**Usługa asysty technicznej systemu IMPAX w zakładach diagnostyki obrazowej**

**Opis przedmiotu zamówienia**

W zakres asysty technicznej dla Systemu Agfa wchodzą następujące elementy:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Parametr wymagany** | **Parametr oferowany** (*w tabeli uzupełnić tylko miejsca wykropkowane*) |
| **1.** | Wykonywanie zdalnych przeglądów okresowych Systemu Agfa oraz jego platformy sprzętowej zgodnie z zaleceniami producenta w ilości 2 w okresie 12 miesięcy (wykonywanych zgodnie z ustalonym harmonogramem, co 6 miesięcy). Każdorazowo po wykonaniu przeglądu okresowego wydany zostanie stosowny certyfikat poświadczający przeprowadzenie prac konserwacyjnych przez wykonawcę. | **Parametr wymagany***(nie wypełniać)* |
| **2.** | Regularna, prewencyjna kontrola poprawności działania Systemu Agfa poprzez kontrolę zdarzeń (logów), mającą na celu zapobieganie powstawaniu awarii Systemu Agfa (monitoring). | **Parametr wymagany***(nie wypełniać)* |
| **3.** | Obsługa serwisowa w trybie 24/7 tj. przez 24 godziny na dobę i 365 dni w roku w zakresie: przyjęcia zgłoszenia, wskazania osoby prowadzącej, daty planowanego usunięcia usterki, zamknięcia zgłoszenia. | **Parametr wymagany***(nie wypełniać)* |
| **4.** | Instalacja niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania systemu poprawek do zainstalowanej wersji oprogramowania Systemu Agfa (Service Update). | **Parametr wymagany***(nie wypełniać)* |
| **5.** | Nadzór nad interfejsem wymiany danych (integracja z RIS ORION) po stronie Systemu Agfa. | **Parametr wymagany***(nie wypełniać)* |
| **6.** | Świadczenie dla Zamawiającego konsultacji w zakresie wdrożonego systemu. | **Parametr wymagany***(nie wypełniać)* |
| **7.** | Wskazanie elektronicznego i telefonicznego kanału rejestracji zgłoszenia. | **…………………………….****…………………………….**/elektroniczny kanał rejestracji zgłoszeń/**……………………………..****……………………………..**/telefoniczny kanał rejestracji zgłoszeń/ |
| **8.** | W momencie interwencji zdalnej nastąpi automatyczne powiadomienie o zdalnym wejściu Wykonawcy do systemu na adres: awarie.agfa@su.krakow.pl |  |
| **9.** | Wsparcia dla Systemu AGFA w zakresie usuwania bieżących dysfunkcji oprogramowania (robocizna, podzespoły, dojazdy) pod rygorem gwarantowanych czasów reakcji i naprawy ze strony Wykonawcy na poziomie odpowiednio dla różnego rodzaju zdarzeń serwisowych:**priorytet 0 „Krytyczny”** - Przypadek jest krytyczny dla Szpitala Uniwersyteckiego, w sytuacji uniemożliwiającej Szpitalowi Uniwersyteckiemu korzystanie z Systemu i prowadzenie podstawowej działalności diagnostycznej. 1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Szpitala Uniwersyteckiego tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu o priorytecie 0 „Krytyczny” i odzwierciedlenia faktu podjęcia tych czynności informacją zamieszczoną przez Wykonawcę w systemie elektronicznym (witrynie internetowej) (co najmniej zmianą statusu zgłoszenia) bądź przekazaną Szpitalowi Uniwersyteckiemu telefonicznie - wynosi 1 godzina;
2. czas usunięcia błędów wyniesie do ...... godzin od momentu wpłynięcia zgłoszenia danego błędu do Wykonawcy;
3. w przypadku wystąpienia Błędu o priorytecie 0 „Krytyczny” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Błędu o priorytecie 0 „Krytyczny”; jeśli rozwiązanie takie faktycznie umożliwia Szpitalowi Uniwersyteckiemu tymczasowe użytkowanie Systemu, to dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego Błędu o priorytecie 0 „Krytyczny” będzie traktowana jako Błąd o priorytecie 1 „Pilny”;
4. w uzasadnionych przypadkach istnieje możliwość przekwalifikowania Błędu o priorytecie 0 „Krytyczny” na Błąd o priorytecie 1 „Pilny”. Każdorazowe przekwalifikowanie Błędu, o którym mowa w zdaniu poprzednim wymaga poinformowania wraz z uzasadnieniem przez Wykonawcę w systemie elektronicznym (witrynie internetowej) oraz upoważnionej osoby wskazanej w umowie. Przekwalifikowanie błędu, o którym mowa w niniejszym punkcie może się odbyć po uzyskaniu akceptacji Szpitala Uniwersyteckiego,
 | **Parametr oceniany****……………………………… godzin**(podać czas usunięcia błędu krytycznego – max. 4 godziny [wpisać 1 lub 2 lub 3 lub 4]) |
| **priorytet 1 „Pilny”** W przypadku wystąpienia usterki/błędu Systemu (sprzęt i oprogramowanie) znacząco utrudniającego realizację działań i jest kluczowy z punktu widzenia działalności Szpitala Uniwersyteckiego, ale nie uniemożliwia wykorzystania części systemu i jest możliwe usunięcie błędu lub tymczasowe jego obejście. Przypadek jest ważny dla Szpitala Uniwersyteckiego w Krakowie, ale istnieje dla niego obejście. Wykonawca zobowiązuje się do:1. w godzinach od 8:00 do 15:00, kontaktu zwrotnego przez wskazaną osobę pełniącą ze strony Wykonawcy asystę w zakresie funkcjonowania Systemu w czasie nie dłuższym niż 4 godziny liczone od momentu zgłoszenia Wykonawcy przez Szpital Uniwersytecki błędu,
2. w przypadku zgłoszenia przez Szpital Uniwersytecki błędu o priorytecie 1 „Pilny” w godzinach od 15:00 do 8:00, kontaktu zwrotnego przez wskazaną osobę pełniącą ze strony Wykonawcy asystę w zakresie funkcjonowania Systemu, w czasie nie dłuższym niż 4 godziny liczone od godziny 8:00 najbliższego dnia,
3. usunięcia błędu o priorytecie 1 „Pilny” w czasie nie dłuższym niż ..... godz. od momentu zgłoszenia danego błędu Wykonawcy przez Szpital Uniwersytecki,
 | **Parametr oceniany****……………………………… godzin**(podać czas usunięcia błędu pilnego – max. 48 godzin [wpisać 12 lub 24 lub 36 lub 48])  |
|  priorytet 2 „Normalny” Przypadek dotyczy problemów z oprogramowaniem w wąskim zakresie, występujących w określonych sytuacjach. Wykonawca zobowiązuje się do czasu reakcji nie dłuższym niż 24 godz., od momentu zgłoszenia oraz do usunięcia błędów w czasie nie dłuższym niż 14 dni od momentu zgłoszenia. | **Parametr wymagany*****(nie wypełniać)*** |

Asysta techniczna obejmuje wymieniony poniżej sprzęt i oprogramowanie:

|  |  |
| --- | --- |
| **URZĄDZENIE** | **SN FIZYCZNY** |
| IMPAX 6 | na |
| Qstar 120TB-TP-WIN | 469058 |
| Enterprise Imaging XERO Viewer | na |
| VMware vSphere 6 Standard 1 CPU (12 szt.) | na |
| VMware vCenter Server 6 Standard | na |
| Oracle Solaris Cluster, Enterprise Edition - Processor Perpetual (8 szt.) | na |
| Oracle SPARC T4-1 | AK00361995AK00361996 |
| HP MSL4048 | DEC6120304 |
| HP MSL LTO-6 Ultrium 6250 SAS Drive Kit | HUJ 6065M45 HUJ6105T7T |
| HP DL385 Gen8 8SFF | CZJ6160F75CZJ6160QJYCZJ6160QJZCZJ6160QJX |
| HP 3PAR StoreServ 8400 2N Storage Base w tym 2 x HP 3PAR 8000 4-pt 16Gb/s FC Adapter | CHM0996221V91B3 |
| HP 3PAR 8000 SFF 2.5in SAS Drive Enclosure | CHM0996221V955CCHM0996221V921FCHM0996221V95D7 |
| HP 3PAR 8000 1.2TB SAS SFF 10K 2.5in HDD | Z4002BV2 Z4002B7W Z40027RJ Z400308C Z4002WWJ Z40030D9 Z40030HR Z4002VN0 Z4002AWW Z40028VB Z400309S Z4002ZS9 Z4003089 Z40030CL Z400308M Z4002CZ8 Z40030H2 Z40014H6 Z4002ZTK Z4002N05 Z4002XE5 Z4003081 Z4000L67 Z4002MWF Z4001AKZ Z4000EHK Z40030FF Z4002F5R Z4003082 Z40024XD Z4002ZTL Z4002VYL Z40030C3 Z4002RNX Z4002ZTA Z400309X Z4002MRA Z4002V2V Z4002SCK Z4002NP7 Z40030NM Z4002ZTN Z40030HF Z400QLAT W400CTXN W400AXN4 W400CQKX Z40030FA Z400309R Z40027B7 Z40030S2 Z4002N8L Z40030AM Z40030S4 Z40030F4 Z400308A Z4002MXG Z400308L Z4002ZSZ Z4003087 Z4003073 Z400D9DD Z4002BCB Z4001L4H Z400163Q Z40023R2 Z4002HH8 Z4002E6C Z40030K4 Z4002NS9 Z40030HB Z4003091 Z40029R1 Z40030R0 Z40013YW Z4002GKD Z400307V Z4002MX1 W400CR2J Z4001DCF Z4002V58 Z4002HH6 Z40012WZ Z40030AA Z4000ZYG Z40030D4 Z400309F Z40014K4 Z4002CZY Z40000ZQ Z40015K9 Z400006A |
| HPE SAN Switch | CZC620TXR5, CZC620TXPY |