

**WYMAGANIA DOTYCZĄCE SERWISU, KONSERWACJI
BIEŻĄCEJ I UTRZYMANIA
(dalej „Usługa Konserwacji i Serwisu”)**

do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego pn.:

„Zaprojektowanie i wykonanie robót budowlanych polegających na adaptacji i rewitalizacji zabytkowych budynków przemysłowych zlokalizowanych na terenie północnym Muzeum Śląskiego w Katowicach”

znak sprawy: ZP.2610.5.2026

Adres inwestycji: Katowice, ul. T. Dobrowolskiego 1

Inwestor: Muzeum Śląskie w Katowicach

Autor PFU: Plasma Projekt s.c. A.Kozak, M.Pietras - Kozak

I. Postanowienia ogólne

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia kompleksowego serwisu, konserwacji oraz utrzymania w pełnej sprawności technicznej wszystkich elementów objętych zamówieniem podstawowym, niezależnie od ich rodzaju, producenta oraz etapu ich doboru (w tym doboru dokonanego na etapie projektu wykonawczego).
2. Obowiązek, o którym mowa powyżej, obejmuje cały zakres rzeczowy zamówienia podstawowego realizowanego w formule „zaprojektuj i wybuduj” i spoczywa wyłącznie na Wykonawcy.
3. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zapewnienie skutecznej Usługi Konserwacji i Serwisu dla wszystkich zaprojektowanych i wykonanych elementów, niezależnie od przyjętych rozwiązań projektowych i zastosowanych urządzeń, zgodnie z:
 - wymaganiami producenta,
 - obowiązującymi przepisami prawa,
 - zasadami wiedzy technicznej oraz obowiązującymi normami.

II. Zakres elementów objętych Usługą Konserwacji i Serwisu

1. Przez elementy objęte Usługą Konserwacji i Serwisu rozumie się w szczególności:
 - instalacje sanitarne, elektryczne i teletechniczne,
 - instalacje ogrzewania wykorzystujące wody kopalniane,
 - systemy techniczne, przeciwpożarowe i bezpieczeństwa (w tym m.in. BMS, SSP, CCTV, KD, SSWiN, DSO, LAN, systemy sterowania i automatyki),
 - wszystkie urządzenia (w tym dźwigowe), maszyny, agregaty, centrale, rozdzielnice, aparaturę oraz ich podzespoły,
 - oprogramowanie, systemy sterowania, licencje oraz interfejsy,
 - wyposażenie technologiczne,
 - infrastrukturę towarzyszącą,
 - wszelkie inne elementy zaprojektowane i wykonane w ramach realizacji zamówienia.

Powyższe wyliczenie ma charakter otwarty i nie ogranicza odpowiedzialności Wykonawcy w zależności od przyjętych rozwiązań projektowych.

ZASADA OGÓLNA: żaden z elementów zabudowanych w ramach zamówienia a wymagających serwisu i/lub konserwacji nie będzie wykluczony z zakresu Usługi Konserwacji i Serwisu.

2. Obowiązki Wykonawcy w zakresie Usługi Konserwacji i Serwisu

W ramach Usługi Konserwacji i Serwisu Wykonawca zobowiązany jest do:

- wykonywania przeglądów okresowych, czynności konserwacyjnych,
- usuwania awarii, usterek i nieprawidłowości,
- napraw i wymiany uszkodzonych elementów,
- zapewnienia części zamiennych,
- zapewnienia materiałów eksploatacyjnych zużytych na skutek normalnej prawidłowej pracy urządzenia
- zapewnienia, jeśli wymagane, realizowanego przez producenta lub autoryzowany serwis producenta,
- wykonywania aktualizacji oprogramowania i systemów,
- prowadzenia dokumentacji i rejestru serwisowego,
- zapewnienia wykwalifikowanego personelu serwisowego.

III. Okres świadczenia usług

1. Wykonawca zapewni świadczenie Usługi Konserwacji i Serwisu przez okres:
 - 12 miesięcy razy krotność wskazaną w umowie, w ramach opcji.

IV. Warunki realizacji Usługi Konserwacji i Serwisu

1. Definicje.

- a) czas reakcji - czas od zgłoszenia do podjęcia działań diagnostycznych;
- b) czas usunięcia awarii - czas do pełnego usunięcia awarii lub zastosowania skutecznego zabezpieczenia tymczasowego umożliwiającego bezpieczne funkcjonowanie obiektu.

2. Klasyfikacja awarii i poziom świadczenia usług

Poziom awarii	Opis	Czas reakcji	Czas usunięcia	Dostępność serwisu
Krytyczna	Zagrożenie życia, zbiorów lub obiektu	1-2 h	24 h	24/7/365
Istotna	Zakłócenie funkcjonowania	4-12 h	48 h	6:00-22:00
Niekrytyczna	Brak wpływu na bezpieczeństwo	24-72 h	7 dni	dni robocze

3. Trzykrotne naruszenie Warunków realizacji Usługi Konserwacji i Serwisu dla Awarii Krytycznej lub pięciokrotne dla Awarii Istotnej może skutkować odstąpieniem od umowy w zakresie Usługi Konserwacji i Serwisu oraz nałożeniem kary umownej.

V. Wymagania dotyczące doboru urządzeń i systemów

1. Wykonawca zobowiązany jest dobrać urządzenia i systemy, dla których:
 - możliwe jest świadczenie Usługi Konserwacji i Serwisu w wymaganych czasach reakcji,
 - dostępne są części zamienne przez okres co najmniej 10 lat od odbioru końcowego,
 - istnieje wsparcie producenta lub autoryzowanego przedstawiciela.
2. W przypadku zaprzestania produkcji urządzeń, części Wykonawca zapewni rozwiązania równoważne umożliwiające utrzymanie ciągłości działania systemów, urządzeń.

VI. Dokumentacja serwisowa i powykonawcza

Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu:

- a) dokumentacji powykonawczej,
- b) instrukcji obsługi i eksploatacji,
- c) dokumentacji techniczno-ruchowej (DTR),
- d) harmonogramów przeglądów,
- e) wykazu punktów serwisowych i kontaktów,
- f) procedur zgłaszania awarii,
- g) listy zastosowanych urządzeń i systemów.

VII. System zgłoszeń i raportowanie

1. Wykonawca zapewni system przyjmowania zgłoszeń (telefoniczny i/lub elektroniczny).
2. Wykonawca prowadzi rejestr zgłoszeń zawierający:
 - datę zgłoszenia,

- opis awarii,
 - czas reakcji,
 - czas usunięcia awarii.
3. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu miesięczne raporty z realizacji Usługi Konserwacji i Serwisu.

VIII. Postanowienia końcowe

1. W przypadku wątpliwości klasyfikacyjnych stosuje się wyższą kategorię awarii.
2. Zastosowanie zabezpieczenia tymczasowego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku trwałego usunięcia awarii.