

PGE GiEK S.A. – Oddział Elektrownia RYBNIK

(Nazwa jednostki organizacyjnej)

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

WSPARCIE OBSŁUGI TECHNICZNEJ PRZY SERWISOWANIU SYSTEMU DGT IPNOVA

Opracował:

Akceptował:

Zatwierdził:

Rybnik 16.09.2025

(Miejscowość i data)

Spis treści

1.	PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:.....	3
2.	CEL PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA	3
3.	STAN OBECNY:	3
3.1.	PGE GIEK S.A. ODDZIAŁ ELEKTROWNIA RYBNIK DYSPONUJE WDROŻONYM URZĄDZENIAMI:	3
4.	OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA / ZAKRES USŁUGI:	3
4.1.	ZAKRES PRAC W RAMACH RYCZAŁTOWEJ OPŁATY MIESIĘCZNEJ – WSPARCIE TECHNICZNE:.....	3
4.2.	ZAKRES PRAC NIE OBJĘTYCH OPŁATĄ MIESIĘCZNĄ.	4
5.	ZAŁOŻENIA REALIZACYJNE	4
5.1.	OBOWIĄZKI PO STRONIE WYKONAWCY	4
5.2.	OBOWIĄZKI PO STRONIE ZAMAWIAJĄCEGO	5
6.	ZAŁOŻENIA SERWISOWE	5
6.1.	PAKIET SERWISOWY	5
7.	ZAŁOŻENIA ZLECANIA PRAC NAPRAWCZYCH.....	5
7.1.	ZLECANIE I ODBIÓR PRAC.....	5

1. Przedmiot zamówienia:

Świadczenie, zgodnie z przedstawionymi przez Zamawiającego wymaganiami, przez okres 24 miesięcy, wsparcia technicznego dla centrali telefonicznej DGT IPnova stanowiącymi własność PGE GiEK S.A. Oddział Elektrownia Rybnik, zlokalizowanymi w Rybniku (44-207), ul. Podmiejska,.

2. Cel przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego - opisanego szczegółowo w pkt. 3 „Stan obecny”.

3. Stan obecny:

3.1. PGE GiEK S.A. Oddział Elektrownia Rybnik dysponuje wdrożonym urządzeniami:

- Centrala DGT IPnova o pojemności:
 - 944 portów analogowych (59 kart 16 portowych)
 - 40 portów analogowych linii miejskich (5 kart 8 portowych)
 - 176 portów cyfrowych Sup0 (22 kart 8 portowych),
 - 8 portów analogowych MB
 - 8 portów cyfrowych Suk0
 - Trakt cyfrowy 4xE1 3 szt
 - Karta Voip obsługa 64 kanały 1 szt
- Cyfrowy rejestrator rozmów
- NCER
 - moduły sterujące centrali
 - moduły liniowe centrali
 - jednostki sterujące
 - 8 portów analogowych
 - 8 portów cyfrowych Suk0
 - trakt cyfrowy 4xE1
 - karta VoIP 3-64 kanały
- Aparat systemowy pracujący na linii cyfrowej Suk0 2 szt
- Konsola dyspozytorska LCD 23"
- Telefon satelitarny do sieci Iridium wraz z osprzętem
- Telefony systemowe pracujące na stykach Up0, Uk0 112 szt
- Przystawki rozszerzające do aparatów cyfrowych 10 szt
- Aparat 2 systemowy Up0/IP 10 szt

4. Opis przedmiotu zamówienia / zakres usługi:

4.1. Zakres prac w ramach ryczałtowej opłaty miesięcznej – Wsparcie techniczne:

1. Pomoc techniczną konsultantów serwisowych 24 godziny na dobę dla stanów awaryjnych.

2. Zdalną identyfikację usterek 24 godziny na dobę w przypadku zgłoszonych stanów awaryjnych.
3. Utrzymanie stałej bazy części zamiennych z przeznaczeniem dla sprzętu objętego serwisem w ramach niniejszej oferty;
4. Użyczenie podzespołów zamiennych na czas wykonania naprawy;
5. Preferencyjne stawki za usługi napraw sprzętu objętego serwisem w ramach niniejszej oferty;
6. Podstawowy przegląd Systemu, przeprowadzony raz na 12 miesięcy, realizowany w miejscu instalacji;
7. Licencjonowane aktualizacje oprogramowania sprzętowego DGT w ramach posiadanej wersji, pod warunkiem, że istniejące wyposażenie sprzętowe pozwala na jego zastosowanie;
8. Wykonywanie projektów:
 - modernizacji Systemu w ramach istniejącej konfiguracji sprzętowej;
 - rozbudowy Systemu stosownie do nowych potrzeb użytkownika.

Opłaty dodatkowe za prace wykonywane przez autoryzowany serwis

- a) Naprawy w miejscu instalacji Systemu.....zł /r-g
- b) Zdalne usuwanie awarii i uszkodzeń.....zł/r-g
- c) Dojazd serwisu do/z miejsca inmstalacji Systemu.....zł/km
- d) Rekonfiguracja Systemu na bazie istniejącego sprzętu i oprogramowania, instalacja modyfikacji danej wersji oprogramowania(upgrade) i inne prace w miejscu instalacji Systemu.....zł

4.2. Zakres prac nie objętych opłatą miesięczną.

1. Zmian w oprogramowaniu sprzętu nie będącym Systemem DGT;
2. Wprowadzenie nowych funkcji i usług, wykonywania rozbudowy Systemu oraz związanej z tym rekonfiguracji;
3. Serwisu urządzeń zasilających nie będących integralną częścią Systemu DGT;
4. Serwisu komputerów stacjonarnych, na których użytkowane jest oprogramowanie do taryfikacji i zarządzania centralą.

5. Założenia realizacyjne

5.1. Obowiązki po stronie Wykonawcy

- Wykonawca zobowiązuje się w ramach Umowy usunąć wszelkie zgłoszone przez Zamawiającego awarie i usterki. W szczególności jest on zobowiązany do dotrzymania terminu wymienionych w Pakiecie Serwisowym.

- Wykonawca winien zapewnić części zamienne celem szybkiej zamiany za uszkodzone komponenty. Koszt zakupu części zamiennych pokrywa Zamawiający. Na wymienione w ramach wykonywanych napraw części Wykonawca udzieli rękojmi i gwarancji na okres 12 miesięcy od dnia ich zainstalowania.

5.2. Obowiązki po stronie Zamawiającego

Zamawiający na czas realizacji zapewnia:

- dostęp do centrali,
- udostępnienie miejsca pracy oraz możliwość podłączenia sprzętu Wykonawcy do infrastruktury Zamawiającego przy zachowaniu obowiązujących u Zamawiającego zasad cyberbezpieczeństwa
- udział w testach wdrożonego rozwiązania,
- organizację uczestnictwa pracowników wydziału TMA w pracach wdrożeniowych i szkoleniach.

6. Założenia serwisowe

6.1. Pakiet serwisowy

Wykonawca zobowiązuje się podjąć zgłoszenia usterki i rozpocząć czynności serwisowe zgodnie z terminami pakietu serwisowego:

Czas reakcji:

- do 4 godziny - w dni robocze (poniedziałek – piątek), w godzinach: 7:00-16:00
- od zgłoszenia (telefon/mail) podjąć działania, przedstawić termin oraz sposób usunięcia,
- do 6 godzin - w dni wolne od pracy oraz w dni robocze w godzinach: 16:00 – 7:00
- od chwili zgłoszenia (telefon/wiadomość przesłana za pośrednictwem poczty elektronicznej) podjąć działania, przedstawić termin oraz sposób usunięcia.

„Czas reakcji” – maksymalny czas przystąpienia przez Wykonawcę do usunięcia Awarii lub innych problemów związanych z eksploatacją Systemu, zgłoszonych przez Zamawiającego lub system monitoringowy (w zależności od poziomu serwisu)

7. Założenia zlecenia Prac Naprawczych

7.1. Zlecenie i odbiór prac

- Wykonawca zobowiązuje się podjąć zgłoszenia usterki i rozpocząć czynności serwisowe zgodnie z pakietem serwisowym,
- Zamawiający może zgłaszać reklamacje dotyczące zakresu i czynności serwisowych w okresie obowiązywania umowy,

- Wykonawca zobowiązany jest do raportowania zmian postępu prac w odniesieniu do ustalonego harmonogramu i zgłaszać wszelkie zmiany Zamawiającemu,
- Zlecenie dodatkowych prac (prace naprawczo-rozwojowe) odbywa się w formie pisemnego zlecenia na podstawie zaakceptowanej przez Zamawiającego wyceny.
- Odbiór prac dodatkowych (prace naprawczo-rozwojowe) odbywa się za pomocą pisemnego protokołu odbioru,
- Jeżeli Zamawiający przedstawił zastrzeżenia, Wykonawca po ich usunięciu informuje Zamawiającego o tym fakcie na piśmie i zgłasza ponowną gotowość do czynności odbiorowych.