**Załącznik nr 1C do swz**

**Załącznik nr 2 do umowy dla części 1 zamówienia**

**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (SOPZ) dla części 1 zamówienia**

1. Przedmiotem umowy jest zakup usługi serwisu oraz wsparcia technicznego dla „Systemu komunikacji video dla Urzędu Marszałkowskiego Województwa Małopolskiego i jednostek organizacyjnych Województwa Małopolskiego”.
2. Usługa serwisu, o której mowa w ust. 1 będzie obejmować:
   1. usuwanie zgłoszonych przez Zamawiającego awarii elementów systemu komunikacji video. Usuwanie zgłoszonych awarii Wykonawca będzie realizował przez naprawę lub wymianę na urządzenia sprawne w stanie nie gorszym od zgłoszonych do naprawy;
   2. aktualizację oprogramowania elementów systemu komunikacji video.
3. Usługa serwisu, o której mowa w ust. 1 będzie świadczona na następujących warunkach:
4. Usługa świadczona będzie w ramach okna czasowego, zdefiniowanego jako dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach: od 8.00 do 16.00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy);
5. Zgłoszenia awarii i aktualizacji oprogramowania elementów systemu komunikacji video mogą być przesyłane przez Zamawiającego 24 godziny na dobę;
6. Zgłoszenia będą przesyłane przez Zamawiającego na wskazany przez Wykonawcę adres poczty elektronicznej: ........, platformę helpdesk lub na wskazany przez Wykonawcę numer telefonu: …….;
7. Zgłoszenie będzie zawierać: nazwę, model, nr seryjny, opis awarii oraz lokalizację (adres) elementu systemu, który uległ awarii, wg wzoru określonego w załączniku nr 7 do umowy;
8. Potwierdzenie przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszonej awarii na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej nastąpi w terminie do 3 godzin od otrzymania zgłoszenia. Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia będzie zawierać: nr zgłoszenia, datę zgłoszenia, imię i nazwisko osoby zajmującej się realizacją zgłoszenia;
9. Wykonawca wykona diagnozę zgłoszonej awarii w lokalizacji, w której znajduje się element systemu komunikacji video, wskazanej w zgłoszeniu przez Zamawiającego lub zdalnie (jeżeli jest to możliwe ze względów technicznych oraz bezpieczeństwa) oraz usunie awarię w terminach wskazanych w lit. g), h), i) lub jeżeli jest to niemożliwe uruchomi w tych terminach rozwiązanie zastępcze i usunie awarie w terminie wskazanym w lit. j), tj. 20 dni roboczych.
10. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia zgłoszonej przez Zamawiającego awarii uniemożliwiającej prawidłowe funkcjonowanie systemu lub uruchomienia rozwiązania zastępczego w terminie **do …. godzin od zgłoszenia** *(zgodnie z ofertą wykonawcy).*
11. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia zgłoszonej przez Zamawiającego awarii elementów systemu komunikacji video takich jak: mostek telekonferencyjny video, serwer archiwizacji streaming, komponenty serwerowe lub uruchomienia rozwiązania zastępczego w terminie **do …. godzin od zgłoszenia** *(zgodnie z ofertą wykonawcy)***.**
12. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia zgłoszonej przez Zamawiającego awarii pozostałych elementów systemu komunikacji video nie wymienionych w lit. h), jak np. wideotelefon, kodek, kamera lub uruchomienie rozwiązania zastępczego, w terminie **do ….. dni roboczych od zgłoszenia** *(zgodnie z ofertą wykonawcy).*
13. Wykonawca zobowiązany jest do aktualizacji oprogramowania elementów systemu komunikacji video w terminie **do 20 dni roboczych od zgłoszenia.**
14. Usunięcie zgłoszonej przez Zamawiającego awarii zostanie wykonane przez Wykonawcę w lokalizacji, w której znajduje się uszkodzony element systemu komunikacji video lub jeżeli będzie to niemożliwe Wykonawca na własny koszt przetransportuje uszkodzony element do miejsca, w którym dokona naprawy. W takim przypadku termin naprawy, w tym czas działania rozwiązania zastępczego, nie powinien przekroczyć 20 dni roboczych. Terminem usunięcia zgłoszonej awarii będzie dzień uruchomienia naprawionego elementu w lokalizacji Zamawiającego.
15. Usunięcie zgłoszonej przez Zamawiającego awarii i aktualizacji oprogramowania potwierdzone zostanie przygotowanym przez Wykonawcę protokołem usunięcia awarii/aktualizacji oprogramowania, podpisanym przez upoważnione osoby po stronie Wykonawcy i Zamawiającego. Protokół usunięcia awarii/aktualizacji oprogramowania powinien zawierać: numer zgłoszenia, datę przyjęcia zgłoszenia, imię i nazwisko osoby zajmującej się realizacją zgłoszenia, opis zgłoszonej awarii, datę usunięcia awarii oraz opis usunięcia awarii. Wzór protokołu usunięcia awarii/aktualizacji oprogramowania stanowi załącznik nr 7 do umowy.
16. Aktualizacje oprogramowania komponentów systemu komunikacji video. Aktualizacje powinny obejmować rozwój oprogramowania w zakresie w jakim aktualizacje są udostępniane przez producenta sprzętu.
17. Usługa wsparcia technicznego, w tym merytorycznego, związanego z użytkowaniem wdrożonego systemu komunikacji video będzie świadczona na następujących warunkach:
18. Usługa świadczona będzie w ramach okna czasowego, zdefiniowanego jako dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach: od 8.00 do 16.00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy);
19. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu dokonywanie  zgłoszeń  za pomocą poczty elektronicznej na wskazany przez Wykonawcę adres email: …….., platformę helpdesk lub na wskazany przez Wykonawcę numer telefonu ……. Po dokonaniu zgłoszenia Zamawiający dopuszcza formę komunikacji: telefoniczną, pocztą elektroniczną, poprzez platformę helpdesk, osobiście na miejscu u Zamawiającego;
20. Usługa obejmuje pełne wsparcie dotyczące konfiguracji, instalacji, kwestii dotyczących funkcjonowania elementów systemu komunikacji video (sprzętu oraz oprogramowania), rozbudowy systemu;
21. Usługa będzie świadczona przez Wykonawcę w wymiarze maksymalnie 60 godzin;
22. Usługa świadczona będzie w języku polskim;
23. Czas przystąpienia do realizacji zgłoszenia w ramach wsparciawynosi maksymalnie 8 godzin jeżeli zgłoszenie zostało przekazane w godzinach wskazanych w punkcie a);
24. Gwarantowany czas rozwiązania zgłoszenia wynosi maksymalnie 24 godziny w ramach okna czasowego.