

Opis przedmiotu zamówienia **(Część nr 1)**

Pogwarancyjna obsługa serwisowa aparatu AnyScan SC na okres 36 miesięcy

Zakres obsługi

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.
- Wykonanie raz w roku obowiązywania umowy testów specjalistycznych aparatu AnyScan SC.

Zdalna diagnostyka

- Wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do diagnostyki i naprawy uszkodzeń.
- Utrzymanie infrastruktury koniecznej do realizacji usług zdalnej diagnostyki.
- System zdalnej diagnostyki spełniający międzynarodową normę standaryzującą system zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO/IEC 27001.

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 oraz modyfikacji urządzenia.
- Doradztwo w zakresie aplikacji (w tym modyfikacji protokołów w celu optymalizacji działania urządzenia).

Części zamienne

- Umowa obejmuje dostawę części zamiennych (bez lampy rtg).
- Umowa obejmuje dostawę materiałów (fabrycznie nowych, w oryginalnych opakowaniach) niezbędnych do przeprowadzenia przeglądów.

Wsparcie aplikacyjne

- W zakresie wsparcia technicznego przez inżyniera serwisu.
- Doradztwo w zakresie aplikacji - porady telefoniczne.

Obsługa serwisowa

- Umowa zapewnia możliwość dokonywania zgłoszeń 24h na dobę, 7 dni w tygodniu.
- Czas reakcji na zgłoszoną awarię wynosi 4 godziny w dni robocze rozumiane jako dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach 8:00 do 16:00. Przez reakcję na zgłoszoną awarię rozumie się m.in. telefoniczny wywiad techniczny przeprowadzony z bezpośrednim użytkownikiem aparatu.
- W przypadku awarii Wykonawca zobowiązany jest do rozpoczęcia naprawy w terminie:
 - dla awarii zgłoszonej do godziny 16:00 – w następnym dniu roboczym;
 - dla awarii zgłoszonej po godzinie 16:00 – w ciągu 36 godzin w dni robocze od przesłania zgłoszenia
- Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia awarii w terminie do 3 dni roboczych, do 5 dni roboczych w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych spoza Polski i do 7 dni roboczych w przypadku konieczności sprowadzenia części zamiennych spoza UE. W przypadku gdy naprawa nie jest możliwa do wykonania u Zamawiającego, czas naprawy może ulec wydłużeniu do maksymalnie 20 dni kalendarzowych.
- Inżynierowie świadczący serwis posiadają dostęp do legalnych kodów serwisowych, potwierdzony umową licencyjną lub oświadczeniem producenta.