

Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Wymagania ogólne

- 1) Dostawa kontraktów serwisowych obejmujących opieką serwisową system **Flowmon Collector R5-6000 Pro z ADS** Zamawiającego na okres 2 lat:
 - FM-COL-HW-PRO-6000-R5-SS Progress Flowmon IFC-R5-6000PRO Standard Support
 - FM-ADS-SW-B-SS Progress Flowmon ADS Business Standard Support
- 2) Kontrakty serwisowe muszą zapewniać:
 - a) Dostęp do aktualizacji oprogramowania i możliwość aktualizacji oprogramowania oraz możliwość zmiany wersji oprogramowania na nowszą gdy taka zostanie wydana przez producenta oprogramowania;
 - b) Naprawę wszystkich Wad Sprzętu lub wymianę Sprzętu w przypadku gdy naprawa nie jest możliwa. Naprawy będą wykonywane w siedzibie Zamawiającego.
- 3) Objęcie Usługą Wsparcia Technicznego systemu **Flowmon Collector R5-6000 Pro z ADS** Zamawiającego na okres 2 lat. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia w ramach Usługi Wsparcia Technicznego, przez konsultantów Wykonawcy, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Urządzeń, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Urządzeń, pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych i konfiguracyjnych Urządzeń w ilości 24 godzin przez okres trwania umowy.
- 4) Dostawa kontraktów serwisowych zostanie potwierdzona Protokołem odbioru podpisanym przez obie strony umowy.
- 5) Wsparcie producenta dla Urządzeń musi być potwierdzone przez polskie lub regionalne przedstawicielstwo/oddział producenta Sprzętu/Oprogramowania.
- 6) W ramach dostarczonych kontraktów serwisowych i świadczonej na rzecz Zamawiającego Usługi Wsparcia Technicznego Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie Wady Urządzeń.
- 7) Wykonawca zobowiązuje się realizować usługę z zachowaniem podanych terminów realizacji z najwyższą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
- 8) Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania urządzeń oraz podzespołów wynikających z realizacji umowy na swój koszt i ryzyko, własnym

transportem po uprzednim uzgodnieniu terminów dostawy z Zamawiającym.

- 9) Urządzenia oraz podzespoły dostarczone zostaną wraz ze wszystkimi akcesoriami niezbędnymi do umożliwienia ich montażu w określonej lokalizacji na terenie miasta Wrocławia.
- 10) Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością.
- 11) Przy wykonywaniu umowy Wykonawca, ponosi odpowiedzialność za:
 - a) kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie przedmiotu umowy,
 - b) wszelkie szkody wyrządzone w mieniu Zamawiającego przez osoby, którymi się posłużył Wykonawca przy wykonywaniu zamówienia, objętego przedmiotem umowy,
 - c) wszystkie działania i zaniechania innych Wykonawców, którym powierzył wykonanie przedmiotu umowy, jak za własne działanie lub zaniechanie.
- 12) Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją niniejszej umowy w taki sposób, by nie spowodowały zakłóceń w pracy systemów komputerowych, które są użytkowane przez Zamawiającego a w szczególności uniemożliwiły ich użytkowanie.
- 13) Zamawiający zobowiązuje się, w zakresie od niego zależnym, do zapewnienia Wykonawcy warunków do sprawnej i zgodnej z zasadami wynikającymi z niniejszej umowy realizacji przedmiotu umowy.
- 14) W przypadku przekroczenia czasu naprawy wynikającego z przyjętego poziomu wsparcia, tj. naprawa lub wymiana w następny dzień roboczy, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć urządzenie zastępcze identyczne z uszkodzonym w celu zapewnienia ciągłości działania.
- 15) W przypadku braku możliwości naprawy uszkodzonego sprzętu Zamawiający dopuszcza wymianę sprzętu na taki sam Sprzęt jak Sprzęt uszkodzony. Dostarczony zamienny sprzęt musi być nowy, musi być dostarczony z legalnego kanału dystrybucji producenta sprzętu, musi być objęty gwarancją i wsparciem na zasadach określonych w niniejszej Umowie. Wymiana nastąpi niezwłocznie po uzyskaniu przez Wykonawcę informacji o braku możliwości naprawy uszkodzonego Sprzętu.
- 16) Wykonawca będzie przyjmował Zgłoszenia serwisowe (przez które należy rozumieć zgłoszenie Wady Urządzeń) w trybie ciągłym, tzn. przez 24 godziny w ciągu doby, przez 7 dni w tygodniu, przez wszystkie dni w roku.

- 17) Nie później niż 7 dni po zgłoszeniu usunięcia awarii Wykonawca przedstawi Zamawiającemu protokół reakcji na awarię, celem jego uzgodnienia z Zamawiającym w terminie 5 Dni Roboczych, w którym zawrze on następujące informacje:
- a) termin zgłoszenia niedostępności usługi lub zgłoszenia innej awarii;
 - b) czas zgłoszenia reakcji na awarię;
 - c) czas zgłoszenia usunięcia awarii;
 - d) nazwę niedostępnej usługi, opis awarii oraz miejsce gdzie wystąpiła awaria;
 - e) dodatkowe informacje związane z wystąpieniem awarii oraz mające wpływ na jej usunięcie;
 - f) określenie wysokości kary umownej, jeżeli w danym przypadku takie naliczenie przysługuje Zamawiającemu.
- 18) Akcje serwisowe w CPD będą realizowane w godzinach pracy Zamawiającego (poniedziałek - środa i piątek 7:45 – 15:45, czwartek 7:30 – 18:00), a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy (wymagane uzgodnienie z przedstawicielem Zamawiającego).