

CZĘŚĆ 1: USŁUGA W ZAKRESIE SYSTEMU ESOK

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiot zamówienia obejmuje usługę serwisu, konserwacji i asysty technicznej dla elektronicznych systemów bezpieczeństwa zainstalowanych w Morskim Centrum Nauki im. Prof. Jerzego Stelmacha w Szczecinie.

I. USŁUGA ASYSTY:

1. Podstawowym zadaniem prowadzenia **asysty** jest wsparcie techniczne użytkownika w celu utrzymania w stałej sprawności eksploatacyjnej systemów bezpieczeństwa oraz pozostałych instalacji niskoprądowych zainstalowanych w Morskim Centrum Nauki im. Prof. Jerzego Stelmacha w Szczecinie.
2. **Asysta techniczna polega na:**
 - 1) prowadzeniu nadzoru oraz monitorowania działania poszczególnych systemów,
 - 2) dokonywaniu bieżących regulacji i korekt parametrów pracy oraz ustawień poszczególnych systemów,
 - 3) zapewnieniu skróconego czasu reakcji serwisowej, zgodnie z Rozdziałem II pkt 1, ppkt 3,
 - 4) udostępnieniu stałego wsparcia technicznego oraz umożliwienie konsultacji technicznych z inżynierami odpowiedzialnymi za poszczególne systemy.
3. **Zakresem wsparcia w ramach asysty** technicznej objęte będą następujące systemy i instalacje zainstalowane w budynku MCN:
 - 1) System monitoringu wizyjnego VSS,
 - 2) Dźwiękowy System Ostrzegawczy DSO,
 - 3) System automatyki wentylacji HVAC,
 - 4) System Sygnalizacji Pożaru SSP, automatyka pożarowa,
 - 5) System sterowania oddymianiem,
 - 6) System Sygnalizacji Włamania i Napadu SSWiN,
 - 7) System Kontroli Dostępu SKD, depozytory kluczy, videodomofony,
 - 8) System przyzywowy,
 - 9) Instalacja wydzielonej sieci TECH-LAN,

- 10)Systemy multimedialne, RTV,
- 11)System wizualizacji i zarządzania BMS,
- 12)System iluminacji świetlnej.

II. USŁUGA SERWISU, KONSERWACJI:

1. **Zakres prac w zakresie serwisu i konserwacji** elektronicznych systemów bezpieczeństwa zainstalowanych na terenie Morskiego Centrum Nauki w Szczecinie:

- 1) Podstawowym zadaniem prowadzenia serwisu i konserwacji jest utrzymanie systemów w stałej sprawności eksploatacyjnej, polegające na prowadzeniu okresowych czynności konserwacyjnych oraz interwencjach serwisowych mających usunąć ewentualne awarie i uszkodzenia, z uwzględnieniem wymagań Zamawiającego określonych w dokumentacji postępowania.
- 2) Czynności diagnostyczne i działania korekcyjne będą wykonywane na podstawie zgłoszeń serwisowych dokonywanych za pomocą elektronicznego systemu ewidencji zgłoszeń udostępnionego Zamawiającemu lub poczty e-mail. Telefoniczna linia wsparcia technicznego oraz zgłoszenia serwisowe przyjmowane będą 7 dni w tygodniu w godzinach 8:00-20:00. Zgłoszenia dokonane po godzinie 20:00 traktowane będą jako zgłoszenia, które wpłynęły o godzinie 8:00 dnia następnego.
- 3) W przypadku wystąpienia awarii i jej zgłoszenia zespół serwisowy zobowiązany jest do jej usunięcia w terminach określonych dla Systemu ESOK, o których mowa w Rozdziale II pkt 2 ppkt 1 lit. b, od momentu skutecznego zgłoszenia (z zastrzeżeniem, że jeśli awaria będzie wymagała zakupu dodatkowych materiałów eksploatacyjnych lub innych, zostanie ona usunięta w terminie wspólnie uzgodnionym przez strony). Przez awarię rozumieć należy każdą zgłoszoną przez Zamawiającego usterkę lub nieprawidłowe działanie, lub stan niesprawności któregośkolwiek z systemów objętych niniejszym przedmiotem zamówienia. Serwisem i konserwacją należy objąć następujące, istniejące w obiekcie systemy i instalacje:

a) Elektroniczny System Obsługi Klienta ESOK (prod. MVB),

- 4) Dla instalacji należy założyć indywidualną Książkę Serwisową, w której będą odnotowywane wszystkie zdarzenia, awarie oraz przebieg wizyt i ustalenia techników wsparcia.
- 5) Poza ustalonymi wizytami okresowymi konserwacyjnymi Wykonawca udostępnia serwis na wypadek zdarzeń awaryjnych.

2. Specyfikacja wykonywania przeglądów oraz czynności serwisowych,
wskazanych w dokumentacji techniczno-ruchowej systemu oraz instrukcji eksploatacji:

1) System ESOK

a) Wykaz czynności:

- realizowanie usług polegających na usuwaniu błędów w działaniu Systemu w terminach i na zasadach określonych w lit. b) - TERMINY USUWANIA AWARII, BŁĘDÓW I USTEREK SYSTEMU ESOK,
- udzielanie niezbędnych konsultacji w godzinach pracy Zamawiającego („Konsultacje”). Konsultacje dotyczyć będą zagadnień związanych z funkcjonowaniem oprogramowania, z wyłączeniem kwestii związanych bezpośrednio z jego administrowaniem,
- stałego monitorowania przez Wykonawcę funkcjonowania Systemu w drodze prowadzenia rejestru zgłaszanych błędów w funkcjonowaniu oprogramowania oraz prowadzeniu prac nad stworzeniem doskonalszych wersji oprogramowania ESOK,
- udzielania nieodpłatnej licencji na aktualizacje oprogramowania („Modyfikacje Standardowe”) oprogramowania ESOK,
- instalowanie i konfiguracja modyfikacji standardowych,
- dostarczania w terminie do 5 dni roboczych szablonów nowych raportów i wydruków standardowych wymaganych przez Zamawiającego pod warunkiem, że Zamawiający wraz ze zleceniem dostarczy szablon szaty graficznej i zawartości merytorycznej szablonu raportu lub wydruku. Przez raport i wydruk standardowy należy rozumieć taki dokument, w którym informacje pobierane z bazy danych przenoszone są bezpośrednio na wydruk.
- dostarczania w terminie do 10 dni roboczych nowych raportów i wydruków złożonych. Przez raport i wydruk złożony należy rozumieć taki dokument, w który informacje pobierane z bazy danych przetwarzane są według specjalnego algorytmu stworzonego dla potrzeb konkretnego wydruku.
- monitoring i kontrola backupów bazy danych
- kontrola struktury bazy danych

b) TERMINY USUWANIA AWARII, BŁĘDÓW i USTEREK SYSTEMU ESOK:

Rodzaj problemu	Czas reakcji		Termin rozwiązania problemu	
	W dniach i godzinach pracy Zamawiającego	W dni wolne od pracy Zamawiającego	W dniach i godzinach pracy Zamawiającego	W dni wolne od pracy Zamawiającego
Awaria Systemu	[4] h	[8] h	[24] h	[36] h
Błąd Systemu	[8] h	[48] h	[36] h	[96] h
Usterka Systemu	[24] h	[72] h	[72] h	[120] h

Uwaga:

Przez wyrażenie „**Awaria Systemu**” rozumie się spowodowane błędem oprogramowania lub wadą prac wdrożeniowych zakłócenie pracy Systemu, uniemożliwiające czasowe lub trwale wykonywanie wszystkich przewidzianych dokumentacją funkcji.

Przez wyrażenie „**Błąd Systemu**” rozumie się nieprawidłowe działanie Systemu, niezgodne z dokumentacją, spowodowane błędem oprogramowania lub wadą prac wdrożeniowych na jednym ze stanowisk pracy.

Przez wyrażenie „**Usterka Systemu**” rozumie się działanie systemu niezgodne z dokumentacją, nie zakłócające rutynowych czynności pracy użytkowników.

W przypadku gdy któryś z opisanych problemów Awaria Systemu, Błąd Systemu, Usterka Systemu będzie wymagał wykonania aktualizacji systemu, termin tej operacji a tym samym usunięcia problemu zostanie ustalony w formie pisemnego porozumienia Zamawiającego i Wykonawcy.

Uwaga: Wymienione powyżej systemy i instalacje objęte są gwarancją Generalnego Wykonawcy.

Prowadzone prace nie mogą zakłócić ciągłości pracy poszczególnych instalacji i systemów bezpieczeństwa. Dlatego wszelkie roboty należy

prorowadzić w porozumieniu z Zamawiającym i Gwarantem systemu (firma ERBUD S.A.) w taki sposób, aby nie naruszyć warunków gwarancji. Prace mogą być wykonywane jedynie przez osoby posiadające aktualne szkolenie z zakresu konfiguracji, programowania i serwisowania systemów bezpieczeństwa oraz wizualizacji i zarządzania bezpieczeństwem funkcjonujących w obiekcie, wydane przez producenta lub dystrybutora danego systemu. Ponadto, w celu świadczenia usług w ramach zadań wchodzących w skład zamówienia, zapewniających gwarancję bezpieczeństwa, a także z uwagi na prawidłowość obsługi systemów objętych przedmiotem zamówienia, konieczne jest posiadanie certyfikatów jakości świadczonych usług oraz autoryzacji w zakresie określonym w Rozdziale VIII SWZ.