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

**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 godziny [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, W400CR2J, Z4000L67,Z4002MWF, Z4001AKZ, Z4000EHK,Z40030FF, Z4002F5R, Z4003082,Z40024XD, Z4002ZTL, Z4002VYL,Z4002RNX, Z4002ZTA, Z400309X,Z4002MRA, Z4002V2V, Z4002SCK,Z4002NP7, Z40030NM, Z4002ZTN,Z40030HF, Z40030FA, W400CTXN,Z400309R, Z40027B7, Z40030S2,Z4002N8L, Z40030AM, Z40030S4,Z40030F4, Z400308A, Z4002MXG,Z400308L, Z4002ZSZ, Z4003087,Z4003073, Z400D9DD, Z4002BCB,Z4001L4H, Z400163Q, Z40023R2,Z4002HH8, Z4002E6C, Z40030K4,Z4002NS9, W400AXN4, Z40030HB,Z4003091, Z40029R1, Z40030R0,Z40013YW, Z4002GKD, Z400307V,Z4002MX1, Z400QLAT, Z4001DCF,Z4002V58, Z4002HH6, Z40012WZ,Z40030AA, Z4000ZYG, Z40030D4,Z400309F, Z40014K4, Z4002CZY,Z40000ZQ, Z40015K9, Z400006A,W400CQKX |
| HPE SAN Switch | CZC620TXR5, CZC620TXPY |