

## SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### W ZAKRESIE CZĘŚCI NR 1:

**OPZ - Serwis pogwarancyjny automatycznej mroźni – Cobra – automatyka, monitoring temperatury (Monitor M2M) i oprogramowanie Hydra**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi związanej z kompleksową obsługą automatycznej mroźni osocza Cobra wraz z obsługą systemu komputerowego do nadzorowania operacji magazynowych Hydra i monitoringu temperatur w okresie 12 miesięcy.
2. Zakres usługi obejmuje serwis pogwarancyjny mroźni automatycznej oraz obsługi **serwisowej (technicznej i informatycznej) systemu do zdalnego monitoringu temperatury MonitorM2M w mroźni poziomej Cobra i systemu informatycznego Hydra** w tym w szczególności:
  - 1) bieżący zdalny nadzór oraz utrzymanie w sprawności elementów jezdnych mroźni automatycznej a także serwis interwencyjny w przypadku blokad ruchu maszyn lub okna dostępowego,
  - 2) utrzymanie systemu do monitorowania temperatur, sprawnej automatyki i mechaniki, utrzymanie systemu Hydra w trybie ciągłym 24 godziny/dobę 7 dni w tygodniu przez cały okres umowy,
  - 3) diagnozowanie awarii lub uszkodzeń ujawnionych podczas zdalnego nadzoru lub użytkowania mroźni automatycznej i ich usuwanie zgodnie z warunkami umowy,
  - 4) świadczenie usług informatycznych polegających na opiece nad **systemem komputerowym Hydra**, obejmujących:
    - a) zapewnienie prawidłowego działania systemu, diagnozowanie i usuwanie awarii,
    - b) udzielanie wsparcia technicznego i merytorycznego pracownikom Zamawiającego (on-line, telefonicznie),
    - c) bieżące aktualizacje systemu Hydra, obejmujące poprawki błędów i aktualizację utrzymaniowe. Modyfikacje funkcjonalne lub dostosowania oprogramowania do potrzeb Zamawiającego będą wykonywane na podstawie odrębnego zlecenia (umowy).
    - d) przeprowadzenie 2 razy w okresie trwania umowy przeglądu technicznego systemu Hydra, weryfikacji poprawności działania skanera kodów kreskowych,
    - e) świadczenie usług przez osoby posiadające kwalifikacje oraz doświadczenie w obsłudze i serwisowaniu systemu Hydra,
  - 5) obsługa serwisowa systemu do zdalnego monitoringu temperatury w urządzeniu przeznaczonym do przechowywania osocza MonitorM2M polegająca na:
    - a) zapewnieniu sprawnego i prawidłowego działania systemu MonitorM2M oraz urządzeń pomiarowych, w tym współdziałania ich z systemem MonitorM2M,
    - b) udzielaniu pomocy technicznej (konsultacji on-line i telefonicznych) pracownikom Zamawiającego użytkującym system MonitorM2M,
    - c) zdalnym nadzorze nad stanem technicznym 4 czujników w tym do diagnozowania ewentualnego problemu/awarii.
- 1) przeglądy pogwarancyjne mroźni, które będą realizowane w następujących odstępach czasowych:

- a) 2 razy w czasie trwania umowy – przeprowadzenie przeglądu technicznego mroźni automatycznej Cobra oraz systemu Hydra, obejmującego diagnostykę, kontrolę stanu technicznego i weryfikację poprawności działania skanera kodów kreskowych
  - b) raz w czasie trwania umowy walidacja czujników monitoringu w dwóch punktach pomiarowych oraz wykonanie sprawdzenia mechanizmu alarmowania oraz czy system prawidłowo reaguje na stany alarmowe
  - c) data przeprowadzenia przeglądu musi być uzgadniana z Zamawiającym.
- 2) diagnozowanie awarii lub uszkodzeń ujawnionych podczas bieżącego użytkowania mroźni automatycznej i ich usuwanie po akceptacji kosztów przez Zamawiającego,
  - 3) sporządzenie protokołów po każdym przeglądzie i każdej awarii/naprawie ze szczegółowymi informacjami dotyczącymi podjętych czynności.
3. Na oddzielne zlecenie zamawiającego Wykonawca przystąpi do odpłatnego wykonania modyfikacji systemu informatycznego Hydra i systemu do zdalnego monitoringu temperatury urządzenia wyłącznie na podstawie uprzednio przedłożonej kalkulacji kosztów i po jej pisemnym zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
  4. Szczegółowy zakres usług objętych wynagrodzeniem miesięcznym (opłatą ryczałtową) dotyczy:
    - 1) Urządzenia automatyki magazynowej:
      - a) Dyżur serwisu w trybie 24/7, w tym:
        - pomoc techniczna
        - wstępna diagnostyka problemu
        - rozwiązywanie problemów związanych z obsługą automatyki magazynowej
      - b) Dyżur Inżyniera R&D:
        - zdalna diagnostyka awarii
        - rozwiązywanie problemów związanych z obsługą mechaniki i automatyki magazynowej
      - c) Praca Inżyniera R&D:
        - zdalna naprawa awarii
        - zmiany w oprogramowaniu
        - wsparcie zdalne i konsultacje techniczne
        - zdalna kalibracja
      - d) Przeglądy okresowe urządzeń automatyki magazynowej, w tym:
        - przygotowanie planu czynności i materiałów do przeglądu
        - dojazd zespołu serwisowego do RCKiK
        - kontrola konstrukcji automatyki magazynowej
        - kontrola układów łożyskowania elementów ruchomych
        - kontrola napięcia łańcuchów, pasów i taśm
        - kontrola działania czujników
        - kontrola działania napędów
        - kontrola okna dostępowego
        - kontrola terminali elektronicznych i skanerów
        - czyszczenie elementów automatyki magazynowej
        - kontrola i uzupełnienie oleju

- smarowanie przewodnic
- kalibracja układów automatyki magazynowej
- sporządzenie wyceny ewentualnej naprawy oraz zaleceń wymiany elementów
- sporządzenie protokołu z przeglądów
- ewentualna wymiana elementów uzgodnionych z Zamawiającym
- rekomendacje eksploatacyjne i modernizacyjne.

2) Systemy komputerowe:

a) Podłączenie do systemu PRTG:

- stały monitoring parametrów pracy urządzenia oraz systemu monitoringu
- stały monitoring poprawności działania integracji Bank Krwi
- stały monitoring poprawności działania łącz komunikacyjnych
- b) przegląd dzienny parametrów pracy serwerów i systemów wizyjnych
- c) Diagnostyka oprogramowania i komunikacji, w tym

- analiza logów systemowych,
- kontrolę poprawności działania algorytmów sterujących,
- testy komunikacji PLC/WMS,
- weryfikację integracji z oprogramowaniem Bank Krwi.

d) Konserwacja i przeglądy systemów IT

- instalacja dostępnych aktualizacji,
- kontrola konfiguracji serwera i baz danych,
- kontrola obciążenia systemu,
- testy funkcjonalne,
- zdalne wsparcie i konsultacje techniczne.

e) System monitoringu temperatury MonitorM2M – walidacja czujników:

- wykonanie pomiarów walidacyjnych
- sporządzenie dokumentacji walidacyjnej

3) kwota ryczałtu zawiera dodatkowo oprócz wyżej wymienionych usług także koszt dojazdu wykonawcy do miejsca wykonania usługi w obie strony oraz wszystkie inne koszty wykonania usługi (w tym roboczogodziny) z wyjątkiem wartości użytych materiałów i części zamiennych

5. Zakres płatnych usług serwisowych realizowanych na podstawie dodatkowego kosztorysu:

- Koszty części zamiennych oraz zużytych materiałów

6. Inne wymagania

- 1) Wykonawca zobowiązany jest do wsparcia technicznego polegającego m.in. na prowadzeniu konsultacji oraz rozwiązywaniu problemów pracowników Zamawiającego związanych z użytkowaniem systemu komputerowego Hydra. Usługa świadczona będzie w trybie ciągłym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały okres trwania umowy.
- 2) Wykonawca zobowiązany jest utrzymywać system do monitorowania MonitorM2M w trybie ciągłym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały okres trwania umowy.
- 3) Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia działań zmierzających do usunięcia awarii niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia, nie później jednak niż:
  - a) w przypadku **awarii krytycznej** - w ciągu **24 godzin** (1 dzień kalendarzowy) od chwili przyjęcia zgłoszenia,

- b) w przypadku **awarii zwykłej** - w ciągu **72 godzin** (3 dni kalendarzowe) od chwili przyjęcia zgłoszenia.
- 4) Usunięcie awarii powinno nastąpić w terminach:
  - a) **dla awarii możliwych do naprawy w formie zdalnej** w terminach, liczonych od chwili przyjęcia zgłoszenia,
  - b) **dla awarii wymagających interwencji (naprawy) na miejscu w siedzibie Zamawiającego**, w terminie:
    - a) dla awarii krytycznej - nie dłuższym niż **5 dni kalendarzowych (termin na usunięcia awarii krytycznej w siedzibie Zamawiającego stanowi kryterium oceny oferty)**
    - b) dla awarii zwykłej - nie dłuższym niż **14 dni kalendarzowych**,  
- liczonych od dnia przyjęcia zgłoszenia
- 5) W uzasadnionych przypadkach, gdy z przyczyn technicznych i/lub organizacyjnych niezależnych od Wykonawcy usunięcie awarii w powyższych terminach nie jest możliwe (np. z uwagi na czas oczekiwania na części zamienne), Wykonawca uzgodni z Zamawiającym termin naprawy. Zgoda Zamawiającego wymaga formy pisemnej lub mailowej i powinna być udzielona przed upływem pierwotnego terminu.
- 6) W zakresie naprawy mroźni automatycznej, Wykonawca zobowiązany jest do:
  - a) naprawienia wszystkich zgłoszonych przez Zamawiającego awarii w systemie 24/7 i/lub stwierdzonych przez Wykonawcę podczas bieżącej konserwacji lub przeglądu technicznego w terminach określonych odpowiednio dla rodzaju awarii,
  - b) wykonania naprawy w formie zdalnej lub w siedzibie Zamawiającego, a jeśli naprawa tego wymaga do wykonania naprawy w siedzibie Zamawiającego wraz z wymianą uszkodzonych lub niedziałających części mroźni automatycznej na nowe lub wykonania czynności przywracających należyłą funkcjonalność mroźni automatycznej, przy czym Wykonawca ustali konieczność tych napraw a dodatkowe koszty będzie każdorazowo uzgadniał z Zamawiającym, z podaniem terminu naprawy oraz jeśli naprawa tego wymaga przewidywanych kosztów materiałów. Naprawa nastąpi po akceptacji kosztorysu przez Zamawiającego,
  - e) sporządzania i dostarczania Zamawiającemu każdorazowo protokołu z naprawy dokonywanej w siedzibie Zamawiającego i dokonanej zdalnie zawierającego co najmniej następujące informacje: datę rozpoczęcia naprawy, datę zakończenia naprawy, rodzaj awarii/usterki oraz ewentualną przyczynę, rodzaj wykonanych czynności (w tym dostawa i montaż części lub nowego urządzenia/podzespołu/części), imię (imiona) i nazwisko (nazwiska) osoby (osób) wykonującej/-ych usługę.
- 7) Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia wszelkich awarii w działaniu urządzeń pomiarowych oraz do usunięcia nieprawidłowości w działaniu oprogramowania systemu MonitorM2M za pośrednictwem:
  - a) diagnostyki problemu i pomocy technicznej po przesłaniu zgłoszenia drogą elektroniczną lub telefoniczną. Wykonawca podejmie współpracę z Zamawiającym w celu zdefiniowania i zdiagnozowania problemu.
  - b) obsługi technicznej w zakresie urządzeń pomiarowych świadczonej w miejscu instalacji w przypadku problemów, których nie można rozwiązać zdalnie, Wykonawca przyjedzie na miejsce instalacji urządzenia pomiarowego w celu wykonania naprawy, wymiany poszczególnych

komponentów lub całego urządzenia pomiarowego w zależności od stopnia złożoności usterki.

- c) W ramach umowy Wykonawca zrealizuje zlecone przez Zamawiającego naprawy urządzeń pomiarowych w szczególności poprzez:
- diagnostykę uszkodzenia,
  - wykonania naprawy w formie zdalnej lub w siedzibie Zamawiającego, a jeśli naprawa tego wymaga do wykonania naprawy w siedzibie Zamawiającego wraz z wymianą uszkodzonych lub niedziałających części urządzenia pomiarowego na nowe, przy czym Wykonawca konieczność tych napraw będzie każdorazowo uzgadniał z Zamawiającym, z podaniem terminu naprawy oraz jeśli naprawa tego wymaga przewidywanych kosztów materiałów i ilości roboczogodzin (w ramach ryczału. Naprawa nastąpi po akceptacji kosztorysu przez Zamawiającego,
  - sporządzenie każdorazowo protokołu z naprawy zawierającego następujące informacje: datę rozpoczęcia naprawy, datę zakończenia naprawy, rodzaj awarii/usterki oraz ewentualną przyczynę, rodzaj wykonanych czynności (w tym dostawa i montaż części lub nowego urządzenia/podzespołu/części), imię (imiona) i nazwisko (nazwiska) osoby (osób) wykonującej/-ych usługę, czas poświęcony na naprawę (liczba roboczogodzin w ramach ryczału).
- 8) Zamawiający na świadczenia dodatkowe w postaci materiałów, części zamiennych, dysponuje kwotą 20 000 złotych netto w okresie obowiązywania umowy
- 9) W ramach **przedmiotu** umowy Wykonawca przeprowadzi walidację/kwalifikację 4 czujników zainstalowanych w urządzeniach w siedzibie RCKIK w Szczecinie. Walidacja/kwalifikacja zostanie przeprowadzone podczas wykonywanego przeglądu prewencyjno-technicznego, bez konieczności dodatkowego przyjazdu serwisu. Walidacja/kwalifikacja czujników przeprowadzona zostanie w dwóch punktach pracy czujnika, przestrzegając warunków bezpieczeństwa i higieny pracy. Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzając walidację/kwalifikację do: dołączenia dodatkowo do dokumentacji z walidacji/kwalifikacji kopii świadectw wzorcowania zastosowanej zewnętrznej aparatury pomiarowej wraz z tłumaczeniem na język polski (jeżeli dotyczy), umieszczenia w dokumentacji z walidacji/kwalifikacji w szczególności: danych identyfikujących czujnik, opis wykonanych czynności, ocenę uzyskanych parametrów w stosunku do założeń, datę przeprowadzenia walidacji/kwalifikacji.
- 10) Wykonawca dysponuje (jest posiadaczem) kodu źródłowego niezbędnego do wykonania usługi informatycznej oraz zmiany/dostosowania systemu komputerowego Hydra oraz systemu do monitorowania MonitorM2M do potrzeb Zamawiającego.
- 11) Zamawiający jeżeli zajdzie potrzeba ma prawo skorzystać z prawa opcji w kwocie 50 000 zł netto.
- 12) Przewidywana ilość awarii do usunięcia w siedzibie Zamawiającego w okresie trwania umowy została oszacowana na 4 awarie.
- 13) Zamawiający wskazuje, że podana powyżej liczba awarii (4) ma charakter wyłącznie **szacunkowy i orientacyjny**, przyjęty w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania ryczałtowej wyceny oferty. Wskazana wartość **nie jest wiążąca** dla Zamawiającego i nie stanowi gwarancji ani limitu wystąpienia zdarzeń. Fakt wystąpienia większej liczby awarii niż wskazana powyżej nie stanowi podstawy do zmiany wysokości wynagrodzenia ani żądania dodatkowych opłat – usługa ta jest realizowana w całości w ramach stałego, **miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego**

## **W ZAKRESIE CZĘŚCI NR 2:**

### **OPZ- Świadczenie usługi związanej z kompleksową obsługą dwóch układów chłodniczych w mroźni osocza Cobra**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi związanej z kompleksową obsługą dwóch układów chłodniczych w mroźni osocza Cobra w okresie 12 miesięcy.

1. Serwis pogwarancyjny mroźni automatycznej Cobra dotyczy dwóch redundantnych układów chłodniczych dla mroźni.
2. Szczegółowy zakres usług objętych wynagrodzeniem miesięcznym (opłatą ryczałtową) dotyczy:
  - 1) pozostawania w gotowości do świadczenia usług serwisowych (24 godziny na dobę włącznie z dniami wolnymi od pracy i świątecznymi) oraz dojazdów pracowników serwisu do siedziby Zamawiającego na każde wezwanie przez cały okres umowy;
  - 2) przeprowadzenia przeglądu technicznego dwóch układów chłodniczych w mroźni automatycznej Cobra raz na pół roku
  - 3) przeprowadzenia kontroli szczelności instalacji chłodniczych potwierdzonej protokołem raz w ciągu trwania umowy;
  - 4) usuwania awarii i/lub napraw układów chłodniczych mroźni zwanych także „interwencjami serwisowymi”
  - 5) nadzoru nad prawidłowym działaniem układów chłodniczych w tym diagnozowanie ewentualnych problemów/awarii
  - 6) udzielaniu pomocy technicznej (konsultacji on-line, telefonicznej) pracownikom Zamawiającego użytkującym automatyczną mroźnię Cobra
  - 7) wykonaniu wszystkich czynności objętych umową z należytą starannością przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje i doświadczenie zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
  - 8) bieżącej konserwacji oraz utrzymania sprawności układów chłodniczych
  - 9) serwisu interwencyjnego w przypadku awarii jednego i/lub dwóch układów chłodniczych 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu przez cały okres umowy
  - 10) przeglądu technicznego dwóch układów chłodniczych w czasie trwania umowy. Dostarczenie do Zamawiającego protokołów/raportów z przeprowadzonych czynności serwisowych w ramach przeglądu technicznego.
  - 11) diagnozowaniu awarii lub uszkodzeń ujawnionych podczas bieżącego użytkowania
  - 12) utrzymaniu sprawności urządzeń chłodniczych zapewniających utrzymanie temperatury  $\leq -26^{\circ}\text{C}$  24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu
  - 13) usunięciu wszelkich awarii układów chłodniczych oraz usunięciu nieprawidłowości w działaniu po przesłaniu zgłoszenia drogą elektroniczną lub telefonicznie. W przypadku problemów Wykonawca przyjedzie do siedziby RCKiK w Szczecinie w celu wykonania naprawy, wymiany poszczególnych komponentów lub uszkodzonego elementu chłodniczego. Wszelkie naprawy muszą być poświadczone raportem lub krótką notatką z naprawy zawierającą m.in. informacje dotyczące: daty rozpoczęcia naprawy, datę zakończenia naprawy, rodzaj usterki, przyczynę powstania usterki oraz jak została naprawiona a także stan po wykonaniu naprawy. W przypadku usługi na miejscu w siedzibie RCKiK także ilość roboczogodzin. Raport lub notatka powinna zawierać także datę, oraz podpis osoby dokonującej naprawy.
  - 14) kwota miesięcznego ryczałtu zawiera dodatkowo oprócz wyżej wymienionych usług także koszt dojazdu wykonawcy do miejsca wykonania usługi w obie strony oraz wszystkie inne koszty wykonania usługi (w tym roboczogodziny) z wyjątkiem wartości użytych materiałów i części zamiennych

3. Zakres płatnych usług serwisowych realizowanych na podstawie kosztorysu w ramach którego wskazane zostaną koszty części zamiennych oraz zużytych materiałów
4. Wykonawca winien realizować świadczenie usługi serwisowej zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego i zasadami wiedzy technicznej, a w szczególności w zgodzie z zaleceniami i wskazaniem producenta.
5. Wykonawca jest zobowiązany w szczególności do zapewnienia ciągłości funkcjonowania dwóch redundantnych układów chłodniczych dla mroźni.
6. W przypadku naprawy w której doszło do wycieku czynnika chłodniczego ponowna kontrola szczelności musi zostać przeprowadzona przez osobę posiadającą odpowiedni certyfikat F-gaz i powinna nastąpić najwcześniej 24 godziny po naprawie, ale nie później niż w ciągu miesiąca. Po każdej kontroli serwisant wystawia protokół, który jest podstawą do wpisu CRO.
7. Wszystkie odpady powstałe w związku z realizacją Umowy stanowią własność Wykonawcy, który jest zobowiązany do ich zagospodarowania i utylizacji na własny koszt. Wykonawca zobowiązuje się do postępowania z odpadami w sposób zgodny z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
8. Zamawiający na świadczenia dodatkowe w postaci materiałów, części zamiennych, dysponuje kwotą 20 000 złotych netto w okresie obowiązywania umowy.
9. W przypadku wystąpienia awarii i/lub usterki Wykonawca Zobowiązany jest w ciągu max. do 8 godzin od zgłoszenia awarii podjąć czynności serwisowe (termin podjęcia czynności serwisowych stanowi kryterium oceny ofert).
10. Usunięcie awarii powinno nastąpić w terminie nie dłuższym niż 30 dni kalendarzowych liczonych od podjęcia czynności serwisowych.  
Uwaga: W uzasadnionych przypadkach, gdy z przyczyn technicznych i/lub organizacyjnych niezależnych od Wykonawcy usunięcie awarii w powyższym terminie nie jest możliwe (np. z uwagi na czas oczekiwania na części zamienne), Wykonawca uzgodni z Zamawiającym termin naprawy. Zgoda Zamawiającego wymaga formy pisemnej lub mailowej i powinna być udzielona przed upływem pierwotnego terminu.
11. Zamawiający jeżeli zajdzie potrzeba ma prawo skorzystać z prawa opcji w kwocie 20 000 zł netto.
12. Przewidywana ilość awarii do usunięcia w siedzibie Zamawiającego w okresie trwania umowy została oszacowana na - 4 awarie
13. Zamawiający wskazuje, że podana powyżej liczba awarii (4) ma charakter wyłącznie **szacunkowy i orientacyjny**, przyjęty w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania ryczałtowej wyceny oferty. Wskazana wartość **nie jest wiążąca** dla Zamawiającego i nie stanowi gwarancji ani limitu wystąpienia zdarzeń. Fakt wystąpienia większej liczby awarii niż wskazana powyżej nie stanowi podstawy do zmiany wysokości wynagrodzenia ani żądania dodatkowych opłat – usługa ta jest realizowana w całości w ramach stałego, **miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego**.