

Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	SOMATOM Force CT Performance TOP (v.č. 76149)
	Hlavná doba pokrytia služieb počas pracovných dní (8,5 hod)	
1	Štandardný pracovný čas Po-Pia	08:00 - 16:30
	Preventívna prehliadka 4 x ročne	
2	PM interval	Každé 3 mesiace
	Materiál pre údržbu	
3	Materiál pre údržbu	✓
	Kontrola bezpečnosti	
4	Kontroly bezpečnosti	✓
	Prevedenie kontroly kvality (QA)	
5	Testy kvality QA	✓
	Prevádzanie aktualizácii tzv. Updates	
6	Aktualizácie od výrobcu tzv. Updates	✓
	Služby telefonickej a reaktívnej podpory	
7	Telefonická podpora	✓
	Opravy porúch - Práce	
8	Opravy porúch - Práce	✓
	CM Príchod technika do 24 hodín (počas pracovných dní)	
9	Reakčný čas na mieste	Do 24 hodín
	Čas vzdialenej reakcie do 6 hodín (počas prac. dní)	
10	Čas vzdialenej odozvy	Do 6 hodín
	Náhradné diely pokryté	
11	Pokrytie náhradných dielov	✓

	Pokrytie nákladov na dopravu	
12	Pokrytie cestovných nákladov	pokryté
	Pokrytie RTG trubíc (obe röntgenové trubice)	
13	Pokrytie RTG žiariča (obe röntgenová trubica)	vrátane oboch žiaričov
	Dodávka detektora v prípade zlyhania	
14	Pokrytie detektorových modulov CT	✓
Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	SOMATOM Force CT Performance TOP (v.č. 76149)
	Servisné pokrytie - Water Cooling	
15	Pokrytie vodného chladenia	✓
	Standard usage	
16	Štandardné použitie	✓
	Pokrytie komp. Slip Ring	
17	Pokrytie Slip ringu	✓
	Elektrická revízia	
18	Elektrická revízia	✓
	Zriadenie pripojenia do siete SRS (realizácia prepojenia na SW vrstve existujúceho prístupového bodu)	
19	Smart Remote Services*	✓
	teamply Fleet prístup	
20	teamply Fleet	✓
	Pripojenie na službu PEPconnect	
21	PEPconnect	✓

Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Syngo.via XL server IT care plan (v.č. 132859)
	Hlavná doba pokrytia služieb počas pracovných dní (8,5 hod)	
1	Štandardný pracovný čas Po-Pia	08:00 - 16:30
	Zriadenie pripojenia do siete SRS (realizácia prepojenia na SW vrstve existujúceho prístupového bodu)	
2	Smart Remote Services	✓
	teamply Fleet prístup	
3	teamply Fleet	✓
	Vzdialená SW podpora – Technická	
4	Vzdialená SW podpora – technická*	✓
	Vzdialená aktualizácia SW – Updates	
5	Vzdialené SW updates*	✓
	Vzdialená aktualizácia SW – Upgrades	
6	Vzdialené SW upgrades*	✓
	Vzdialená inštalácia SW aktualizácií - Updates	
Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Syngo.via XL server IT care plan (v.č. 132859)
7	Vzdialená inštalácia SW updates	✓
	Inštalácia Upgrade v mieste inštalácie	
8	Upgrades na mieste inštalácie	✓
	Služby reaktívnej podpory (opravy porúch)	
9	Služby reaktívnej podpory (opravy porúch)	✓
	Vzdialená SW podpora - Aplikačná	
10	Vzdialená SW podpora – aplikačná*	✓
	SY Čas odozvy na požiadavku online do 4 hod	

11	Čas vzdialenej odozvy*	Do 4 hodín
----	------------------------	------------

Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Artis Q ceiling AT Performance Plus (v.č. 109170)
	Hlavná doba pokrytia služieb počas pracovných dní (8,5 hod)	
1	Štandardný pracovný čas Po-Pia	08:00 - 16:30
	Preventívna prehliadka 4 x ročne	
2	PM interval	Každé 3 mesiace
	Kontrola bezpečnosti	
3	Kontroly bezpečnosti	✓
	Prevedenie kontroly kvality (QA)	
4	Testy kvality QA	✓
	Prevádzanie aktualizácii tzv. Updates	
5	Aktualizácie od výrobcu tzv. Updates	✓
	Služby telefonической a reaktívnej podpory	
6	Telefonická podpora	✓
	Opravy porúch - Práce	
7	Opravy porúch - Práce	✓
	Pokrytie nákladov na dopravu	
8	Pokrytie cestovných nákladov	pokryté
	Elektrická revízia	
9	Elektrická revízia	✓
	Zriadenie pripojenia do siete SRS (realizácia prepojenia na SW vrstve existujúceho prístupového bodu)	

Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Artis Q ceiling AT Performance Plus (v.č. 109170)
10	Smart Remote Services*	✓
	teamply Fleet prístup	
11	teamply Fleet	✓
	Pripojenie na službu PEPconnect	
12	PEPconnect	✓
	Čas reakcie na mieste do 48 pracovných hodín	
13	Reakčný čas na mieste	do 48 hodín

Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Workplace AT Performance PLUS (v.č. 20199)
	Hlavná doba pokrytia služieb počas pracovných dní (8,5 hod)	
1	Štandardný pracovný čas Po-Pia	08:00 - 16:30
	Kontrola bezpečnosti	
2	Kontroly bezpečnosti	✓
	Prevedenie kontroly kvality (QA)	
3	Testy kvality QA	✓
	Prevádzanie aktualizácii tzv. Updates	
4	Aktualizácie od výrobcu tzv. Updates	✓
	Služby telefonической a reaktívnej podpory	
5	Telefonická podpora	✓
	Opravy porúch - Práce	
6	Opravy porúch - Práce	✓

	Pokrytie nákladov na dopravu	
7	Pokrytie cestovných nákladov	pokryté
	Zriadenie pripojenia do siete SRS (realizácia prepojenia na SW vrstve existujúceho prístupového bodu)	
8	Smart Remote Services*	✓
	teamply Fleet prístup	
9	teamply Fleet	✓
	Pripojenie na službu PEPconnect	
10	PEPconnect	✓
	Čas reakcie na mieste do 48 pracovných hodín	
Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Workplace AT Performance PLUS (v.č. 20199)
11	Reakčný čas na mieste	do 48 hodín
	Preventívna prehliadka 1 x rok	
12	PM interval	Každých 12 mesiacov
	Elektrická revízia	
13	Elektrická revízia	✓

Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Cios Alpha VA 20 AT Performance PLUS (v.č. 13361, 13362)
	Hlavná doba pokrytia služieb počas pracovných dní (8,5 hod)	
1	Štandardný pracovný čas Po-Pia	08:00 - 16:30
	Kontrola bezpečnosti	
2	Kontroly bezpečnosti	✓
	Prevedenie kontroly kvality (QA)	

3	Testy kvality QA	✓
	Prevádzanie aktualizácii tzv. Updates	
4	Aktualizácie od výrobcu tzv. Updates	✓
	Služby telefonickej a reaktívnej podpory	
5	Telefonická podpora	✓
	Opravy porúch - Práce	
6	Opravy porúch - Práce	✓
	Pokrytie nákladov na dopravu	
7	Pokrytie cestovných nákladov	pokryté
	Elektrická revízia	
8	Elektrická revízia	✓
	Zriadenie pripojenia do siete SRS (realizácia prepojenia na SW vrstve existujúceho prístupového bodu)	
9	Smart Remote Services*	✓
	teamply Fleet prístup	
10	teamply Fleet	✓
	Pripojenie na službu PEPconnect	
11	PEPconnect	✓
	Čas reakcie na mieste do 48 pracovných hodín	
Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Cios Alpha VA 20 AT Performance PLUS (v.č. 13361, 13362)
12	Reakčný čas na mieste	do 48 hodín
	Preventívna prehliadka 1 x rok	
13	PM interval	Každých 12 mesiacov

Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Luminos dRF Max XT Performance Plus (v.č. 17267)
	Hlavná doba pokrytia služieb počas pracovných dní (8,5 hod)	
1	Štandardný pracovný čas Po-Pia	08:00 - 16:30
	Preventívna prehliadka 4 x ročne	
2	PM interval	Každé 3 mesiace
	Kontrola bezpečnosti	
3	Kontroly bezpečnosti	✓
	Prevedenie kontroly kvality (QA)	
4	Testy kvality QA	✓
	Prevádzanie aktualizácii tzv. Updates	
5	Aktualizácie od výrobcu tzv. Updates	✓
	Služby telefonickej a reaktívnej podpory	
6	Telefonická podpora	✓
	Opravy porúch - Práce	
7	Opravy porúch - Práce	✓
	Pokrytie nákladov na dopravu	
8	Pokrytie cestovných nákladov	pokryté
	Elektrická revízia	
9	Elektrická revízia	✓
	Zriadenie pripojenia do siete SRS (realizácia prepojenia na SW vrstve existujúceho prístupového bodu)	
10	Smart Remote Services*	✓
	teamply Fleet prístup	
11	teamply Fleet	✓

	Pripojenie na službu PEPconnect	
12	PEPconnect	✓
	Čas reakcie na mieste do 48 pracovných hodín	
Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	Luminos dRF Max XT Performance Plus (v.č. 17267)
13	Reakčný čas na mieste	do 48 hodín

Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	SOMATOM Definition AS64 CT Performance PLUS (v.č. 64846)
	Hlavná doba pokrytia služieb počas pracovných dní (8,5 hod)	
1	Štandardný pracovný čas Po-Pia	08:00 - 16:30
	Preventívna prehliadka 6 x ročne	
2	PM interval	Každé 2 mesiace
	Kontrola bezpečnosti	
3	Kontroly bezpečnosti	✓
	Prevedenie kontroly kvality (QA)	
4	Testy kvality QA	✓
	Prevádzanie aktualizácii tzv. Updates	
5	Aktualizácie od výrobcu tzv. Updates	✓
	Služby telefonickkej a reaktívnej podpory	
6	Telefonická podpora	✓
	Opravy porúch - Práce	
7	Opravy porúch - Práce	✓

	Čas vzdialenej reakcie do 12 hodín (počas prac. dní)	
8	Čas vzdialenej odozvy	Do 12 hodín
	Pokrytie nákladov na dopravu	
9	Pokrytie cestovných nákladov	pokryté
	Standard usage	
10	Štandardné použitie	✓
	Elektrická revízia	
11	Elektrická revízia	✓
	Zriadenie pripojenia do siete SRS (realizácia prepojenia na SW vrstve existujúceho prístupového bodu)	
12	Smart Remote Services	✓
	teamply Fleet prístup	
13	teamply Fleet	✓
Číslo položky	Pokryté služby počas trvania servisnej zmluvy	SOMATOM Definition AS64 CT Performance PLUS (v.č. 64846)
	Pripojenie na službu PEPconnect	
14	PEPconnect	✓
	Čas reakcie na mieste do 48 pracovných hodín	
15	Reakčný čas na mieste	do 48 hodín

* podmienkou je poskytnutie zodpovedajúceho internetového pripojenia so statickou verejnou IP adresou s podporou technológie IPSEC s rýchlosťou pripojenia minimálne 20 Mbit za sekundu (Down stream) a minimálne 20 Mbit (Up stream). Optimálna odporúčaná rýchlosť pripojenia je 50 Mbit za sekundu (Down stream) a 50 Mbit za sekundu (Up stream).

** manažment platného HW care packu (počas jeho platnosti) nezahŕňa pokrytie nákladov na samotný HW care pack (server), ale umožňuje poskytovateľovi eskaláciu a nahlasovanie hardvérových porúch / požiadaviek v mene objednávateľa za účelom prevádzkovania, alebo zefektívnenia HW vybavenia. Za platnosť HW care packu u registrátora v plnom rozsahu zodpovedá objednávateľ.

Pre všetky zariadenia uvedené v vyššie v tejto prílohe č.1 , pri ktorých je uvedené označenie: Performance TOP alebo Performance Plus sa s ohľadom na rozsah služieb uplatnia nasledovné lehoty na odstránenie poruchy:

- A. Lehota na odstránenie poruchy bez nutnosti dodania náhradných dielov:
- Performance MAX : do 2 prac. dní od nástupu technika na opravu.
 - Performance PLUS: do 3 prac. dní od nástupu technika na opravu.
- B. Lehota na odstránenie poruchy s nutnosťou dodania náhradných dielov:
- Performance MAX : do 3 prac.dní od nástupu technika na opravu.
 - Performance PLUS: do 4 prac.dní od schválenia cenovej ponuky na náhradný diel objednávateľom.

Do vyššie uvedených lehôt na odstránenia poruchy sa započítava deň nahlásenia poruchy, ak je porucha nahlásená do 8:00 hod. pracovného dňa.

Pre všetky zariadenia uvedené v vyššie v tejto prílohe č.1 , pri ktorých je uvedené označenie IT Care Plan sa v závislosti o kategórie poruchy uplatnia nasledovné lehoty a SLA parametre:

	Kategória 1	Kategória 2	Kategória 3
Doba odozvy Počas pracovnej doby 5x8	2 hod	2 hod	4 hod
Začiatok riešenia problému (nástup na riešenie) počas pracovnej doby 5x8	2 hod – vzdialene NBD – on site, pokiaľ nebude možné riešiť pomocou SRS	4 hod – vzdialene NBD – on site, pokiaľ nebude vzájomne dohodnuté inak	8 hod – vzdialene podľa dohody zmluvných strán

Definícia kategórií prevádzkových porúch / incidentov :

- kategória 1 – kritické a akútne prevádzkové poruchy znemožňujúce alebo významne obmedzujúce používanie informačného systému. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán s najvyššou prioritou. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán počas pracovnej doby.
- kategória 2 - prevádzkové poruchy, ktoré komplikujú postupy pri práci v rámci informačného systému avšak nie sú kritické, významné alebo akútne, t.j. prejavujú sa v nezhode ovládania či výstupov so správaním popísaným v dokumentácii, alebo nie sú uvedené v predchádzajúcich kategóriách. Takéto prevádzkové problémy sú riešené z obidvoch strán počas pracovnej doby. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované telefonicky na Help Desk a formou určeného e-mailu.
- kategória 3 – požiadavka o informáciu. Nahlásenie takéhoto prevádzkového incidentu je realizované buď telefonicky na Help Desk alebo formou určeného e-mailu.
- NBD – next business day – nasledujúci pracovný deň
- 5x8 - režime 5 pracovných dní x 8 hodín počas pracovnej doby od 8:00 do 16:30