OPIS PRZEDMIOTU OFERTY

1. W zakres asysty technicznej dla Systemu Agfa wchodzą następujące elementy:
	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.
	2. Regularna, prewencyjna kontrola poprawności działania Systemu Agfa poprzez kontrolę zdarzeń (logów), mającą na celu zapobieganie powstawaniu awarii Systemu Agfa (monitoring).
	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.
	4. Instalacja niezbędnych dla prawidłowego funkcjonowania systemu poprawek do zainstalowanej wersji oprogramowania Systemu Agfa (Service Update).
	5. Nadzór nad interfejsem wymiany danych (integracja z RIS ORION) po stronie Systemu Agfa.
	6. Świadczenie dla Zamawiającego konsultacji w zakresie wdrożonego systemu.
	7. Wskazanie elektronicznego i telefonicznego kanału rejestracji zgłoszenia.
	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 24 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,

**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 48 godz. od momentu zgłoszenia danego błędu Wykonawcy przez Szpital Uniwersytecki, 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.
4. Szpital Uniwersytecki zobowiązuje się do utrzymania infrastruktury informatycznej umożliwiającej Wykonawcy wykonywanie usług serwisowych za pośrednictwem Łącza do komunikacji zdalnej. Łącze do komunikacji zdalnej to połączenie teleinformatyczne wraz z koniecznym sprzętem i oprogramowaniem, umożliwiające podjęcie działań serwisowych Systemu Agfa z siedziby Wykonawcy — skonfigurowane połączenie sieciowe lub internetowe umożliwiające transmisję danych po stronie Szpitala Uniwersyteckiego.
5. Szpital Uniwersytecki zobowiązuje się do dbania o właściwe warunki pracy dla sprzętu komputerowego w tym o zapewnienie odpowiedniej temperatury i wilgotności w serwerowni poprzez właściwą instalację klimatyzacyjną oraz czystość i okresowe konserwacje sprzętu komputerowego.
6. 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 | CZJ6160F75CZJ6160QJYCZJ6160QJZCZ|6160Q|X |
| 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 |
| HPE Brocade SAN switch | CZC620TXR5/ALJ1920M05BCZC620TXPY/ALJ1920M055 |
| HP 3PAR 8000 1.2TB SAS SFF 10K 2.5in HDD | Z4003091Z4003089Z4003087Z4003082Z4003081Z4003073Z400309XZ400309SZ400309RZ400309FZ400308MZ400308LZ400308CZ400308AZ400307VZ400163QZ400006AZ40030S4Z40030S2Z40030R0Z40030NMZ40030K4Z40030HRZ40030HFZ40030HBZ40030H2Z40030FFZ40030FAZ40030F4Z40030D9Z40030D4Z40030CLZ40030C3Z40030AMZ40030AAZ40029R1Z40028VBZ40027RJZ40027B7Z40024XDZ40023R2Z40015K9Z40014K4Z40014H6Z40013YWZ40012WZZ40000ZQZ4002ZTNZ4002ZTLZ4002ZTKZ4002ZTAZ4002ZSZZ4002ZS9Z4002XE5Z4002WWJZ4002VYLZ4002VN0Z4002V58Z4002V2VZ4002SCKZ4002RNXZ4002NS9Z4002NP7Z4002N05Z4002N8LZ4002MXGZ4002MX1Z4002MWFZ4002MRAZ4002HH8Z4002HH6Z4002GKDZ4002F5RZ4002E6CZ4002CZYZ4002CZ8Z4002BV2Z4002BCBZ4002B7WZ4002AWWZ4001L4HZ4001DCFZ4001AKZZ4000ZYGZ4000L67Z4000EHKZ400QLATZ400D9DDW400CTXNW400CR2JW400CQKXW400AXN4 |