

Splnění minimálních technických požadavků VZMR "Pozáruční podpora systému AGFA IMPAX"		
Podpora	Splňuje A / N	Poznámka uchazeče
Garance minimální podpory v rozsahu :		
zajištění funkčnosti systému IMPAX FNOL v rámci stávajícího výkonostního stavu HW (SunFire T2000, s.č.: 0344AN0110), který již neodpovídá stávajícímu objemu dat FNOL. Poskytovatel zajistí pravidelné servisní úkony a profylaxe stanovené výrobcem řešení		
provádění nastavení nebo úprav nastavení zařízení a software řešení IMPAX potřebných pro bezchybnou funkčnost při komunikaci s modalitami a dalšími zařízeními, které s archivem IMPAX komunikují		
řešení, diagnostiku a odstraňování chybových stavů a poruch vzniklých při provozu zařízení		
řešení, diagnostiku a odstraňování chybových stavů a poruch vzniklých při provedení nastavení objednatelem dle dodané dokumentace k systému IMPAX		
údržbu a nastavení interních systémů IMPAX dle aktuálních provozních potřeb objednatele (nastavení vhodných velikostí tablespaces, caches a dalších parametrů dle doporučení výrobce v kontextu s potřebami objednatele)		
zajištění monitorování provozu a chybových stavů, provedení včasné reakce včetně servisních zásahů na hlášení z interních monitorovacích a diagnostických systémů systému IMPAX		
provádění podpory administrátorů objednatele při řešení provozních stavů a potíží		
výměnu vadných komponent v rámci paušálu servisní smlouvy		
zajištění nepřetržitého provozu telefonické servisní linky a e-mailové adresy pro hlášení poruch kategorií „Havárie“ a „Závada velká“		
Garance řešení havarijních stavů:		
<p>a) Havárie = Systém jako celek nebo jeho funkce nejsou pro uživatele dostupné a nelze pokračovat v užívání. Celková ztráta funkcionality, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení problému Nástup na řešení: do 1 hodiny od nahlášení havárie Odstranění havárie: do 48 hodin od nahlášení havárie.</p> <p>b) Závada velká = Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení. Nástup k řešení: do 1 hodiny od nahlášení závady. Odstranění závady: do 72 hodin od nahlášení závady.</p> <p>c) Závada malá - Systém jako celek nebo jeho funkce jsou pro uživatele dostupné, problém způsobuje omezení funkcionalit. V používání lze pokračovat. Není ohroženo používání služby pro uživatele. Nástup k řešení: do 24 hodin od nahlášení závady. Odstranění závady: do 30 dnů od nahlášení závady.</p>		
Garance dostupnosti služby:		
<p>a) Telefonický kontakt (pro kat. incidentu „Havárie“ a „Závada velká“: dostupnost 24x7 b) Telefonický kontakt (pro kat. incidentu „Závada malá“: v pracovní den 07:00 - 16:00 hod c) Elektronická pošta: dostupnost 24x7</p>		