

Opis Przedmiotu Zamówienia

Zakres i warunki świadczenia Usługi Serwisu:

1. Usługi Serwisu, stanowiące przedmiot zamówienia obejmują:

- 1) usuwanie Błędów Sprzętu, zgodnie z postanowieniami ust. 4;
- 2) aktualizację Oprogramowania w terminie do 14 dni od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami ust. 2. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wydłużenia ww. terminu, o czym poinformuje Wykonawcę w zgłoszeniu;
- 3) diagnostykę Sprzętu w zakresie poprawnej pracy poszczególnych funkcjonalności, o której mowa w ust. 5 pkt 1;
- 4) wykonanie corocznego serwisu prewencyjnego Sprzętu na zgłoszenie Zamawiającego, zgodnie z postanowieniami ust. 4 pkt 5;
- 5) wsparcie Konfiguracji Sprzętu zamawiającego zgodnie z postanowieniami ust. 2.

2. Wymagania ogólne:

- 1) Usługa Serwisu będzie świadczona w trybie 24h/7dni/365dni tj. całodobowo, siedem dni w tygodniu przez cały rok.
- 2) Wykonawca będzie świadczył Usługę Serwisu dla Sprzętu i Konfiguracji działającej w dniu zawarcia Umowy oraz dla wszystkich nowych wersji Sprzętu wraz z Oprogramowaniem i Konfiguracją modyfikowanych w okresie realizacji przedmiotu Umowy, również w przypadku wymiany Sprzętu na nowy wynikający z realizacji Umowy.
- 3) Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozbudowy Sprzętu i dokonywania zmian w jego Konfiguracji w trakcie trwania Umowy. Wykonawca nie może odmówić świadczenia Usług Serwisu w związku z rozbudową Sprzętu o ile przyczyną Błędu nie wynika z rozbudowy. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o terminie i zakresie dokonywanych zmian. Rozbudowa nie powoduje zmiany zakresu Usługi Serwisu.
- 4) Realizacja Usługi Serwisu będzie się odbywać w miejscu użytkowania Sprzętu, tj. w biurze Zamawiającego w Warszawie przy ul. Świętokrzyskiej 12, z możliwością Naprawy w serwisie Wykonawcy, po uzyskaniu zgody Zamawiającego, jeżeli Naprawa Sprzętu w miejscu użytkowania okaże się niemożliwa. Zamawiający nie dopuszcza możliwości zdalnej realizacji Usługi Serwisu.
- 5) W przypadku świadczenia Usługi Serwisu w miejscu użytkowania Sprzętu wszelkie czynności będą realizowane przez Wykonawcę pod nadzorem Zamawiającego.
- 6) Zamawiający wymaga, aby o realizacji czynności wchodzących w zakres zamówienia Wykonawca powiadamiał Zamawiającego wskazując termin (datę i godzinę) wykonania czynności oraz ich zakres na 48h przed planowanymi pracami, o ile terminy przewidziane w Umowie pozwalają na dochowanie powyżej wskazanego terminu.
- 7) Zamawiający udostępni Wykonawcy dokumentację techniczną Sprzętu i Konfiguracji objętego Usługą Serwisu oraz informacje związane z jego Konfiguracją, niezbędne do realizacji Usług Serwisu.
- 8) W każdym przypadku sposób realizacji Naprawy musi być zaakceptowany przez przedstawiciela Zamawiającego przed wykonaniem Naprawy, przy czym czasu akceptacji przez Zamawiającego nie wlicza się do czasu Naprawy Błędu.

- 9) Wykonawca zobowiązuje się do ponoszenia wszelkich kosztów związanych ze świadczeniem Usługi Serwisu w tym kosztów transportu, instalacji i uruchomienia Sprzętu i/lub Konfiguracji, oraz kosztów dostawy i wymiany uszkodzonego Sprzętu na nowy.
- 10) Zamawiający nie dopuszcza dokonywania modyfikacji Sprzętu, lub Konfiguracji bez zgody Zamawiającego oraz bez wykonania przez Wykonawcę zabezpieczenia danych konfiguracyjnych, do których utraty lub zmiany, modyfikacja mogłaby doprowadzić.
- 11) Nośniki informacji, takie jak np. dyski twarde, pamięci flash, mogą być naprawiane jedynie w miejscu użytkowania, a w przypadku konieczności wymiany uszkodzonych nośników na nowe, wolne od wad, nośniki informacji nie podlegają zwrotowi do Wykonawcy. W przypadku konieczności dokonania naprawy Sprzętu wyposażonego w nośniki informacji poza miejscem użytkowania, nośniki pozostają u Zamawiającego.
- 12) Wykonawca jest zobowiązany do odbioru Sprzętu, o którym mowa w ust. 3 pkt 5, z wyjątkiem nośników informacji, które w każdym przypadku pozostają u Zamawiającego;
- 13) W przypadku, gdy Zamawiający zdecyduje, iż nośniki informacji, o których mowa w pkt 11 i 12, również podlegają odbiorowi, poinformuje o tym Wykonawcę pisemnie na formularzu Protokołu z Naprawy, stanowiącym **Załącznik nr 8** do Umowy;
- 14) Strony zobowiązują się do wzajemnego przekazywania sobie niezwłocznie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację Umowy, przy czym:
 - a) Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż 3 Dni Robocze od daty dostarczenia uwag Zamawiającego, udzieli odpowiedzi w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji Przedmiotu Umowy;
 - b) Zamawiający, w terminie 5 Dni Roboczych od dnia dokonania zmian, o których mowa w ust. 2 pkt 3, poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej poprzez przesłanie Wykonawcy oświadczenia o zmianach.
- 15) Najpóźniej w dniu zawarcia Umowy, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć Zamawiającemu drogą mailową na adres email - wskazany przez Zamawiającego przed zawarciem Umowy - listę osób realizujących Usługę Serwisu, z wyszczególnieniem ich imienia i nazwiska, a także nr rejestracyjny pojazdów wjeżdżających na teren biura Zamawiającego. Jeżeli Wykonawca nie przedstawi Zamawiającemu informacji, o których mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający ma prawo odmówić dopuszczenia do wykonywania Usługi Serwisu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
- 16) Wykonawca będzie udostępniał za każdym razem Zamawiającemu wszystkie informacje dotyczące czynności wykonanych w ramach Napraw.
- 17) Wykonawca zobowiązuje się do realizowania Usług Serwisu w języku polskim.
- 18) W zakresie Sprzętu, o którym mowa w Załączniku nr 1 do OPZ, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) aktualizacji Oprogramowania, w szczególności poprzez dostarczanie nowych wersji, dostarczanie wersji podwyższonych, wydań uzupełniających oraz poprawek programistycznych, bez dodatkowych opłat licencyjnych.
 - b) wsparcia w korzystaniu z Oprogramowania polegającego w szczególności na:
 - świadczeniu Zamawiającemu obsługi Zgłoszeń serwisowych, w formie elektronicznej na adres lub telefonicznie na numer w języku polskim,

- zapewnieniu dostępu do portalu, umożliwiającego Zamawiającemu weryfikację aktualnych wersji Oprogramowania oraz samodzielne ich pobieranie przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu – pod wskazanym przez Wykonawcę adresem internetowym
- 19) Wsparcia dla Konfiguracji w zakresie konsultacji, analizy zagadnień, rozwiązywania problemów w szczególności: konfiguracji, integracji, wdrożenia, administracji dotyczącej Sprzętu i Konfiguracji.

3. Procedura postępowania w przypadku zgłoszenia Błędu:

- 1) W przypadku wystąpienia Błędu Zamawiający zgłosi Wykonawcy potrzebę Naprawy. Formalne potwierdzenie i moment zgłoszenia Błędu stanowi przesłanie przez Zamawiającego z adresu e-mail do Wykonawcy formularza Protokołu Zgłoszenia Błędu stanowiącego **Załącznik nr 7** do Umowy na adres email lub poprzez zgłoszenie w Systemie Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy.
- 2) Wymagany przez Zamawiającego gwarantowany Czas reakcji na Zgłoszenie każdego z Błędów wynosi nie dłużej niż 15 minut od momentu przekazania przez Zamawiającego Zgłoszenia Błędu.
- 3) Zamawiający wymaga, aby czas Naprawy, liczony od momentu Zgłoszenia Błędu, wynosił nie dłużej niż:
 - a) 4 godziny w przypadku Zgłoszenia Błędu Krytycznego,
 - b) 72 godziny w przypadku Zgłoszenia Błędu Poważnego,
 - c) 120 godzin w przypadku Zgłoszenia Błędu Drobneho.

W przypadku, gdy Naprawa wymaga wydania przez producenta Oprogramowania w wersji podwyższonej, aktualizacji, wydania uzupełniającego lub poprawki programistycznej do Oprogramowania i Wykonawca wykaże to poprzez stosowne oświadczenie producenta Sprzętu, przekazane Zamawiającemu do upływu czasu Naprawy, wówczas czas Naprawy Błędu ulega zawieszeniu (wstrzymuje się upływ czasu Naprawy) do czasu wydania przez producenta ww. wersji podwyższonej, aktualizacji, wydania uzupełniającego lub poprawki programistycznej.
- 4) Wykonawca jest zobowiązany w dniu zakończenia Naprawy do sporządzenia w 2 egzemplarzach dokumentu Protokołu z Naprawy, którego wzór określa **Załącznik nr 8** do Umowy, potwierdzającego wykonanie Naprawy. Ww. dokument musi zostać podpisany (data, godzina i podpis) przez przedstawiciela Zamawiającego, co będzie równoznaczne z potwierdzeniem przez Zamawiającego wykonania Naprawy przez Wykonawcę. Data i godzina podpisania ww. dokumentu przez przedstawiciela Zamawiającego jest datą i godziną wykonania Naprawy. W przypadku, gdy Protokół będzie podpisywany elektronicznie wówczas liczba egzemplarzy Protokołu nie ma zastosowania.
- 5) W przypadku braku możliwości technicznych wykonania Naprawy uszkodzonego Sprzętu (np. brak części zamiennych) Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia Zamawiającemu w terminach określonych odpowiednio w pkt 3 kompatybilnego Sprzętu wolnego od wad, o parametrach wydajnościowych i funkcjonalnych takich samych lub wyższych od Sprzętu uszkodzonego oraz odtworzenia pełnej konfiguracji oraz funkcjonalności sprzed zgłoszenia Błędu.
- 6) W przypadku wystąpienia Błędu Poważnego lub Krytycznego tego samego elementu Sprzętu po wykonaniu jego 3 Napraw, Wykonawca zobowiązuje się na wezwanie Zamawiającego do wymiany tego elementu/Sprzętu na nowy wolny od wad, wraz z gwarancją obowiązującą od dnia podpisania przez obie Strony bez zastrzeżeń Protokołu odbioru Sprzętu i Oprogramowania dostarczonych w ramach wymiany do

dnia zakończenia okresu obowiązywania Umowy, o parametrach wydajnościowych i funkcjonalnych takich samych lub wyższych, jak Sprzęt dotychczas używany, w terminie do 40 dni od dnia otrzymania wezwania do wymiany. W przypadku gdy wymiana Sprzętu wiąże się z koniecznością instalacji lub aktualizacji Oprogramowania, Wykonawca wraz ze Sprzętem dostarczy odpowiednie licencje na to Oprogramowanie. Do nowego elementu/Sprzętu Wykonawca zobowiązany jest załączyć jego dokumentację w języku polskim lub angielskim. Potwierdzeniem wydania Sprzętu w ramach wymiany, będzie Protokół Odbioru Sprzętu i licencji dostarczonych w ramach wymiany, którego wzór stanowi **Załącznik nr 2** do Umowy, podpisany bez zastrzeżeń przez obie Strony. Z dniem podpisania przez Zamawiającego powyższego protokołu bez zastrzeżeń, na Zamawiającego przechodzi własność wymienianego Sprzętu wskazanego w protokole.

- 7) Odpowiedzialność za szkody powstałe w związku z transportem Sprzętu dostarczonego w ramach wymiany lub Naprawy w miejscu użytkowania Sprzętu oraz w związku z instalacją Sprzętu w miejscu użytkowania Sprzętu, ponosi Wykonawca do momentu podpisania przez Zamawiającego właściwego protokołu odbioru bez zastrzeżeń.
- 8) Po usunięciu Błędu lub wymianie na Sprzęt nowy, wolny od wad, obowiązkiem Wykonawcy będzie również uruchomienie Sprzętu w miejscu jego użytkowania oraz odtworzenia pełnej konfiguracji i danych oraz funkcjonalności sprzed zgłoszenia Błędu, przy czym konfigurację dostarcza Zamawiający. Wszelkie czynności w tym zakresie będą realizowane przez Wykonawcę pod nadzorem Zamawiającego.
- 9) O klasyfikacji Błędu decyduje Zamawiający w Zgłoszeniu. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany klasyfikacji Błędu. Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zmianie klasyfikacji Błędu w czasie przewidzianym na Naprawę Błędu pierwotnie zgłoszonego. Czas Naprawy Błędu po zmianie klasyfikacji liczony jest od momentu przekazania przez Zamawiającego informacji o zmianie klasyfikacji.

4. Procedura postępowania w przypadku obsługi Zgłoszenia Serwisowego:

- 1) Formalne potwierdzenie Zgłoszenia Serwisowego stanowi przesłany przez Zamawiającego z adresu e-mail do Wykonawcy Formularz Zgłoszenia Serwisowego na adres email lub zgłoszone w Systemie Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy. Wzór Formularza Zgłoszenia Serwisowego stanowi **Załącznik nr 3** do Umowy.
- 2) Zakres prac serwisowych podlegających Zgłoszeniu Serwisowemu obejmuje wykonanie czynności diagnostyki, przeglądu i serwisu prewencyjnego, aktualizacji Sprzętu tj. zakres wymieniony w ust. 1 pkt 1, 2, 3, 4, 5.
- 3) Termin realizacji Zgłoszenia Serwisowego nie może przekroczyć 14 dni od dnia wysłania przez Zamawiającego do Wykonawcy Zgłoszenia Serwisowego, chyba, że Zamawiający określi dłuższy termin w Zgłoszeniu Serwisowego.
- 4) Potwierdzenie realizacji Zgłoszenia Serwisowego stanowi, podpisany przez przedstawicieli Stron Umowy, Protokół wykonania prac serwisowych ze Zgłoszenia Serwisowego. Wzór Protokołu wykonania prac serwisowych ze Zgłoszenia Serwisowego stanowi **Załącznik nr 4** do Umowy.
- 5) W okresie obowiązywania Umowy, raz w roku kalendarzowym okresu świadczenia Usługi Serwisu, Wykonawca w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, przeprowadzi serwis prewencyjny (dalej: Serwis Prewencyjny), przy czym ostatni Serwis Prewencyjny zostanie przeprowadzony w ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy. Zamawiający, jako Serwis Prewencyjny rozumie okresowe działanie

polegające na przeglądzie stanu pracy, analizie logów i występujących alarmów, czyszczeniu i odkurzaniu Sprzętu, sprawdzeniu i ewentualnej aktualizacji bieżącej wersji, celem zminimalizowania prawdopodobieństwa wystąpienia Błędu oraz wykonanie innych działań zalecanych przez producentów Sprzętu. Wykonawca na co najmniej 5 dni przed wykonaniem Serwisu Prewencyjnego przedstawi Zamawiającemu w celu akceptacji termin wykonania przedmiotowego serwisu. Po wykonaniu Serwisu Prewencyjnego, Wykonawca sporządzi Protokół Odbioru Serwisu Prewencyjnego i prześle go do akceptacji Zamawiającemu. Wzór Protokół Odbioru Serwisu Prewencyjnego stanowi **Załącznik nr 5** do Umowy. Wszelkie czynności serwisowe będą realizowane przez Wykonawcę pod nadzorem Zamawiającego.

5. Raport z realizacji przedmiotu zamówienia

- 1) po zakończeniu każdego Okresu Rozliczeniowego Wykonawca zobowiązuje się do sporządzenia raportu ze świadczenia Usługi Serwisu (zgodnie ze wzorem stanowiącym **Załącznik nr 6** do Umowy) i dostarczania go do weryfikacji przez Zamawiającego, na adres e-mail Zamawiającego, określony w Umowie, w terminie do 5 dni od dnia zakończenia danego Okresu rozliczeniowego. Raport ten musi zawierać między innymi: liczbę Zgłoszeń każdego rodzaju, w podziale na rodzaje Błędów, datę i czas Naprawy, specyfikację serwisowanego Oprogramowania i Sprzętu, diagnozowane, aktualizowane, wymienione lub naprawione podzespoły.
- 2) Przedstawiciel Zamawiającego w terminie 5 Dni Roboczych od dnia otrzymania raportu ze świadczenia Usługi Serwisu zweryfikuje zgodność przedłożonego przez Wykonawcę raportu, ze stanem faktycznym. W przypadku stwierdzenia, iż raport zawiera nieprawidłowości, w szczególności, że dane w nim zawarte są niepełne lub nieprawdziwe, w tym wskazane daty, czynności, stan realizacji nie odpowiadają stanowi faktycznemu, Przedstawiciel Zamawiającego zwraca raport Wykonawcy wraz z uwagami.
- 3) Wykonawca zobowiązany jest usunąć sprzeczności lub wykazać prawidłowość danych zawartych w tym raporcie, w terminie nie dłuższym niż 2 Dni Robocze. Zaakceptowany raport, Wykonawca zobowiązany jest przekazać w wersji papierowej na adres siedziby Zamawiającego lub elektronicznie, w terminie 2 Dni Roboczych od daty zatwierdzenia raportu przez Przedstawiciela Zamawiającego.

Wykaz Sprzętu wraz z Oprogramowaniem oraz lokalizacją instalacji

Model urządzenia / Oprogramowania	Numery seryjne	Lokalizacja
S6730-H48X6C	1020B0012281	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020A0006288	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020B0012260	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020A0006250	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020B0012256	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020B0012304	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020B0012295	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020B0012290	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020A0006265	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa
S6730-H48X6C	1020B0012312	ul. Świętokrzyska 12, 00-916 Warszawa