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 | AK00361995  AK00361996 |
| HP MSL4048 | DEC6120304 |
| HP MSL LTO-6 Ultrium 6250 SAS Drive Kit | HUJ 6065M45 HUJ6105T7T |
| HP DL385 Gen8 8SFF | CZJ6160F75  CZJ6160QJY  CZJ6160QJZ  CZ|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 | CHM0996221V955C  CHM0996221V921F  CHM0996221V95D7 |
| HPE Brocade SAN switch | CZC620TXR5/ALJ1920M05B  CZC620TXPY/ALJ1920M055 |
| HP 3PAR 8000 1.2TB SAS SFF 10K 2.5in HDD | Z4003091 Z4003089 Z4003087 Z4003082 Z4003081 Z4003073 Z400309X Z400309S Z400309R Z400309F Z400308M Z400308L Z400308C Z400308A Z400307V Z400163Q Z400006A Z40030S4 Z40030S2 Z40030R0 Z40030NM Z40030K4 Z40030HR Z40030HF Z40030HB Z40030H2 Z40030FF Z40030FA Z40030F4 Z40030D9 Z40030D4 Z40030CL Z40030C3 Z40030AM Z40030AA Z40029R1 Z40028VB Z40027RJ Z40027B7 Z40024XD Z40023R2 Z40015K9 Z40014K4 Z40014H6 Z40013YW Z40012WZ Z40000ZQ Z4002ZTN Z4002ZTL Z4002ZTK Z4002ZTA Z4002ZSZ Z4002ZS9 Z4002XE5 Z4002WWJ Z4002VYL Z4002VN0 Z4002V58 Z4002V2V Z4002SCK Z4002RNX Z4002NS9 Z4002NP7 Z4002N05 Z4002N8L Z4002MXG Z4002MX1 Z4002MWF Z4002MRA Z4002HH8 Z4002HH6 Z4002GKD Z4002F5R Z4002E6C Z4002CZY Z4002CZ8 Z4002BV2 Z4002BCB Z4002B7W Z4002AWW Z4001L4H Z4001DCF Z4001AKZ Z4000ZYG Z4000L67 Z4000EHK Z400QLAT Z400D9DD W400CTXN W400CR2J W400CQKX W400AXN4 |