

Opis przedmiotu zamówienia **(Część nr 2)**

Pogwarancyjna obsługa serwisowa systemu syngo.via na okres 36 miesięcy

Zakres obsługi

Zdalna diagnostyka i naprawy

- wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do stałego monitorowania parametrów pracy urządzeń
- wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do diagnozy awarii i naprawy uszkodzeń
- w przypadku braku możliwości zdalnego rozwiązania problemów z systemem – praca w miejscu lokalizacji wraz z dojazdem inżyniera
- naprawa/wymiana serwera w przypadku wystąpienia 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.
- telefoniczne wsparcie dla administratora IT i/lub Klinicznego podczas instalacji uaktualnień
- dostawa zalecanych modyfikacji oprogramowania do najnowszej wersji
- wsparcie techniczne w zakresie zarządzania zdarzeniem krytycznym
- stałe monitorowanie systemu w celu wykrycia nieprawidłowości
- wykonanie raz w roku obowiązywania umowy testów specjalistycznych monitorów 5 szt. stacji opisowych

Modyfikacje

- dostawa za pośrednictwem systemu zdalnej diagnostyki zalecanych przez producenta aktualizacji oprogramowania, nieobjętych ochroną w postaci odrębnych licencji.
- wykonanie zalecanych przez producenta: aktualizacji software'u systemowego i aplikacyjnego oraz modyfikacji urządzenia

Obsługa serwisowa

- umowa zapewnia możliwość dokonywania zgłoszeń 24h na dobę, 7 dni w tygodniu
- umowa zapewnia możliwość korzystania z dedykowanej platformy serwisowej 24h na dobę, 7 dni w tygodniu, pozwalającej na wykonywanie zgłoszeń, bieżące monitorowanie ich statusu oraz stanu realizacji
- umowa zapewnia pracę inżynierów serwisu w normalnych godzinach wykonywania usług serwisowych, to jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy
- czas reakcji na zdarzenie krytyczne tj. zdarzenie całkowicie uniemożliwiające korzystanie z oprogramowania, wynosi 4 godziny

Wsparcie aplikacyjne

- w zakresie wsparcia technicznego przez inżyniera serwisu

Załącznik nr 1b do SWZ

(Załącznik nr 2 do umowy)

- doradztwo w zakresie aplikacji (w tym pomoc w optymalizacji działania) i porady przez telefon, w tym jedno na rok stacjonarne (w miejscu instalacji sprzętu) szkolenie z aplikacji zainstalowanych w aparacie.