

DOTYCZY: Świadczenia usługi serwisu i nadzoru autorskiego nad posiadanym systemem Getinge T-DOC 2000 do obsługi Centralnej Sterylizatorni.

1. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Usługa serwisu posiadanego systemu Getinge T-DOC 2000 (zwanego dalej systemem) do obsługi Centralnej Sterylizatorni
2. Okres trwania umowy 24 miesiące od daty zawarcia umowy.
3. Usługa serwisu będzie świadczona w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego w lokalizacji Ceglana w zakresie wszystkich elementów składających się na system
4. Wykonawca podpisze umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w przypadku konieczności ich przetwarzania.
5. Świadczenie opieki serwisowej od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
6. Usuwanie wszelkich awarii systemu oraz awarii systemów operacyjnych, na których pracuje system.
7. Dokonywanie ponownych instalacji systemu stanowiących przedmiot umowy na serwerach i stacjach roboczych. Umowa nie będzie obejmować instalowania i wdrażania nowych wersji oprogramowania T-DOC
8. Usuwanie bieżących awarii zgłaszanych przez Użytkownika, świadczenie pomocy w obsłudze systemu
9. Wprowadzanie zmian algorytmów obróbki narzędzi dostosowanych do potrzeb Użytkownika.
10. Wykonanie 4 okresowych przeglądów technicznych wraz z weryfikacją i naprawą stwierdzonych usterek (Naprawy nie obejmują kosztów części zamiennych), zakres przeglądu, weryfikacji i naprawy:
 - sprawdzenie i czyszczenie z kurzu sprzętu komputerowego, wnętrza jednostek centralnych
 - sprawdzenie dziennika zdarzeń systemu T-DOC i usunięcie problemów na stanowiskach pracy,
 - sprawdzenie i konserwacja skanerów kodów kreskowych, programowanie w razie potrzeby
 - sprawdzenie i konserwacja drukarek etykiet, drukarek laserowych, kalibracja etykiet w drukarkach etykiet
 - sprawdzenie podtrzymywania zasilaczy UPS, trwałości akumulatorów,
 - sprawdzenie serwera systemu T-DOC, macierzy RAID, dziennika zdarzeń
 - sprawdzenie serwera bazy danych, wielkości bazy, spójności danych, czasu dostępu do danych na końcówkach klienckich,
 - sprawdzenie serwera aplikacji T-DOC, przegląd błędów, sprawdzenie konfiguracji
 - sprawdzenie wykonywania automatycznej kopii bezpieczeństwa bazy danych, systemu T-DOC,
 - wykonanie pełnej kopii bezpieczeństwa systemu,
 - konserwacja bazy danych systemu T-DOC,
 - sprawdzenie rejestracji procesów z urządzeń,
 - sprawdzenie i ewentualna konfiguracja interfejsów komunikacyjnych z urządzeń do systemu T-DOC,
 - szkolenie nowego personelu
11. Świadczenie obsługi serwisowej u Zamawiającego, lub zdalnie z wykorzystaniem własnego oprogramowania zapewniającego bezpieczne połączenie za pomocą łączy internetowych.
12. Konsultacje telefoniczne dotyczące problemów występujących w użytkowanym systemie.
13. Umożliwienie Zamawiającemu dokonywania zgłoszeń awarii / błędu / konsultacji poprzez: witrynę internetową lub pocztę elektroniczną oraz telefonicznie.
14. Zamawiający nie wymaga aby Wykonawca dysponował dostępem do nowych wersji oprogramowania
15. Możliwość zgłaszania przez Zamawiającego wszelkich awarii dotyczących systemu, oraz awarii systemów operacyjnych, na których pracuje system, przy czym Zamawiający może zgłaszać następujące typy awarii:
 - **AWARIA KRYTYCZNA** – taka, która uniemożliwia użytkowanie elementu stanowiącego system (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, w wyniku, której niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem systemu.
 - **AWARIA ZWYKŁA** – taka, która nie wpływa na pracę całego systemu
 - **ZGŁOSZENIE SERWISOWE** – zgłoszenie dot. bieżącej eksploatacji oprogramowania

Czas usunięcia awarii - czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia na udostępnionej przez Wykonawcę witrynie internetowej lub wysłania wiadomości email lub zgłoszenia telefonicznego do chwili naprawy przez Wykonawcę zgłoszonej awarii

- Czas usunięcia awarii krytycznej przez serwis wynosi 3 dni robocze
- Czas usunięcia awarii zwykłej przez serwis wynosi 7 dni roboczych

Czas obsługi zgłoszenia serwisowego – czas od momentu zarejestrowania zgłoszenia na udostępnionej przez Wykonawcę witrynie internetowej lub wysłania wiadomości email lub zgłoszenia telefonicznego do chwili obsłużenia zgłoszenia.

- Czas obsługi zgłoszenia serwisowego wynosi 10 dni roboczych