

## Zakres obsługi sprzętu objętego Umową Serwisową – SYNGO.VIA

**I. Warunkiem koniecznym do wykonywania obsługi serwisowej syngo.via jest zapewnienie przez Zamawiającego nieprzerwanej, sprawnie działającej łączności systemu zdalnej diagnostyki oraz spełnienie warunków określonych poniżej**

### 1. Zdalna diagnostyka i naprawy

- Wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do stałego monitorowania parametrów pracy urządzenia.
- Wykorzystanie systemu zdalnej diagnostyki do diagnozy awarii i naprawy 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.

### 2. Naprawy serwera typu Workstation z wyłączeniem monitorów diagnostycznych

- 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.

### 3. Obsługa w zakresie oprogramowania

- Telefoniczne wsparcie dla administratora IT i/lub Klinicznego podczas instalacji uaktualnień.
- Wsparcie techniczne w zakresie zarządzania zdarzeniem krytycznym.
- Stałe monitorowanie systemu w celu wykrycia nieprawidłowości

### 4. Modyfikacje

- Wykonanie zalecanych przez producenta modyfikacji urządzenia (update).

### 5. 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.

### 6. Wsparcie aplikacyjne

- W zakresie wsparcia technicznego przez inżyniera serwisu.
- Doradztwo w zakresie aplikacji (w tym pomoc w optymalizacji działania urządzenia) - porady przez telefon

**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 serwisu 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 przez Zamawiającego)
- wystarczający czas na instalacje obowiązkowych aktualizacji i/lub kolejnych wersji oprogramowania w okresie świadczenia usług objętych niniejszym paragrafem, które, w opinii serwisu są niezbędne do dalszego, nieprzerwanego i właściwego świadczenia tych usług
- Zamawiający zapewnia działanie 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.

Administrator kliniczny jest odpowiedzialny za rozwiązywanie problemów związanych z systemami RIS/PACS i przetwarzaniem końcowym.

Zamawiający może wyznaczyć jedną osobę pełniącą zarówno funkcję Administratora IT, jak i Administratora klinicznego.

Zamawiający przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że wskazane w niniejszym usługi (obsługa syngo.via) mogą być świadczone w języku angielskim.

Zamawiający zapewni pełny, swobodny i bezpieczny dostęp do swoich urządzeń, sprzętu i oprogramowania w celu wypełnienia zobowiązań wynikających z niniejszego zakresu obsługi oprogramowania.