

GAZİ ÜNİVERSİTESİ HASTANESİ PET-MR ARŞİV (EA) SİSTEMİNİN SERVİS VE BAKIM TEKNİK ŞARTNAMESİ

Gazi Üniversitesi Hastanesi PET-MR'da kurulu ve çalışmakta olan GE Centricity görüntü arşivleme (Enterprise Archiver 4.0) sistemi, sunucu ve depolama üniteleri için servis ve bakım teknik şartname kapsamı ve özelliklerini içermektedir.

1. TANIMLAR:

- 1.1. **"Müdahale Zamanı"** ;Müşterinin Onarıcı Bakım talebinin YÜKLENİCİ Hizmet merkezine ulaştırılmasının kaydı ve talebinin karşılanması arasında geçen zamanın standart servis hizmetleri saatlerinde veya gerekiyorsa mesai dışındaki müdahale süresinin hesaplanması anlamındadır.
- 1.2. **"Uzaktan Destek"** ; (i) telekomünikasyon hattını kullanarak veya uzlaşılan herhangi bir yöntemle sisteme uzaktan bağlanılarak ve/veya (ii) Telefon Desteği verilmesi anlamındadır.
- 1.3. **"Sahada Destek"** idarenin çalışma alanında yapılan her türlü destek anlamındadır.
- 1.4. **"İş Günü"** Cumartesi, Pazar ve Türkiye'deki resmi tatil günleri dışındaki günlerdir.
- 1.5. **"Dokümantasyon"** Sistem ve yedek parçaları, her türlü işletme bakımı ile ilgili kullanım kılavuzları veya hizmetin sağlanmasına ilişkin diğer ilgili belgelerdir.
- 1.6. **"Son kullanıcı desteği"**: hizmete konu sistemin, son kullanıcılarına arızalar dışında sistemin kullanımı ile ilgili verilen destektir.
- 1.7. **"Hata" veya "Arıza"**: doğrulanabilir, çoğaltılabilir ve tesadüfi olmayan sisteme bağlı olan şu sorunlardır; (a) Sistemin kullanılması hususunda müşteriye önemli ölçüde ve olumsuz olarak engellemesi, (b) sistemin şartnamelerdeki herhangi bir maddi kısmına uymaması sonucu oluşan arızalardır.
- 1.8. **"Hata Onarımı" veya "Arıza Onarımı"**: herhangi bir hata veya arızayı onarıcı modifikasyonlar yaparak sistemi beklenen çalışma durumuna uygun hale getirmektir.
- 1.9. **"Donanım"**: işbu sözleşme altında ve Sistem Hizmet ve Şartlar spesifikasyonunda belirtildiği üzere Sistemin üzerinde çalıştığı veya etkileştiği donanımlar anlamındadır.
- 1.10. **"Ana Sürümler"**: geniş kapsamlı ve belirgin ürünün kullanım süresi içinde tanımlanmış ve derlenip toplanmış ana yazılımın sürümü olup, ondalık virgülü'nün sol tarafında sürüm numarası olarak 3.x şeklinde tanımlanmıştır.
- 1.11. **"İkincil Sürümler"**; ana yazılımın belli bir yerinde artımlı değişimler ve/veya minimal zenginleştirmeler, hata onarımları veya yükseltimleri yapılmasını sağlayan tanımlanıp toplanmış sürümü olup, ondalık virgülü'nün sağ tarafında x.1 gibi bir sayıyla tanımlanmıştır.
- 1.12. **"Bakım Sürümleri"** belirgin olarak hata onarımı ve/veya sistem performansı veya ayarlamalarının tanımlanarak derlenmiş ve toplanmış ana yazılımın ikincil sürümü olup, sürüm numarası olarak ondalık virgülü'nün sağ tarafında x.y.1 veya x.y.2 şeklinde tanımlanmıştır.

- 1.13. **“İyileştirme Sürümleri”** ; ana yazılımın ikincil sürümüyle yapılan hata onarımlarının ve/veya sistem performansının ya da ayarlamalarının belirlenmiş toplamıdır ve üçüncü ondalık virgül’ün sağ tarafında x.y.z.1 veya x.y.z.2. gibi rakamlarla tanımlanmıştır
- 1.14. **“Yazılım Güncellemesi”** ; Lisanslı yazılımın her şekilde yenilenmesi, verimli hale gelmesi veya hata onarımı ile ilgili düzenlemeler anlamındadır. Yazılım Güncellemeleri yazılım versiyon numaralarındaki noktalardan sonra artan numaralarla belirlenir.
- 1.15. **“Yazılım Yükseltmesi”**; yüklenici tarafından çıkartılan her türlü yeni lisanslı yazılımdır, örneğin lisanslı çekirdek yazılıma maddi fonksiyonel kabiliyetler ekleyebilen sürümler gibi. Yazılım yükseltmelerine ek fonksiyonellik sağlayan ve ayrıca ücrete tabi olan lisanslı yazılım modülleri dahil değildir.
- 1.16. **“Güvenlik ve Zorunlu Alan Değişiklik Kılavuzları”** ; sistemle ilgili yapılacak güvenlik değişiklikleri ve/veya yükseltmesiyle ilgili yapılacak değişiklikler olup yüklenici tarafından sağlanan Standart Servis hizmetlerine dahildir.
- 1.17. **“Onarıcı Bakım”** ; sistemi fonksiyonel hale getirmek için yüklenici tarafından sağlanacak olan onarıcı bakım hizmetleridir.
- 1.18. **“Kritik Hata”**; veya **“Kritik Arıza”** aşağıdaki hususları kapsar:
- 1.19. (i) Arşiv(EA) sistemiyle ilgili (a) arşivleme fonksiyonu açısından muayene yaklaşımlarının PACS sistemlerine girilememesi veya İncelikli bir çözüm bulunabilme durumunda veya aşağıdaki durumlar mevcutsa; (a) Hata sistemle veya Destek hizmetleriyle ilgili değilse (b) Sistem Hizmet ve Şartlar ile ilgili maddelerde belirtilen hizmet dışı tutulması durumlarında Kritik Hata veya Kritik Arıza olarak değerlendirilmeyecektir.
- 1.20. **“Kusurun Ciddiyeti”** : (KC olarak anılacaktır) YÜKLENİCİ tarafından analizin başlangıcında belirleyeceği ve aşağıdaki şekilde saptayacağı kusurun durumudur. Kusurun Ciddiyet seviyeleri aşağıdaki gibi tanımlanmıştır:
- 1.21. KC 1: herhangi Kritik hata ve/veya Kritik Arızalar.
- 1.22. KC 2: mevcut olmayan ve kritik olmayan fonksiyonlar.
- 1.23. KC 3: herhangi ana bir konu olup olmaması ve incelikli bir çözümün mümkün olup olmaması durumu.
- 1.24. **“Servis Saatleri”**;Mesai içindeki standart servis saatleri ve mesai dışındaki sahada veya uzaktaki destek hizmet saatleri anlamındadır.
- 1.25. **“Çalışma Garantisi”** ; YÜKLENİCİ tarafından taahhüt edilen ve İDARE tarafından beklenen sistemin ayakta kalırlığının yıllık olarak ölçümü ve yüzde olarak ifadesidir.

2. FİRMA YETERLİLİĞİ

- 2.1. YÜKLENİCİ, hizmete konu yazılımın, doğrudan telif hakları sahibi ya da Türkiye’deki iştiraki ya da bunlardan bir tanesinin doğrudan ve yazılı olarak bu yazılıma servis ve

bakım desteği vermeye yetkilendirdiği temsilcisi olacaktır. Temsilcilerin teklif vermesi durumunda, telif hakları sahibi ya da Türkiye'deki iştiraki tarafından verilmiş yetki belgesi teklife eklenmelidir.

2.2. YÜKLENİCİ, Türkiye'nin her yerinden kayıt açılabiliecek bir kayıt merkezi üzerinden merkezi olarak çağrıları ve destek hizmetlerini yönetiyor olmalıdır.

2.3. YÜKLENİCİ, çağrı kayıtlarını düzenli olarak raporlayabilmeli, bir çağrı ile ilgili tarihçe tutabilmeli ve/veya bir dönem boyunca açılan çağrıların sayısı, durumları, sınıflandırılması ile ilgili rapor üretebilmelidir.

3. HİZMETİN KAPSAMI & ÇERÇEVESİ

3.1. İhaleye konu olan bakım anlaşması, kurumda çalışmakta olan GE Centricity DICOM görüntü arşivleme (Enterprise Archiver 4.0) sistemini ve kurulu bulunduğu donanımları kapsayacaktır. Bu yazılımların üzerinde çalıştığı veya etkileşim içerisinde bulunduğu diğer yazılımlar ve donanımlar kapsam dışındadır.

3.2. YÜKLENİCİ, Madde 3.1'de ifade edilen yazılımlarla entegre çalışmakta olan yazılımların değişmesi, güncellenmesi durumunda ve/veya kurumun satın aldığı tıbbi cihaz entegrasyonları konusunda destek hizmetleri vermekle yükümlüdür.

3.3. YÜKLENİCİ, söz konusu olan yazılımlarda sürüm yükseltme veya yazılım değişikliği yapması durumunda, yeni sürümlere ve yazılımlara bakım anlaşması süresince destek vermekle yükümlüdür.

3.4. YÜKLENİCİ, iş günleri süresince standart hizmet saatleri içerisinde uzaktan destek hizmetleri vermekle yükümlüdür.

3.5. YÜKLENİCİ, iş günleri süresince standart hizmet saatleri içerisinde gerektiği durumlarda yerinde destek hizmetleri vermekle yükümlüdür.

3.6. YÜKLENİCİ, arıza kaydının alınmasından itibaren **KC 1 için en fazla 2 saat, KC2 için en fazla 4 saat, KC3 için en fazla 8 saat** içerisinde bildirilen arıza ile onarıcı bakım faaliyetlerini başlatmalıdır.

3.7. Standart saha hizmet saatleri İDARE tarafından 08:00 – 17:00 olarak belirlenmiştir.

3.8. YÜKLENİCİ yazılım versiyon (ana sürüm) güncellemelerinin bahse konu bakım destek anlaşmasına dahil olup olmadığını teklifinde belirtmelidir.

3.9. YÜKLENİCİ yılda en az bir defa önleyici bakım yapacaktır. Önleyici bakım kapsamındaki faaliyetlerin neler olduğunu teklifinde belirtmelidir.

3.10. YÜKLENİCİ, Güvenlik ve Zorunlu Alan Değişikliklerini (FMI), bakım destek anlaşması kapsamında uygulamakla mükelleftir.

4. DESTEK ve BAKIM HİZMETLERİNİN İFASI

4.1. İDARE sistem yöneticisi, YÜKLENİCİ'nin vermiş olduğu ilgili çağrı kayıt merkezine (C4IT) ulaşarak destek talebinde bulunacaktır. YÜKLENİCİ teklifinde çağrı merkezine

ulařmak için gerekli prosedürleri (Web adresi, e-posta adresi, faks numarası vs) belirtecektir.

- 4.2. Destek talebinin iletilmesinden sonra madde 4.4 de belirtilen müdahale zamanları içinde gerekli müdahale, YÜKLENİCİ destek ekibi tarafından sağlanacaktır. Hata ve arıza yüklenici tarafından, kusurun ciddiyetine göre sınıflandırılacaktır ve sınıflandırma İDARE'ye ivedilikle bildirilecektir.
- 4.3. Sistem'in uzaktan destek ile onarılamaması durumunda, YÜKLENİCİ tarafından sahaya bir mühendis gönderilecektir.
- 4.4. Yazılım güncelleme ve yükseltmeleri (teklife dahil edilmiş ise), standart hizmet saatleri dahilinde yapılacaktır. YÜKLENİCİ bu işlemi ticari olarak uygun hale geldikten sonra makul bir zaman içinde sağlayacaktır.
- 4.5. Yükseltme ve güncelleme bir kez kurulduktan sonra, lisanslı yazılımın bir parçası olarak değerlendirilecektir.

Doç. Dr. Umit Özgür AKDEMİR
T.C.G.U.T.F. Gazi Hastanesi
Nükleer Tıp
Dip. No: 98-09A-034 Dip. Tes. No: 88823

Erkan CETİN
T.C. Gazi Üniversitesi
Gazi Hastanesi
Enjeksiyon Yrd.