

Formularz przedmiotu zamówienia – zał. Nr 2 do SIWZ SPZOZ/PN/02/2016

1. Zakres obsługi aparatury objętej umową serwisową

Przeglądy okresowe

- Regularne przeglądy okresowe - interwały i zakres przeglądów według wymagań producenta; terminy przeglądów - uzgodnione z ZAMAWIAJĄCYM.
- Sprawdzenie bezpieczeństwa mechanicznego.
- Kontrola występowania usterek zewnętrznych.
- Inspekcja zużycia części.
- Oczyszczenie dróg chłodzenia i odprowadzania ciepła.
- Smarowanie ruchomych części mechanicznych.
- Sprawdzenie bezpieczeństwa elektrycznego.
- Konserwacja software'u systemowego i aplikacyjnego
- Porządkowanie przestrzeni dyskowej i bazy danych.
- Sprawdzenie funkcjonowania urządzenia i jego gotowości do pracy.
- Dokumentacja przeglądów.

Kontrola jakości - podczas przeglądów okresowych

- Sprawdzenie jakości obrazu.
- Sprawdzenie wartości pomiarowych i aplikacyjnych aparatury z wykorzystaniem, w razie potrzeby, specjalistycznej aparatury pomiarowej i fantomów.
- Przeprowadzenie czynności korygujących - ustawienie i regulacja odpowiednich wartości nastawień w przypadkach ich odchylenia od wartości optymalnych.

Zdalna diagnostyka

- Wykorzystanie systemu do zdalnej diagnostyki i naprawy uszkodzeń.
- Utrzymanie infrastruktury zdalnej diagnostyki łącznie z pokryciem kosztów użytkowania linii telekomunikacyjnej.
- Dotyczy aparatury wyposażonej w tą funkcję.

Naprawy

- Interwencje na wezwanie – praca w miejscu lokalizacji aparatury wraz z dojazdem inżyniera.
- Diagnozowanie błędów, usuwanie usterek oraz likwidowanie szkód powstałych w wyniku naturalnego zużycia części.
- Kontrola urządzenia po przeprowadzonej naprawie.
- Dokumentacja interwencji serwisowych.

Modyfikacje

- Przeprowadzenie, środków zapobiegawczych w celu zwiększenia bezpieczeństwa pracy urządzenia.

Części zamienne

- umowa nie obejmuje części zamiennych – w przypadku konieczności wymiany części zamiennej zostanie wystawiona stosowna oferta do potwierdzenia przez ZAMAWIAJĄCEGO.
- umowa obejmuje dostawę materiałów niezbędnych do przeprowadzenia przeglądów.

Czas pracy serwisu

pracę inżynierów serwisu od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

2. Zakres obsługi syngo.via objętej umową serwisową

Diagnostyka i serwis

- Wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do stałego monitorowania parametrów pracy urządzenia.
- Wykorzystanie systemu do zdalnej diagnostyki do diagnostyki i naprawy uszkodzeń.

Obsługa w zakresie oprogramowania

- Dostawa zalecanych uaktualnień oprogramowania (update)
- Telefoniczne wsparcie dla administratora IT i/lub Klinicznego podczas instalacji uaktualnień
- Wsparcie techniczne w zakresie zarządzania zdarzeniem krytycznym
- Wsparcie inżyniera serwisowego – dostępny od poniedziałku do piątku pomiędzy 8:00 a 17:00
- Wsparcie aplikacyjne
- Stałe monitorowanie systemu w celu wykrycia nieprawidłowości

Modyfikacje

- Przeprowadzenie, środków zapobiegawczych w celu zwiększenia bezpieczeństwa pracy urządzenia.
- Wykonanie zalecanych przez producenta aktualizacji software'u systemowego i aplikacyjnego (update).
- Wykonanie zalecanych przez producenta modyfikacji urządzenia (upgrade).
- W okresie świadczenia usług serwisowych oprogramowania oraz w ramach wynagrodzenia za usługi serwisowe

Wykonawca dostarczy, za pośrednictwem zdalnego dostępu, zalecane przez producenta aktualizacje oprogramowania (update), nieobjęte ochroną w postaci odrębnych licencji.

Centrum Szkoleniowe Administratora

- Dostęp administratora do dedykowanego centrum szkoleniowego
- Udział w szkoleniach on-line prowadzonych przez ekspertów

Naprawy

- W przypadku braku możliwości zdalnego rozwiązania problemów z systemem – praca w miejscu lokalizacji wraz z dojazdem inżyniera.
- W przypadku, gdy naprawa (rozwiązanie problemu) oprogramowania będzie wymagała zastosowania najnowszej jego wersji (upgrade), zostanie wystawiona stosowna oferta do potwierdzenia przez Zamawiającego.

Części zamienne

- Kontrakt nie obejmuje części zamiennych – w przypadku konieczności wymiany części zamiennej zostanie wystawiona stosowna oferta do potwierdzenia przez Zamawiającego

Czas pracy serwisu

Kontrakt zapewnia pracę inżynierów serwisu od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00 za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Czas reakcji na zdarzenie krytyczne (tj. zdarzenie całkowicie uniemożliwiające korzystanie z oprogramowania) wynosi 4 godziny.

Zamawiający zapewni nieprzerwanej, sprawnie działającej łączności oraz spełnienie warunków określonych poniżej

Dla pełnego umożliwienia świadczenia usług serwisowych opisanych powyżej Zamawiający zapewni:

- nieprzerwany dostęp do połączenia zdalnej diagnostyki za pośrednictwem łącza o wysokiej przepustowości za pośrednictwem Internetu
- niezbędne wyposażenie infrastrukturalne (zasilanie, oświetlenie, dostęp do pomieszczeń, sprzęt komputerowy, telefon, faks, itp.)
- niezwłoczne powiadomianie Wykonawcy o przypadkach, w których praca oprogramowania wykazuje błędy lub usterki
- wszelką dokumentację techniczną i dane diagnostyczne od innych producentów sprzętu lub stosowanych produktów, za zgodą takich innych producentów, wykorzystywanych w związku z oprogramowaniem, w celu wyodrębnienia i zdiagnozowania zgłoszonego problemu, lub ułatwienia udziału innych producentów w takim samym celu
- utrzymanie środowiska miejsca instalacji zgodnie z charakterystyką i wymaganiami dla oprogramowania i powiązanego z nim środowiska sprzętowego
- ustanowienie i utrzymanie procedury odtworzeniowej i procedury ochrony danych, jakie ZAMAWIAJĄCY uważa za konieczne, podczas udostępniania oprogramowania i powiązanego z nim środowiska sprzętowego (z uwzględnieniem umożliwiania zdalnego dostępu) Wykonawcy przez ZAMAWIAJĄCEGO

- wystarczający czas na instalacje obowiązkowych aktualizacji i/lub kolejnych wersji oprogramowania w okresie świadczenia usług objętych niniejszym paragrafem, które są niezbędne do dalszego, nieprzerwanego i właściwego świadczenia tych usług

-ZAMAWIAJĄCY zapewnia działania co najmniej jednego Administratora IT i jednego

Administratora klinicznego, posiadających wiedzę i doświadczenie w zakresie stosowania i zapewnienia wsparcia zarówno na rzecz działania oprogramowania, powiązanego z nim środowiska sprzętowego, jak i samej sieci, oraz posiadających zdolność do komunikacji w języku angielskim, wykonujących zadania zgodnie z opisami zawartymi poniżej.

Administrator IT jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo danych, ochronę danych oraz za tworzenie kopii zapasowych. Zarządza on infrastrukturą IT przedmiotowej sieci klinicznej, jak również systemem RIS/PACS, jest wsparciem pierwszego poziomu dla użytkownika, do zadań, którego należy w szczególności rozwiązywanie problemów za pomocą dostępnych narzędzi (takich jak portal administracyjny syngo), rozwiązywanie problemów dotyczących użytkowników oprogramowania (w związku ze sprzętem, systemem operacyjnym, aplikacjami pochodzącymi od stron trzecich), rozwiązywanie problemów z pracą sieci, z zarządzaniem użytkownikami, zarządzanie kontrolą dostępu w odniesieniu do zdalnych usług Wykonawcy.

Administrator kliniczny jest odpowiedzialny za rozwiązywanie problemów związanych z systemami RIS/PACS i przetwarzaniem końcowym.

ZAMAWIAJĄCY może wyznaczyć jedną osobę pełniącą zarówno funkcję Administratora IT, jak i Administratora klinicznego.

ZAMAWIAJĄCY zapewni pełny, swobodny i bezpieczny dostęp do swoich urządzeń, sprzętu i oprogramowania w celu wypełnienia zobowiązań Wykonawcy wynikających z niniejszego zakresu obsługi oprogramowania.