

**SPZOZ/PN/41/2016 załącznik nr 2**

**Spis aparatury objętej kontraktem serwisowym**

Zamawiający: Samodzielny Publiczny Zespół Opieki Zdrowotnej  
ul. 800-lecia 26  
38-500 Sanok

<u>l.p</u>	<u>nazwa</u>	<u>nr seryjny</u>	<u>standard obsługi</u>	<u>cena rocznej obsługi netto</u>
1	Tomograf komputerowy Somatom Perspective 16 (z serwerem syngo.via nr seryjny 130233 opartym na sprzęcie HP nr seryjny CZ3444FRJ9)	88029		zł
Łączna roczna cena obsługi netto				zł
Podatek VAT 23%				zł
Łączna roczna cena obsługi brutto				zł
<b>Miesięczna rata brutto</b>				<b>zł</b>

Początek obowiązywania kontraktu serwisowego:

\_\_\_\_\_

Okres obowiązywania kontraktu serwisowego:

36 miesięcy

**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 SRS do zdalnej diagnostyki i naprawy uszkodzeń.
- Utrzymanie infrastruktury SRS łącznie z pokryciem kosztów użytkowania linii telekomunikacyjnej.
- Dotyczy aparatury wyposażonej w SRS.

**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.
- Wykonanie zalecanych przez producenta aktualizacji software'u systemowego i aplikacyjnego.
- Wykonanie zalecanych przez producenta modyfikacji urządzenia.

**Części zamienne i komponenty specjalne**

- Dostawy komponentów specjalnych, to jest lamp rentgenowskich i detektorów promieniowania, w celu zastąpienia tych, które na skutek naturalnych procesów uległy całkowitemu zużyciu lub stały się nieprzydatnymi do dalszej eksploatacji oraz przeprowadzenie testów (odbiorcze, specjalistyczne) po wymianie ww. komponentów zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Zdrowia z dnia 12.11.2015r.
- Dostawy części zamiennych w celu zastąpienia części, które na skutek naturalnych procesów uległy całkowitemu zużyciu lub stały się nieprzydatnymi do dalszej eksploatacji, za wyjątkiem materiałów eksploatacyjnych i elementów wyposażenia dodatkowego, w tym układów zewn. chłodzenia i wentylacji.
- Dostawy materiałów niezbędnych do przeprowadzenia przeglądów.
- Dostawy materiałów do przeprowadzanych modyfikacji.

**Pomoc aplikacyjna**

- W zakresie wsparcia technicznego przez inżyniera serwisu.
- W każdym roku obowiązywania Kontraktu przysługuje 1 dzień szkolenia aplikacyjnego w siedzibie Zamawiającego. Zakres tematyczny szkolenia zostanie ustalony między stronami.

**Czas pracy serwisu**

- pracę inżynierów serwisu od poniedziałku do piątku w godzinach od 8<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Zakres obsługi syngo.via objętej  
kontraktem serwisowym**

**I. Warunkiem koniecznym do wykonywania obsługi serwisowej syngo.via jest zapewnienie przez Zamawiającego nieprzerwanej, sprawnie działającej łączności oraz spełnienie warunków określonych poniżej w niniejszym załączniku nr 3.**

**Diagnostyka i serwis**

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

**Obsługa w zakresie oprogramowania**

- Dostawa zalecanych uaktualnień oprogramowania
- Telefoniczne wsparcie dla administratora IT i/lub Klinicznego podczas instalacji uaktualnień
- Dostawa zalecanych modyfikacji oprogramowania do najnowszej wersji
- Telefoniczne wsparcie dla administratora systemu podczas instalacji modyfikacji
- Wsparcie techniczne w zakresie zarządzanie 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.
- Wykonanie zalecanych przez producenta modyfikacji urządzenia.
- W okresie świadczenia usług serwisowych oprogramowania oraz w ramach wynagrodzenia Wykonawca za usługi serwisowe objęte załącznikiem nr 3, Wykonawca dostarczy, za pośrednictwem zdalnego dostępu Siemens Remote Service (SRS), zalecane przez producenta aktualizacje oprogramowania, 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.

**Czas pracy serwisu**

Kontrakt zapewnia pracę inżynierów serwisu w normalnych godziny wykonywania usług serwisowych przez Wykonawcę, to jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Czas reakcji na zdarzenie krytyczne tj. zdarzenie całkowicie uniemożliwiające korzystanie z oprogramowania, wynosi do 4 godzin.

**Naprawy serwera**

- Naprawa/wymiana sprzętu komputerowego w przypadku wystąpienie usterki uniemożliwiającej poprawne funkcjonowanie urządzenia i/lub dostawa komponentów sprzętowych w przypadku, jeśli zdefiniowane są przez odpowiedniego dostawcę usług sprzętowych jako "części do samodzielnej naprawy"
- Kontrola urządzenia po przeprowadzonej naprawie.
- Dokumentacja interwencji serwisowych.

Kontrakt zapewnia pracę inżynierów serwisu w normalnych godziny wykonywania usług serwisowych, to jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup>, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

Czas reakcji na zdarzenie krytyczne wynosi 4 godziny

## SPZOZ/PN/41/2016 załącznik nr 2

### II.

1. Dla pełnego umożliwienia świadczenia usług serwisowych opisanych powyżej Zamawiający zapewni:
  - nieprzerwany dostęp do połączenia SRS za pośrednictwem łącza o wysokiej przepustowości za pośrednictwem Internetu
  - niezbędne wyposażenie infrastrukturalne (zasilanie, oświetlenie, dostęp do pomieszczeń, sprzęt komputerowy, telefon, faks, itp.)
  - niezwłoczne powiadamianie 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 SRS) Wykonawcy przez ZAMAWIAJĄCEGO
  - wystarczający czas na instalacje obowiązkowych aktualizacji i/lub kolejnych wersji oprogramowania w okresie świadczenia usług objętych niniejszym paragrafem, które, w opinii Wykonawcy, są niezbędne do dalszego, nieprzerwanego i właściwego świadczenia tych usług
  - W zakresie usług dotyczących oprogramowania świadczonych przez Wykonawcę na podstawie niniejszego załącznika nr 3, 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 Siemens. 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.
2. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że wskazane w niniejszym załączniku nr 3 usługi (obsługa syngo.via) mogą być świadczone w języku angielskim.
3. ZAMAWIAJĄCY zapewni Wykonawcy pełny, swobodny i bezpieczny dostęp do swoich urządzeń, sprzętu i oprogramowania w celu wypełnienia zobowiązań Wykonawcy wynikających z niniejszego zakresu obsługi oprogramowania.

**SPZOZ/PN/41/2016** załącznik nr 2

Poniższa lista obejmuje osoby upoważnione przez ZAMAWIAJĄCEGO do zgłaszania i uzgadniania terminów prac serwisowych oraz do podpisywania raportów serwisowych:

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_