

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**I. Przedmiotem zamówienia jest:**

**„Usługa serwisowa oraz utrzymanie w pełnej sprawności eksploatacyjnej systemu telekomunikacyjnego cyfrowego HiPath 3550 z EVM/LIM/SW/CD oraz urządzeń telefonicznej sieci wewnątrzzakładowej, użytkowanych przez Generalną Dyрекcję Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Katowicach Wydział Technologii i Jakości Budowy Dróg Laboratorium Drogowe w Jaworznie przy ulicy Drogowców 6”.**

**Termin realizacji:** 24 miesiące od dnia podpisania umowy.

**Przewidywany termin rozpoczęcia usługi:** sierpień 2020 r.

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

Świadczenie usług serwisowych polegających na utrzymaniu w pełnej sprawności eksploatacyjnej:

- 1) Systemu telekomunikacyjnego cyfrowego HiPath 3550 z EVM/ LIM/SW/ CD wraz z telefonami i osprzętem;
- 2) Sieci wewnątrzzakładowej wraz z urządzeniami końcowymi (aparaty analogowe, aparaty cyfrowe, faksy, modemy) oraz rozdzielniami użytkowymi przez Generalną Dyрекcję Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Katowicach – Wydział Technologii i Jakości Budowy Dróg - Laboratorium Drogowe w Jaworznie przy ul. Drogowców 6.

**II. Wykaz zakresu usług dla:**

**1. System telekomunikacyjny cyfrowy HiPath 3550:**

- 1) Wykonanie raz w miesiącu przeglądu technicznego centrali;
- 2) Wykonywanie backup systemu telekomunikacyjnego HiPath jeden raz w miesiącu;
- 3) Wykonywanie dowolnej ilości zmian ustawień systemu telekomunikacyjnego HiPath 3550, zdalnie lub w lokalizacji Zamawiającego w zakresie:
  - zmiany nazw stacji telefonicznych,
  - konfiguracja ruchu wychodzącego i przychodzącego,
  - zmiany uprawnień dla abonentów,
  - konfiguracja łącz cyfrowych, analogowych, IP,
  - konfiguracja stacji telefonicznych,
  - zmiany i konfiguracja UCD , interface LDAP,
  - inne zmiany konfiguracyjne dostępne w systemie;
- 4) Usuwanie wszystkich wykrytych podczas eksploatacji urządzeń usterek, wad, awarii oraz uszkodzeń lub wymiany urządzeń oraz aktualizacji oprogramowania producenta;
- 5) Ustalanie przyczyny wadliwości urządzenia w formie wybranej przez Zamawiającego, tj. opinii zawierającej ocenę techniczną urządzenia wykonanej na zlecenie Zamawiającego, dostarczonej w formie pisemnej oraz wersji elektronicznej;
- 6) Wymiana uszkodzonych podzespołów lub części zamiennych w lokalizacji Zamawiającego. Uszkodzone elementy pozostają własnością Zamawiającego;
- 7) W przypadku konieczności wykonania naprawy uszkodzonych elementów poza miejscem lokalizacji urządzeń, przed transportem konieczne jest uzyskanie zgody Zamawiającego na wykonanie usługi oraz sporządzenie protokołu zezwalającego na jego wywóz, z wyszczególnieniem: typu, nr fabrycznego. W takim przypadku

- Wykonawca dostarczy i zainstaluje Sprzęt zastępczy o nie gorszych parametrach niż naprawiany Sprzęt będący przedmiotem zamówienia;
- 8) Zdalne diagnozowanie i monitorowanie zgłoszonych usterek i błędów zaistniałych podczas eksploatacji systemu telekomunikacyjnego oraz oprogramowania;
  - 9) Części zamienne zalecane przez producenta systemu telekomunikacyjnego, najwyższej jakości, nieużywane, nieprefabrykowane;
  - 10) Dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania producenta systemu telekomunikacyjnego w okresie realizacji zamówienia;
  - 11) Wszelkie koszty naprawy, w tym koszty transportu, instalacji, konfiguracji, wymiany i uruchomienia urządzeń w lokalizacji Zamawiającego, ponosi Wykonawca;
  - 12) Na wykonane naprawy Wykonawca udzieli gwarancji na okres 12 miesięcy, natomiast na wymienione podzespoły na okres nie krótszy niż gwarancja udzielana przez producenta;
  - 13) Zapewnienie stanu magazynowego części zamiennych dla centrali HiPath 3550.

## **2. Wewnętrzna sieć teletechniczna:**

- 1) Wykonywanie instalacji teletechnicznych w obrębie jednego pomieszczenia;
- 2) Zmiana obwodów teletechnicznych na sieci wewnętrznej;
- 3) Lokalizacja i ograniczanie uszkodzeń na sieci wewnętrznej;
- 4) Instalacja oraz konfiguracja aparatów telefonicznych, faksów, modemów oraz innego sprzętu współpracującego z systemem telekomunikacyjnym;
- 5) Współpraca z operatorami dostarczającymi usługi celem szybkiego ograniczenia uszkodzeń na liniach miejskich;
- 6) Udział w czynnościach kontrolnych przeprowadzanych przez zewnętrznych operatorów telekomunikacyjnych;
- 7) Informowanie Zamawiającego o konieczności napraw urządzeń w autoryzowanych serwisach w przypadku konieczności wymiany nieosiągalnych elementów lub podzespołów. W razie konieczności wykonania naprawy poza miejscem lokalizacji urządzeń, przed transportem konieczne jest uzyskanie zgody Zamawiającego na wykonanie usługi oraz protokołu zezwalającego na jego wywóz, z wyszczególnieniem: typu, nr fabrycznego. W takim przypadku Wykonawca dostarczy i zainstaluje Sprzęt zastępczy o nie gorszych parametrach niż naprawiany;
- 8) Wymiany aparatu telefonicznego na inny;
- 9) Przeniesienia urządzeń końcowych systemu telekomunikacyjnego tj. aparatów telefonicznych cyfrowych, analogowych, faksów i innych urządzeń współpracujących z systemem telekomunikacyjnym w obrębie sieci wewnętrznej Zamawiającego;
- 10) Okresowego badania technicznego – 2 razy w roku w trakcie trwania umowy (okresowe badanie techniczne można wykonać zdalnie, ale każdorazowo powinno być potwierdzone protokołem);
- 11) Pomoc techniczna w zakresie obsługi urządzeń (szkolenie);
- 12) Przegląd i konserwacja rozdzielnic oraz przełącznicy głównej wewnętrznej sieci teletechnicznej;
- 13) Przegląd i konserwacja urządzeń końcowych systemu telekomunikacyjnego tj. aparatów telefonicznych, faksów, modemów oraz innego sprzętu współpracującego z systemem telekomunikacyjnym jeden raz w miesiącu. Czynności jakie należy wykonać to:
  - sprawdzenie stanu urządzenia,
  - wymiana/naprawa sznura słuchawkowego/mikrotelefonu,
  - wymiana/naprawa sznura liniowego zasilającego,
  - wymiana/naprawa gniazda telefonicznego,
  - odblokowanie/naprawa zakleszczających się przycisków;
- 14) Pracownik serwisu każdorazowo po wykonaniu czynności objętych przedmiotem zamówienia, zobowiązany jest do wykonania – po każdej wizycie serwisu kontrolnej



- kopii testowej z serwisowanego urządzenia a także do sporządzenia protokołu czynności serwisowych zawierającego w szczególności:
- rodzaj wykonanej usługi,
  - specyfikację wymienionych części;
- 15) Okresowa (raz na kwartał) dezynfekcja aparatu telefonicznego;

### III. Czasy reakcji na zgłoszenia:

- 1) Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia awarii telefonicznie, drogą mailową na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy;
- 2) **Priorytet I (stan krytyczny)** – powodujący całkowite zatrzymanie pracy systemu lub bardzo poważne ograniczenie jego funkcjonalności, np. brak możliwości wykonywania połączeń wychodzących/odbioru połączeń przychodzących, usługa winna być wykonana w ciągu **2 godzin** od momentu zawiadomienia;
- 3) **Priorytet II (stan poważny)** – powodujący ograniczenie funkcjonalności, np. nie działające urządzenie końcowe systemu telekomunikacyjnego, usługa winna być wykonana w ciągu **4 godzin** od momentu zawiadomienia;
- 4) **zgłoszenie zmian konfiguracyjnych lub potrzeby pomocy doraźnej na żądanie Zamawiającego** – usługa powinna być wykonana w ciągu **6 godzin** od momentu zgłoszenia;
- 5) Czas reakcji jest rozumiany jako podjęcie przez Wykonawcę kontaktu z jedną z osób wskazanych w umowie do zgłoszenia awarii, próby zdalnego usunięcia awarii lub stawienia się w siedzibie Zamawiającego w celu dokonania naprawy.

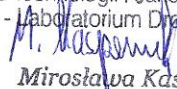
### IV. Wymagane warunki świadczenia usługi.

- 1) Wykonawca zobowiąże się do zawiadomienia Zamawiającego o wszelkich zauważonych usterkach, których usunięcie wykracza poza zakres prac określonych w umowie, jak również kwalifikujących urządzenie do remontu lub modernizacji;
- 2) W razie stwierdzenia jakichkolwiek awarii w pracy systemu telekomunikacyjnego cyfrowego HiPath 3550 lub innych elementów sieci wewnątrzzakładowej oraz urządzeń objętych przedmiotem umowy, Wykonawca zobowiązany jest sporządzić protokół określający zakres, przyczynę i koszt usunięcia awarii;
- 3) W przypadku naprawy wymagającej wymiany części zamiennych Wykonawca przystąpi do realizacji zlecenia wyłącznie po pisemnym zaakceptowaniu oszacowanej przez Wykonawcę wartości części zamiennych;
- 4) Wykonawca poniesie pełną odpowiedzialność za skutki spowodowane niewłaściwą konserwacją lub niewłaściwym usunięciem awarii i zobowiąże się do ich usunięcia na własny koszt;
- 5) Zamawiający dopuszcza naprawę w punkcie serwisowym tylko w wyjątkowych sytuacjach, gdy naprawa w siedzibie Zamawiającego okaże się niemożliwa;
- 6) W przypadku gdy naprawa odbywać się będzie w punkcie serwisowym, transport naprawianych urządzeń odbywać się będzie na koszt i ryzyko Wykonawcy;
- 7) W przypadku opisanym w ppkt 6) na wykonanie usługi poza siedzibą Zamawiającego konieczne jest sporządzenie protokołu z wyszczególnieniem: typu, numeru fabrycznego urządzenia. W takim przypadku Wykonawca dostarczy i zainstaluje sprzęt zastępczy o nie gorszych parametrach niż naprawiany sprzęt będący przedmiotem zamówienia;
- 8) Uszkodzone elementy pozostają własnością Zamawiającego;
- 9) Udzielona przez Wykonawcę gwarancja, o której mowa w pkt II ppkt 1 nie dotyczy wymienianych w czasie naprawy lub konserwacji części zgodnie z gwarancją jakości udzieloną przez ich producenta;
- 10) Prace związane z realizacją usługi Wykonawca będzie wykonywał zgodnie z obowiązującymi przepisami i zasadami wiedzy technicznej, Polskimi Normami;

- 11) Wykonawca będzie stosował przy przeglądach, naprawach oraz remontach części zamienne spełniające odpowiednie normy techniczne, które posiadają wymagane prawem polskim i europejskim świadectwa jakości, certyfikaty w tym bezpieczeństwa;
- 12) Wykonywanie przeglądów oraz napraw za pomocą własnych narzędzi i przyrządów;
- 13) Utrzymywanie porządku w pomieszczeniach, w których prowadzone będą prace serwisowo-naprawcze;
- 14) Po podpisaniu Umowy, najpóźniej w dniu rozpoczęcia usługi, Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu:
  - a) wykaz osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu usługi; W wykazie, o którym mowa powyżej powinny znajdować się dane osób dotyczące tożsamości (imię i nazwisko, nr dowodu tożsamości). Zamawiający zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia wykonawcy do rozpoczęcia świadczenia usługi, do czasu przedłożenia przez Wykonawcę kompletu dokumentów o których mowa powyżej;
  - b) w trakcie obowiązywania umowy Wykonawca jest zobowiązany aktualizować wykaz, o którym mowa w ppkt a), każdorazowo w przypadku zmiany obsady osób wykonujących przedmiot Umowy. Każda zmiana osób realizujących usługę wymaga zgody Zamawiającego.

#### **V. Warunki płatności:**

- 1) Zapłata nastąpi po wykonaniu i protokolarnym potwierdzeniu wykonanej usługi przez Stronę, który to dokument stanowić będzie podstawę wystawienia faktury VAT.
- 2) Płatność wynagrodzenia na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę w fakturze nastąpi w terminie do 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT. Za datę realizacji płatności uważa się datę, w której Zamawiający wydał swojemu bankowi dyspozycję polecenie przelewu pieniędzy na konto Wykonawcy.

**P.O. ZASTĘPCA NACZELNIKA**  
Wydziału Technologii i Jakości Budowy Dróg  
- Laboratorium Drogowego  
  
**Mirosława Kasperek**