strani ponudnika)**

Ponudnik mora zagotoviti integracijo (povezavo), ki mora podpirati standard WWKS 2.0 z obstoječim lekarniškim sistemom naročnika, in sicer:

* Programsko opremo/vmesnik za integracijo na strani avtomatiziranega skladišča vključno z vsemi trajnimi licencami (brez časovnih omejitev),
* Stroške testiranja programske opreme na strani avtomatiziranega skladišča in na strani lekarniškega informacijskega sistema,
* Splošne implementacije v produkcijsko okolje naročnika.

Naročnik uporablja lekarniške informacijske sisteme (GOSOFT in Recipe). Ponudnik mora biti na razpolago podjetjema za programsko integracijo in izmenjavo podatkov avtomatiziranega skladišča in mora v ceni namestitve vključiti vse stroške z morebitno integracijo na lastni strani (stroške zunanjih sistemov krije naročnik neposredno s podjetjema).

Ponudnik mora biti v sproti dogovorjenih terminih med ponudnikom, naročnikom in naročnikovim partnerjem za razvoj integracije na strani zunanjega sistema aktivno razpoložljiv, da naročnik ne bo utrpel dodatnih nepredvidenih stroškov za razvoj integracije. V nasprotnem primeru lahko naročnik nastale stroške prenese na ponudnika, vendar šele po tem, ko je naročnik ponudnika opozoril o neodzivnosti in ponudnik ni ukrepal.

Ponudnik integracije na strani naročnikovega računovodskega sistema Gosoft se bo po prejetju kontaktov iz strani naročnika moral povezati s ponudnikom »Robotiziranega sistema za shranjevanje in razdeljevanju zdravil za lekarno« (v nadaljevanju: naročnikov partner), da se vse tri stranke uskladijo o vsebini integracije in zahtevam iz strani robota.

Ponudnik mora naročniku posredovati vso tehnično dokumentacijo o izbranem robotskem sistemu, vključno s kakršnokoli drugo dokumentacijo (npr. dokumentacija različnih podprtih komunikacijskih vmesnikov) o ponujenem robotskem sistemu, za katero se bo naročniku ali naročnikovemu partnerju zdelo potrebno, da jo naročnik posreduje naročnikovemu partnerju za nemoteno izvedbo zahtevane integracije.

Ponudnik bo tudi moral biti na voljo naročniku in naročnikovemu partnerju v primeru kakršnihkoli dodatnih vprašanj ali potrebni razlagi nejasnosti v posredovani dokumentaciji.

**Sklop 2:** **VZDRŽEVANJE (»all inclusive«)**

Ponudnik mora ponuditi polno vzdrževanje opreme za obdobje šestih (6) let. Garancijski rok proizvajalca mora biti vsaj 12 mesecev. Pomoč zagotavlja vsaj en kvalificiran serviser.

**1. Obseg storitev vzdrževanja "all inclusive"**

Ponudnik zagotavlja celovito "all inclusive" vzdrževanje opreme za obdobje sedmih (7) let. Pod izrazom **"all inclusive" vzdrževanje** običajno razumemo celovito storitev, ki zajema vse potrebne aktivnosti za zagotavljanje nemotenega delovanja sistema, opreme ali storitev, brez dodatnih stroškov za posamezne postavke. V tem primeru bi to pomenilo, da vse storitve vzdrževanja in podpore (kot so redni pregledi, popravila, nadgradnje, prilagoditve, posodobitve programske opreme, podporne storitve itd.) vključuje že v osnovni ceni (mesečnem pavšalu), ki jo naročnik plačuje.

To pomeni naslednje:

* **Redno vzdrževanje**: Vključuje polletne preventivne preglede, tehnične prilagoditve polic za optimalno skladiščenje najmanj dvakrat letno, posodobitve programske opreme, odpravo napak, spremljanje sistema in druge naloge, potrebne za ohranjanje sistema v dobrem stanju.
* **Začetno usposabljanje** osebja lekarne ob dobavi sistema ter dodatna izobraževanja ob pomembnih nadgradnjah.
* **Podpora uporabnikom**: Zagotovljena je podpora preko različnih kanalov (telefon, e-pošta, spletni portal), pri čemer so vključeni tudi odzivni časi in odprava napak v okviru pogodbenih pogojev.
* **Regulatorne spremembe**: Vse spremembe v skladu z zakonodajo, ki vplivajo na delovanje sistema, se prav tako vključijo v ceno.
* **Neomejena količina storitev**: Vse zgoraj omenjene storitve so vključene brez dodatnih stroškov za vsako posamezno storitev, torej ni potrebno doplačati za obisk serviserja ali tehnične prilagoditve, če so te potrebne.

Torej, "all inclusive" pomeni, da ni nobenih skritih stroškov in da naročnik za te storitve ne bo plačal ničesar več, kot je že določeno v mesečnem pavšalu, ne glede na število potrebnih posegov. Seveda to velja v okviru pogodbenih pogojev, kot so odzivni časi in drugi dogovorjeni parametri.

Vzdrževanje in podpora uporabnikom sta zagotovljena v rednem delovnem času:

* od ponedeljka do petka, med 7:30 in 15:30,
* med 8:00 in 14:00 na dan pred dvodnevnim praznikom v Republiki Sloveniji.

Garancijski rok proizvajalca mora biti najmanj 12 mesecev, vzdrževanje pa zagotavlja vsaj en kvalificiran serviser.

**2. Podpora uporabnikom**

Podpora uporabnikom vključuje:

1. Celovito zagotavljanje razpoložljivosti in odzivnosti storitev podpore, brez dodatnih stroškov.
2. Telefonsko, spletno in e-poštno podporo.
3. Sprejem, koordinacijo in odpravo prijavljenih težav v okviru "all inclusive" paketa.
4. Spremljanje in dokumentiranje odprave težav.

**3. Regulatorne spremembe**

Mesečni pavšal vključuje vse regulatorne spremembe, povezane z delovanjem sistema, ne glede na obseg ali vsebino. Ponudnik bo hitro implementiral te spremembe v skladu z zahtevami regulatorjev, brez dodatnih stroškov za naročnika.

**4. Storitve rednega vzdrževanja**

Redno vzdrževanje vključuje:

1. Celovito zagotavljanje razpoložljivosti in odzivnosti storitev osnovnega vzdrževanja brez dodatnih stroškov.
2. Preventivno vzdrževanje, odpravljanje napak in spremljanje delovanja sistema na daljavo.
3. Distribucijo posodobitev programske opreme brez dodatnih stroškov.
4. Redne preglede okolja in pripravo ukrepov za izboljšanje delovanja sistema.
5. Redno poročanje o izvedenih storitvah vzdrževanja, brez dodatnih stroškov za naročnika.

Vse zgoraj navedene storitve so vključene v mesečnem pavšalu, brez skritih stroškov.

**5. Storitve dopolnilnega vzdrževanja in podpore**

Dopolnilno vzdrževanje, ki ni zajeto v okviru rednega vzdrževanja, vključuje:

1. Prilagajanje sistema na spremembe v okolju naročnika (drugi informacijski sistemi, infrastrukturne komponente, naročnikova programska oprema) v okviru zmožnosti in zagotovil proizvajalcev spremenjenih komponent informacijskega okolja;
2. Tehnične spremembe za povečanje funkcionalnosti in zmogljivosti sistema ob spremembi/nadgradnji naročnikovega okolja po predhodni potrditvi termina s strani izvajalca;
3. Dodatne konfiguracije sistema, katere lahko naredi in izvede naročnik sam v okviru splošnih nastavitev ali preko orodij za nastavitev sistema, v kolikor izvajalec predhodno poskrbi in posreduje navodila in napotke;
4. Izvajanje drugih dodatnih del na zahtevo naročnika;
5. Reševanje težav v sistemu zaradi izpadov v naročnikovem okolju (drugi informacijski sistemi ali infrastruktura ali sistemska programska oprema);
6. Sanacije nesreče, malomarnosti ali nepravilne uporabe sistema, za katero je odgovoren naročnik;
7. Sanacije neobičajnih fizičnih, magnetnih ali podobnih sunkov iz okolja;
8. Sanacije višje sile in podobnih nepredvidenih dogodkov;
9. Koordinacija izvajalcev pri zamenjavi integracije z informacijskimi viri (drugi informacijski sistemi, infrastrukturne komponente, sistemska programska oprema);
10. Podporo uporabnikom izven rednega delovnega časa.

Za dopolnilne storitve, ki niso zajete v "all inclusive" paketu, se naročnik z ponudnikom posebej dogovori glede pogojev in cene, če so potrebne izjemne storitve.

**6. Zagotovila naročnika**

Naročnik mora zagotoviti:

1. Primerne delovne in tehnične pogoje za izvajanje vzdrževanja.
2. Dostop do sistema in potrebne uporabniške pravice.
3. Sodelovanje kontaktne osebe in administratorja.
4. Koordinacijo z drugimi poslovnimi partnerji.
5. Obveščanje ponudnika o vseh spremembah, ki vplivajo na delovanje sistema.
6. Odgovorno osebo z ustreznimi pooblastili za vsebinske odločitve v primeru nujnih sprememb sistema oz. potreb pri reševanju napak

Ponudnik ne odgovarja za zamude pri izvajanju storitev, če naročnik ne izpolni zgoraj navedenih pogojev.

**7. Izobraževanje uporabnikov**

Naročnik ima pravico do osnovnega izobraževanja uporabnikov in dodatnih izobraževanj ob uvajanju novih funkcionalnosti. Vse vsebine, termini in pogoji izvedbe dodatnih izobraževanj bodo usklajeni med naročnikom in ponudnikom.

* 1. **Dodatna izobraževanja uporabnikov**

V kolikor bo naročnik želel dodatna, prilagojena izobraževanja, namenjena izključno njegovim uporabnikom, se bosta naročnik in ponudnik uskladila o izvedbi izobraževanja na naslednji način:

* določila bosta vsebino izobraževanja;
* določila bosta skupino uporabnikov za posamezno vsebino izobraževanja;
* dogovorila se bosta o načinu in terminu izvedbe;
* ponudnik bo zadolžen zagotoviti predavatelja, ki bo dobro poznal vsebino;
* naročnik bo dolžan zagotoviti prisotnost uporabnikov.

Za prilagojena izobraževanja bo ponudnik predhodno pripravil ponudbo v urah strokovnjakov (kot opredeljeno v poglavju: 1.5), ki jo bo naročnik pred pričetkom izobraževanja potrdil. Ponudba izobraževanja mora biti določena glede na obseg storitve in potrebne aktivnosti za samo izvedbo.

**8. Prijave in odprava napak**

Vzdrževanje se izvaja preko oddaljenega dostopa, razen če to ni možno in je potreben obisk na lokaciji.

Izvajalec bo izvajal popravila na podlagi prijav okvar s strani naročnika, pri čemer bo zagotavljal ustrezne odzivne čase in čas za odpravo napake, odvisno od prioritete napake.

**Način prijave napak:** Napake se lahko prijavijo preko:

* e-pošte,
* telefona,
* spletnega portala (če je na voljo).

Za kritične napake je zagotovljena 24/7 prijavna točka.

**Opis/opredelitev napak:**

* **Kritična** – Uporaba sistema je v celoti onemogočena, kar pomeni, da ni mogoče izvajati poslovnih procesov.
* **Resna** – Uporaba sistema je delno onemogočena ali otežena, kar povzroča težave pri poslovnih procesih naročnika.
* **Manjša** – Ostale napake, ki ne vplivajo bistveno na delovanje sistema, vendar lahko povzročajo manjše nevšečnosti.

**Odzivni časi:**

Odzivni čas je čas, ki preteče od prejema prijave napake do trenutka, ko izvajalec začne z odpravljanjem napake. Naročnik bo po potrebi omogočil dostop do sistema tudi v popoldanskem ali nočnem času.

| **Prioriteta** | **Odzivni čas** | **Čas za odpravo** | **Sankcije za zamude** |
| --- | --- | --- | --- |
| Kritična | 1 ura | 8 ur (delovni čas) | Pogodbena kazen |
| Resna | 8 ur (redni delovni čas) | 2 delovna dneva | Pogodbena kazen |
| Manjša | 3 delovni dnevi | 3 delovne dni | Pogodbena kazen |

Izvajalec je odgovoren za odpravo napak v svojih produktih. Pri integracijah z drugimi sistemi sodeluje pri ugotavljanju vzrokov težav, vendar stroške odprave krije naročnik, če se izkaže, da težava ni v ponudnikovem produktu.