

***Umowa serwisowa na wsparcie techniczne dla systemu Skaden***

**Załącznik nr 1 do SWZ - Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)**

---

## SPIS TREŚCI

|    |                                  |   |
|----|----------------------------------|---|
| 1. | PRZEDMIOT USŁUGI .....           | 3 |
| 2. | MIEJSCE USŁUGI .....             | 3 |
| 3. | WARUNKI SZCZEGÓŁOWE USŁUGI ..... | 3 |
| 4. | ZAŁĄCZNIKI .....                 | 4 |

## 1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Przedmiotem Zamówienia jest powierzenie świadczenia usług serwisowych w zakresie systemu **Skaden w wersji M110/LG**, w celu zapewnienia bezpieczeństwa eksploatacji, bieżącego usuwania usterek i awarii oraz wprowadzania nowych wersji oprogramowania w PGE Energia Ciepła S.A. Oddział Elektrociepłownia w Gorzowie Wielkopolskim.

## 2. MIEJSCE REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Miejscem realizacji przedmiotu Zamówienia jest :

PGE Energia Ciepła S.A Oddział Elektrociepłownia w Gorzowie Wielkopolskim, 66-400 Gorzów Wlkp., ul.Energetyków 6

## 3. SZCZEGÓŁOWE WARUNKI REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

### 3.1. Szczegółowe wymagania dotyczące realizacji usług:

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego poniższych usług:

#### 3.1.1 Zdalne wsparcie serwisowe systemu Skaden (do pięciu (5) rbg miesięcznie) polegające na:

- a) instalacji aktualizacji systemu na stanowiskach serwerowych Zamawiającego,
- b) poradach telefonicznych oraz wsparciu w trybie zdalnego dostępu (PGE VPN),
- c) diagnostyce oraz usuwaniu usterek oprogramowania,
- d) identyfikacji przyczyn powstania nieprawidłowości w działaniu programu,
- e) korekcie i optymalizacji ustawień programu,
- f) przeglądzie systemu Skaden jeden (1) raz w roku w terminie wskazanym przez Zamawiającego,
- g) pracach z zakresu cyberbezpieczeństwa, w tym usuwaniu zidentyfikowanych podatności w systemie.

#### 3.1.2 Subskrypcja systemu SKADEN (M110/LG):

W ramach realizacji przedmiotu Umowy Zamawiający będzie miał prawo do instalowania wszystkich nieodpłatnych aktualizacji systemu Skaden, które powstaną w czasie obowiązywania przedmiotowego Zamówienia, w tym aktualizacji obejmujących przejście na kolejną wersję oprogramowania i aktualizacji aplikacji wynikających ze zmieniających się przepisów prawnych.

### 3.2. Warunki świadczenia usługi wsparcia serwisowego:

- a) usługi wsparcia serwisowego świadczone są w dni robocze, od poniedziałku do piątku w godzinach od 08.00 do 15.00,
- b) usterki systemu Skaden zgłaszane będą przez Zamawiającego korespondencją mailową za potwierdzeniem odbioru, na adres wskazany przez Wykonawcę w Formularzu Zamówienia stanowiący Załącznik nr 2a do Ogólnych Warunków Zamówienia ,
- c) czas reakcji na zgłoszenie serwisowe wynosi do trzech (3) dni roboczych od daty wysłania zgłoszenia przez Zamawiającego,
- d) sposób i termin usunięcia usterki będzie każdorazowo uzgadnianie z Zamawiającym, a następnie potwierdzone w korespondencji email,
- e) warunkiem świadczenia usług jest zapewnienie przez Zamawiającego na wniosek Wykonawcy dostępu VPN do systemu Skaden,
- f) dostęp zdalny dla Wykonawcy do systemu będzie włączany na czas wykonywania prac w ramach uzgodnień z punktu 3.2d,
- g) wszystkie prace zdalne będą monitorowane i nagrywane przez system FUDO,
- h) w celu nadania uprawnień do dostępu zdalnego Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dane pracowników wyznaczonych do realizacji Przedmiotu Zamówienia (tj. imię, nazwisko, stanowisko, dane kontaktowe, wymagany zakres uprawnień).
- i) Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego ,nie później niż 4 godziny przed realizacją usługi) w przypadku, gdy nastąpią zmiany osób wyznaczonych do realizacji Przedmiotu Zamówienia. Po tym terminie zmiana nie będzie możliwa.
- j) prace serwisowe muszą być wykonywane przez pracowników wykwalifikowanych, posiadających conajmniej roczne doświadczenie, wiedzę i umiejętności niezbędne do prawidłowej realizacji usług. Na wniosek Zamawiającego Wykonawca przedstawi oświadczenie oraz ewentualne dokumenty potwierdzające, że wyznaczeni pracownicy posiadają wiedzę, doświadczenie i kwalifikacje do wykonywania usług serwisowych w systemie Skaden.

---

#### 4. ZAŁĄCZNIKI

Załącznik 1 PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC

## Załącznik nr 1 - PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC

|  |                              |                 |
|--|------------------------------|-----------------|
| <br>Energia Ciepła S.A. | <b>PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC</b> | <b>Nr ref.:</b> |
|--|------------------------------|-----------------|

Dotyczy umowy/zamówienia nr: .....

Nazwa, tytuł umowy: „Umowa serwisowa na wsparcie techniczne dla systemu Skaden dla PGE Energia Ciepła S.A. Oddział Elektrociepłownia W Gorzowie Wielkopolskim"

Wykonawca: ....

Miejsce realizacji zamówienia (zakład): PGE Energia Ciepła S.A. Oddział Elektrociepłownia w Gorzowie Wielkopolskim- 66-400 Gorzów Wielkopolski, ul. Energetyków 6

Obiekt: PGE Energia Ciepła S.A. Oddział Elektrociepłownia w Gorzowie Wielkopolskim

Data wystawienia protokołu: .....

Przy udziale przedstawicieli Stron (wskazanych w umowie), na podstawie niniejszego protokołu odebrano następujące prace i stwierdzono j.n.:

**Imię i nazwisko:**

przedstawiciel Zamawiającego

**Imię i nazwisko:**

przedstawiciel Wykonawcy

| L.p.  | Nr umowy/zamówienia  | Opis prac | Wartość [zł] |
|-------|--|-----------|--------------|
| 1.    | <b>Umowa serwisowa na wsparcie techniczne dla systemu Skaden</b> |           |              |
| RAZEM |  |           |              |

1. Zakres odbioru wykonanych prac objętych niniejszym protokołem jest: zgodny/niezgodny\* z umową
2. Jakość i terminowość wykonanych prac: zgodnie/niezgodny z umową
3. Uwagi, spostrzeżenia i usterki:.....

Podpisy Stron wskazanych w umowie:

|                                       |                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------|
| .....<br>Przedstawiciel Zamawiającego | .....<br>Przedstawiciel Wykonawcy |
| .....<br>Przedstawiciel Zamawiającego |                                   |

Data podpisania:

\*- niepotrzebne skreślić