

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi serwisowej posiadanego przez Zamawiającego systemu RayStation (v 2024A SP1) firmy RaySearch przez okres 36 miesięcy.

Wymagany czas reakcji i naprawy zgłoszonej awarii systemu:

1. Czas reakcji na zgłoszenie awarii systemu:
 - 1) konsultacja telefoniczna awarii:
 - a) do dwóch godzin od chwili zgłoszenia (dla zgłoszeń dokonanych w godzinach 7:00 – 22:00),
 - b) do godz. 09.00 następnego dnia roboczego (dla zgłoszeń dokonanych w godzinach 22:01 – 6:59);
 - 2) przyjazd inżyniera serwisu *lub* podjęcie interwencji poprzez połączenie zdalne:
 - a) do 4 godzin od chwili zgłoszenia awarii (dla zgłoszeń dokonanych w godzinach 7:00 – 22:00),
 - b) do godz. 11:00 następnego dnia roboczego (dla zgłoszeń dokonanych w godzinach 22:01 – 6:59).
2. Usunięcie awarii systemu zostanie wykonane w terminie maksymalnie do **2 dni** (roboczych) od daty zgłoszenia oraz udostępnienia systemu przez Zamawiającego w przypadku takiego błędu lub awarii systemu bądź jego składowej, które uniemożliwiają lub znacznie utrudniają rutynową pracę zintegrowanej linii radioterapeutycznej Zamawiającego, tj. uniemożliwiają bądź znacznie utrudniają planowanie leczenia lub napromienianie pacjentów. **7 dni** od wspólnie uzgodnionej przez strony daty przystąpienia do naprawy oraz udostępnienia systemu przez Zamawiającego - w przypadku pozostałych błędów lub awarii, tj. takich błędów lub awarii systemu bądź jego składowej, które nie wpływają w istotny sposób na rutynową pracę zintegrowanej linii radioterapeutycznej Zamawiającego.

Wymagana sprawność systemu:

1. Zamawiający wymaga sprawności systemu na poziomie 95%, zgodnie z postanowieniami określonymi w pkt. 2 poniżej.
2. Przez sprawność systemu w 95% należy rozumieć, że czas przestoju liczony odrębnie dla każdego urządzenia tworzącego system, w okresie każdego roku gwarancji, wynoszącego 365 dni, liczonego od dnia oddania systemu do eksploatacji, nie przekroczy 18 dni roboczych.
3. **Przestój** - zgłoszony Wykonawcy okres, w którym niemożliwe jest wykorzystanie systemu w całości do leczenia lub planowania leczenia; okres przestoju liczony jest od dnia następnego od daty zgłoszenia oraz udostępnienia przez Zamawiającego systemu do chwili potwierdzenia przez strony sprawności systemu oraz dostarczenia przez Wykonawcę raportu serwisowego. Przestój uważa się za zakończony po podpisaniu przez Zamawiającego raportu serwisowego, bądź jego zatwierdzeniu.

Do okresu przestoju nie zalicza się:

 - a) dni planowanych włączeń systemu w celu przeprowadzenia planowanych usług konserwacyjnych,
 - b) dni, w których zgodnie z organizacją pracy Zamawiającego nie jest prowadzone leczenie z wykorzystaniem systemu

W przypadku pojawienia się nowych wersji oprogramowania RayStation (w ramach posiadanej przez Zamawiającego wersji głównej systemu) system zostanie do nich zaktualizowany w ramach umowy serwisowej.