

## **Zakres obsługi sprzętu objętego Umową Serwisową**

### **1. Przeglądy okresowe i konserwacje**

- Regularne przeglądy okresowe i konserwacje - interwały i zakres przeglądów według zaleceń producenta zawartych w dokumentacji sprzętu; 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 przy użyciu dedykowanego oprogramowania serwisowego.
- Porządkowanie przestrzeni dyskowej i bazy danych.
- Sprawdzenie funkcjonowania urządzenia i jego gotowości do pracy.
- Dokumentacja przeglądów.

### **2. Kontrola jakości - podczas przeglądów okresowych i konserwacji**

- 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.

### **3. Zdalna diagnostyka**

- Wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do diagnostyki i naprawy uszkodzeń.
- Utrzymanie infrastruktury koniecznej do realizacji usług zdalnej diagnostyki łącznie z pokryciem kosztów użytkowania linii telekomunikacyjnej, jeżeli Zamawiający nie udostępni własnego łącza internetowego.
- System zdalnej diagnostyki spełniający międzynarodową normę standaryzującą system zarządzania bezpieczeństwem informacji ISO/IEC 27001:2013
- Dotyczy aparatury wyposażonej funkcję zdalnej diagnostyki.

### **4. 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.

### **5. Części zamienne i komponenty specjalne**

- Wymiana na nowe, oryginalne i w oryginalnych opakowaniach części zamienne w celu zastąpienia części, które na skutek naturalnych procesów uległy całkowitemu zużyciu lub stały się nieprzydatnymi do dalszej eksploatacji, za wyjątkiem komponentów specjalnych tj. lamp RTG i kompletnych detektorów promieniowania, a także materiałów eksploatacyjnych i elementów wyposażenia dodatkowego.
- Umowa obejmuje wymianę materiałów (fabrycznie nowych, w oryginalnych opakowaniach) niezbędnych do przeprowadzenia przeglądów.

### **6. Advanced Plan**

- aktualizacje oprogramowania sterującego/diagnostycznego (update/hotfix),
- upgrade oprogramowania sterującego/diagnostycznego aparatu do najnowszej i aktualnej wersji,
- modernizacje oprogramowania sterującego/diagnostycznego aparatu realizowane corocznie po udostępnieniu nowej wersji oprogramowania
- zapewnienie wymiany platformy sprzętowej, jeśli jest wymagana do poprawnej pracy nowej wersji oprogramowania

### **7. Obsługa serwisowa**

- Umowa zapewnia możliwość dokonywania zgłoszeń 24h na dobę, 7 dni w tygodniu
- Umowa zawiera termin naprawy usterki w nieprzekraczalnym 48 godzinnym czasie od zgłoszenia usterki.
- 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 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.

### **8. 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.