

I. ZAKRES PRZEDMIOTOWY USŁUG SERWISOWYCH SYNGO.VIA

Zdalna diagnostyka i naprawy

- Wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do stałego monitorowania parametrów pracy Urządzenia
- Wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do diagnozy awarii i napraw uszkodzeń.
- System zdalnej diagnostyki spełniający międzynarodową normę standaryzującą system zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO/IEC 27001:2013
- W przypadku braku możliwości zdalnego rozwiązania problemów z systemem- praca w miejscu lokalizacji wraz z dojazdem inżyniera.

Naprawy serwera

- Naprawa/wymiana sprzętu komputerowego 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.

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 zarządzania zdarzeniem krytycznym.
- Stałe monitorowanie systemu w celu wykrycia nieprawidłowości.

Modyfikacje

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

Obsługa serwisowa

- Umowa zapewni możliwość dokonywania zgłoszeń 24h na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
- Umowa zapewni 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 zapewni pracę inżynierów serwisu od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 17.00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Serwis świadczony w ramach umowy wykonywany jest przez Inżynierów posiadających Certyfikat szkoleniowy producenta lub autoryzowanego przez producenta ośrodka szkoleniowego
- Inżynierowie świadczący serwis posiadający dostęp do legalnych kodów serwisowych potwierdzony umową licencyjną lub oświadczeniem producenta.

Wsparcie aplikacyjne

- W zakresie wsparcia technicznego przez inżyniera serwisu
- Doradztwo w zakresie aplikacji (w tym pomoc w optymalizacji działania urządzenia) i porady przez telefon, w tym jedno na rok stacjonarne (w miejscu instalacji sprzętu) lub zdalne szkolenie z aplikacji zainstalowanych w aparacie.

WARUNKI REALIZACJI USŁUG SERWISOWYCH OPROGRAMOWANIA SYNGO.VIA

1. Dla pełnego umożliwienia świadczenia usług serwisowych opisanych powyżej Zamawiający zapewni:

- nieprzerwany dostęp do systemu zdalnej diagnostyki 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) Wykonawcy przez Zamawiającego,
- wystarczający czas na instalację obowiązkowych aktualizacji i/lub kolejnych wersji oprogramowania w okresie świadczenia usług objętych w dziale I, 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, 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 Wykonawcy. Administrator kliniczny jest odpowiedzialny za rozwiązywanie problemów związanych z systemami RIS/PACS i przetwarzaniem końcowym.