

Syngo.Via

Zakres obsługi sprzętu objętego Umową Serwisową

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

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.
- W przypadku braku możliwości zdalnego rozwiązywania problemów z systemem – praca w miejscu lokalizacji wraz z dojazdem inżyniera.

2. Naprawy serwera

- Umowa nie obejmuje napraw serwera – w przypadku konieczności naprawy zostanie wystawiona stosowna oferta do potwierdzenia przez Zamawiającego

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 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 przez firmę, to jest od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 17:00, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
- Czas reakcji na zdarzenie krytyczne tj. zdarzenie całkowicie uniemożliwiające korzystanie z oprogramowania, wynosi 24 godziny.

6. Wsparcie aplikacyjne

- W zakresie wsparcia technicznego przez inżyniera serwisu.