**Opis przedmiotu zamówienia**

**Przedmiot zamówienia: Świadczenie usług serwisowych systemów internetowych, telewizyjnych, monitoringu oraz urządzeń infrastruktury informatycznej i audiowizualnej.**

1. **Opis przedmiotu zamówienia jest świadczenie usług serwisowych systemów internetowych, telewizyjnych, monitoringu oraz urządzeń infrastruktury informatycznej i audiowizualnej w** Ośrodku Badawczo-Konferencyjnym IM PAN w Będlewie.
2. **Opis pozycji przedmiotu zamówienia:**
3. Świadczenie usługi pierwszej linii wsparcia w zakresie obsługi informatycznej
4. Świadczenie usługi serwisowania systemów telewizyjnych
5. Świadczenie usługi serwisowania systemów monitoringu
6. Świadczenie usługi serwisowania urządzeń infrastruktury informatycznej i audiowizualnej
7. **Zakres przedmiotu zamówienia**
8. Świadczenie usługi pierwszej linii wsparcia w zakresie obsługi informatycznej w Będlewie, w tym:
9. Rozwiązywanie bieżących problemów z komputerami oraz urządzeniami peryferyjnymi
10. Obsługa sprzętu multimedialnego
11. Wsparcie informatyczne w zakresie konferencji organizowanych w Będlewie
12. Rozwiązywanie bieżących problemów z siecią lokalną oraz instalacja sprzętu niezbędnego do jej funkcjonowania
13. Bieżąca współpraca z zespołem IT IMPAN, w tym zgłaszanie wniosków dotyczących modernizacji oraz poprawy jakości i stabilności systemu internetowego
14. Bezpośredni kontakt z dostawcą Internetu dotyczący identyfikacji i usunięcia awarii w dostawie sygnału internetowego.
15. Usługa serwisowania systemów telewizyjnych:
16. Kontrolowanie jakości sygnału telewizyjnego w odbiornikach telewizyjnych w OBK IM PAN w Będlewie.
17. Wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego oraz pomoc zdalna.
18. Pomoc telefoniczna w eksploatacji systemów telewizyjnych.
19. Bieżące usuwanie usterek niewymagających zakupu części i/lub wymiany elementów systemu telewizyjnego.
20. Zgłaszanie wniosków dotyczących poprawy jakości i stabilności funkcjonowania systemu telewizyjnego
21. Szacowanie kosztów usunięcia awarii systemu telewizyjnego.
22. Nadzór nad infrastrukturą wzmacniającą i rozdzielającą sygnał telewizyjny.
23. Infrastruktura telewizyjna składa się z instalacji antenowej w 7 budynkach oraz urządzeń: wzmacniacz sygnału 6 sztuk, multiswitch 2 sztuki, stacja czołowa telewizji kablowej 1 sztuka, anteny do odbioru sygnału telewizji naziemnej 4 sztuki
24. Usługa serwisowania systemów monitoringu (Tiandy):
25. Kontrolowanie sprawności i jakości systemów monitoringu w OBK IM PAN w Będlewie.
26. Wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego oraz pomoc zdalna.
27. Pomoc telefoniczna w eksploatacji systemów monitoringu.
28. Bieżące usuwanie usterek niewymagających zakupu części i/lub wymiany elementów systemu monitoringu.
29. Zgłaszanie wniosków dotyczących poprawy jakości i stabilności funkcjonowania systemu monitoringu.
30. Szacowanie kosztów usunięcia awarii systemu monitoringu.
31. Nadzór nad rejestratorem video i dostępem do jego zapisów.
32. Udostępnianie zapisów z poszczególnych kamer na wniosek osoby reprezentującej Zamawiającego.
33. Przeszkolenie wskazanych pracowników Zamawiającego w obsłudze systemu monitoringu.
34. Infrastruktura monitoringu składa się z instalacji kablowej oraz urządzeń: rejestrator z twardym dyskiem 2 sztuki, kamery cyfrowe 16 sztuk, kamery analogowe 6 sztuk.
35. Usługa serwisowania urządzeń infrastruktury informatycznej i audiowizualnej:
36. Diagnoza systemów w celu wykrycia sytuacji niepożądanych, w szczególności monitorowanie zdarzeń zagrażających bądź potencjalnie zagrażających bezpieczeństwu systemu w porozumieniu z pracownikami zespołu IT IM PAN w Warszawie
37. Doraźne kontrolowanie jakości pracy elementów systemu informatycznego takich jak komputery, drukarki, skanery, serwery, urządzenia podtrzymujące zasilanie (UPS), beamery inne urządzenia peryferyjne w OBK IM PAN w Będlewie.
38. Wizyty serwisowe w siedzibie Zamawiającego
39. Bieżące usuwanie usterek niewymagających zakupu części i/lub wymiany elementów systemu informatycznego.
40. Zgłaszanie wniosków dotyczących poprawy jakości i stabilności funkcjonowania systemu informatycznego
41. Szacowanie kosztów usunięcia awarii systemu informatycznego.
42. Prowadzenie instruktażu dla gości OBK IM PAN w Będlewie w zakresie wykorzystania systemów informatycznych znajdujących się w salach konferencyjnych.
43. **Miejsce realizacji zamówienia:** Ośrodek Badawczo-Konferencyjny IM PAN w Będlewie, ul. Parkowa 1, 62-061 Stęszew.
44. **Termin realizacji zamówienia**:
45. Przedmiot zamówienia będzie realizowany przez 12 miesięcy licząc od daty udzielenia zamówienia.
46. W przypadku awarii Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do ich usuwania niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia od Użytkownika, nie później niż do 4 godziny, jeżeli uniemożliwiają one prowadzenie podstawowej działalności Użytkownika.
47. W przypadku innych wezwań w sprawie konfiguracji sprzętu lub szeroko pojętego help desk Wykonawca zobowiązany jest przybyć na miejsce w ciągu max. 1 dnia roboczego.
48. Usuwanie awarii nie może przekroczyć maksymalnych terminów w przypadku:
49. System internetowy – max do 12 godzin
50. System telewizyjny – max do 24 godziny
51. System monitoringu – max do 24 godziny
52. Urządzenia infrastruktury informatycznej (komputery, drukarki, beamery, skanery i inne urządzenia peryferyjne) – max do 12 godzin
53. **Warunki realizacji:**
54. Czynności wchodzące w zakres przedmiotu zamówienia powinny być wykonywane przez Wykonawcę lub podmioty i osoby świadczące profesjonalne usługi objęte przedmiotem zlecenia w oparciu o sprzęt i wyposażenie będące jego własnością.
55. Powierzenie przez Serwisanta wykonania czynności innym osobom powoduje, że ponosi on odpowiedzialność za działania osoby trzeciej jak za swoje działania i zaniechania.
56. Czynności wchodzące w zakres przedmiotu zamówienia powinny być wykonywane w sposób gwarantujący bezpieczeństwo gości i pracowników Zamawiającego.
57. Wszystkie informacje, z którymi będzie miał kontakt Serwisant w trakcie wykonywania czynności wchodzące w zakres przedmiotu zamówienia objęte są tajemnicą i nie mogą być udostępniane osobom trzecim.
58. Awarie systemów rozumiane będą jako błędne działanie lub brak działania dowolnego elementu systemów wymienionych w zakresie przedmiotu zamówienia.
59. Wykonawca w ramach zryczałtowanego miesięcznego wynagrodzenia zobowiązany jest do dokonywania napraw i usuwania usterek, w tym wymagających wymiany części i materiałów w ramach robocizny.
60. W przypadku stwierdzenia podczas wykonywania przedmiotu zamówienia konieczności wykonania czynności innych niż określone w OPZ, bez których niemożliwym jest zakończenie wykonania przedmiotu zamówienia, w tym dokonania wymiany części lub materiałów lub usunięcia awarii („czynności dodatkowe nie ujęte w OPZ”), Wykonawca niezwłocznie (w dniu stwierdzenia konieczności wykonania czynności dodatkowych) powiadomi o tym Zamawiającego i przedstawi ofertę realizacji obejmującą co najmniej wyszczególnione niezbędne materiały, części oraz ilość niezbędnych roboczogodzin pracy. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Wykonawca zobowiązany będzie do wykonania czynności dodatkowych wyłącznie po zaakceptowaniu przez Zamawiającego kalkulacji obejmującej koszty wykonania poszczególnych czynności dodatkowych.
61. Płatność za ewentualne ww. naprawy będzie odbywać się w ramach wynagrodzenia przewidzianego na czynności dodatkowe lub w przypadku jego wyczerpania na podstawie odrębnego zamówienia udzielonego zgodnie z regulacjami obowiązującymi u Zamawiającego.
62. Usuwanie awarii będzie realizowane z wynagrodzenia maksymalnego wyłącznie po akceptacji kosztów przez Zamawiającego.
63. Zamawiający zastrzega możliwość samodzielnego zakupu części i materiałów w przypadku uzyskania bardziej konkurencyjnej oferty. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany będzie do użycia do wymiany lub montażu zakupionych przez Zamawiającego materiałów i części.
64. Zamawiający zastrzega możliwość wypowiedzenia zamówienia bez podania przyczyny lub ograniczenie jego zakresu wraz ze zmniejszeniem wynagrodzenia a Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia z tego tytułu.
65. **Warunki płatności:**
66. Podstawą do wystawienia faktury będzie podpisanie bez uwag protokołu odbioru przedmiotu zamówienia bez uwag stron.
67. Płatność w ciągu 21 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT.
68. Rozliczenie za wykonane usługi serwisowe będzie uwzględniało: Zryczałtowane wynagrodzenie miesięczne w ramach robocizny rozliczane po zakończeniu każdego miesiąca realizacji zamówienia i obejmujące naprawy uszkodzonego sprzętu bez kosztów wymienianych części i podzespołów.
69. Wynagrodzenie na wymienione części i materiały rozliczane w ramach maksymalnego wynagrodzenia przewidzianego na czynności dodatkowe.