

Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Słownik

Akcja Serwisowa – wszelkie czynności lub działania prowadzące do usunięcia awarii.

Awaria Krytyczna – Wada Urządzenia skutkująca w utracie przez Urządzenie Typ 1 głównych funkcjonalności, tj. System nie działa w ogóle lub nie działają jego kluczowe funkcje.

Awaria Niekrytyczna – Wada Urządzenia skutkująca w utracie przez Urządzenie Typ 2 głównych funkcjonalności, tj. System nie działa w ogóle lub nie działają jego kluczowe funkcje.

CPD – Centra Przetwarzania Danych zlokalizowane przy ul. Świdnickiej 53 (CPD1) oraz Strzegomskiej 148 (CPD2) we Wrocławiu.

Dostawa – należy przez to rozumieć dostawę w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2013 r., poz. 907 z późn. zm.).

Protokół odbioru – protokół, który po podpisaniu bez zastrzeżeń/uwag przez upoważnionych przedstawicieli obu Stron, stanowi potwierdzenie wykonania prac lub dostaw w nim określonych.

Sprzęt/Urządzenie – urządzenia teleinformatyczne jakie obejmuje Umowa wraz z przynależnościami. Przez Sprzęt/Urządzenie należy rozumieć, w szczególności: routery i przełączniki sieci LAN, wraz z licencjami.

Tryb Wsparcia – określenie czasu na realizację wsparcia i czasu reakcji na zgłoszenie, np.:

24x7x4 - 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 4-godzinny czas naprawy lub wymiany uszkodzonego sprzętu;

8x5xNBD - 8 godzin na dobę (9-17), 5 dni w tygodniu, czas naprawy lub wymiany uszkodzonego sprzętu następnego dnia roboczy.

Usługa Wsparcia Technicznego – usługa polegająca na udzielaniu Zamawiającemu telefonicznego oraz drogą elektroniczną wsparcia przez konsultantów Wykonawcy w rozwiązywaniu problemów dotyczących funkcjonowania Systemu. Do korzystania z tej usługi są uprawnione osoby wskazane przez Zamawiającego. Usługa obejmuje naprawy sprzętu i oprogramowania w przypadku awarii a gdy naprawa nie jest możliwa wymianę urządzenia na nowy.

Wada - każda wada fizyczna (a w odniesieniu do utworów każda usterka) oraz każda wada prawna przedmiotu materialnego lub niematerialnego (w szczególności: programu komputerowego).

Zgłoszenie serwisowe - zgłoszenie do Wykonawcy wystąpienia Awarii Krytycznej lub Awarii Niekrytycznej.

2. Wymagania ogólne

1) Dostawa kontraktów serwisowych obejmujących opieką serwisową Urządzenia wyspecyfikowane w pkt 3 "Specyfikacja Sprzętu" nie krócej niż do dnia **31-12-2022** roku:

a) Urządzenia typ 1 - SNTC 24X7X4 lub równoważny „Serwis Partnerski” odpowiadający serwisowi producenta;

b) Urządzenia typ 3 - SWSS Upgrades;

Czas obowiązywania kontraktów rozpocznie się od dnia określonego w **pkt. 23**).

- 2) Kontrakty serwisowe muszą zapewniać:
- a) Dostęp do aktualizacji oprogramowania i możliwość aktualizacji oprogramowania oraz możliwości 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 urządzeń wyspecyfikowanych w pkt 3 od 01.01.2022. do dnia **31-12-2022** roku. 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. Świadczony czas Usługi Wsparcia Technicznego nie będzie większy niż 8 godzin miesięcznie.
- 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 wymienionego w pkt 1), 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) W przypadku wymiany dysku twardego wadliwy nośnik pozostaje u Zamawiającego.
- 17) Wady Urządzeń będą zgłaszane przez Zamawiającego za pomocą faksu lub telefonu lub poczty elektronicznej przekazanej na wskazane adresy lub numery telefonów kontaktowych Wykonawcy określone w pkt 20).
- 18) 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.
- 19) 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.
- 20) Wykonawca - poza przypadkami, gdy samodzielnie wykryje Wadę o nienależyтым wykonywaniu umowy lub niewykonaniu umowy, a także o wszelkich wadach Sprzętu, zostanie poinformowany przez Zamawiającego, w szczególności drogą:
- a) telefoniczną – na numer telefonu Wykonawcy:....., lub
 - b) telefoniczną – na numer faksu Wykonawcy:....., lub
 - c) elektroniczną – na adres e-mail Wykonawcy:.....
- 21) Informacja o nienależyтым wykonywaniu umowy lub niewykonaniu umowy, a także o wszelkich Wadach Sprzętu lub kontraktów serwisowych zostanie uznana za dostarczoną w przypadku przekazania jej za pomocą jednego z kanałów komunikacyjnych, o których mowa w pkt 20). Przekazanie informacji jednym ze sposobów, o których mowa w pkt 20), nie wyklucza zastosowania innych sposobów wymienionych w tym ustępie lub innych sposobów w nim nie wskazanych (np. doręczenie za pomocą poczty czy doręczenie osobiste).

22) Akcje serwisowe w CPD będą realizowane w godzinach pracy Zamawiającego (poniedziałek – piątek godzina od 7.45 do 15.45), a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy (wymagane uzgodnienie z przedstawicielem Zamawiającego). Sprzęt znajduję się w następujących lokalizacjach: CPD – Wrocław ul. Strzegomska 148, CPD – Wrocław ul. Świdnicka 53.

23) Maksymalny termin dostawy i uruchomienia kontraktów serwisowych to **21 dni** od podpisania umowy.

24) W przypadku niewłaściwego przypisania sprzętu w bazie producenta wynikającego z faktu, że zakup dokonywany był z budżetu jednostki Gminy Wrocław, należy przypisać je do klienta - Gmina Wrocław.

25) Dla kontraktu serwisowego kończącego się po 01.01.2022, okres zakończenia serwisu to 31.12.2022.

3. Specyfikacja sprzętu

Lp	Nazwa	Opis	Typ	Nr seryjny
1	CISCO2921/K9	CISCO2921/K9	Typ 1	FGL190710SM

Wsparcie dla licencji VoIP Typ 3

Lp	Instance Number	Parent Instance Number	Contract Number	Product Number	Data startu serwisu	Data zakończenia serwisu	szt.
1	1691309797	1691309797	202938690	LIC-UWL-STD-A	2022-01-01	2022-12-31	140
2	1552029126	1552029126	202938690	LIC-UWL-STD-A	2022-01-01	2022-12-31	100
3	5139578122	5139578122	200920099	LIC-CUCM-11X-ESS-A	2022-09-01	2022-12-31	192
4	5257874675	5257874675	201694802	LIC-CUCM-11X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	185
5	5328286465	5328286465	202938690	LIC-CUCM-11X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	100
6	5328286466	5328286466	95971457	LIC-CUCM-11X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	65
7	5107783802	5107783802	brak	LIC-CUCM-11X-ESS-A	2022-05-19	2022-12-31	60
8	5271612092	5271612092	202938690	LIC-CUCM-11X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	30
9	5404665428	5404665428	brak	LIC-CUCM-11X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	17
10	5217106140	5217106140	201399601	LIC-CUCM-11X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	10
11	1738295919	1738295888	brak	LIC-CUCM-10X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	240
12	1638473590	1638473492	202938690	LIC-CUCM-10X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	100
13	1711461006	1711460944	brak	LIC-CUCM-10X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	80
14	1703298603	1703298556	brak	LIC-CUCM-10X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	50
15	5524377956	brak	203717861	LIC-CUCM-10X-ESS-A	2022-01-01	2022-12-31	853
16	5328286462	5328286462	brak	LIC-CUCM-11X-ENH-A	2022-01-01	2022-12-31	1374
17	5257874638	5257874638	201694802	LIC-CUCM-11X-ENH-A	2022-01-01	2022-12-31	21
18	5139577992	5139577992	200920099	LIC-CUCM-11X-ENH-A	2022-09-01	2022-12-31	8
19	5217106063	5217106063	201399601	LIC-CUCM-11X-ENH-A	2022-01-01	2022-12-31	4
20	5328286463	5328286463	brak	LIC-CUCM-11X-ENH-A	2022-03-15	2022-12-31	3
21	5328286464	5328286464	brak	LIC-CUCM-11X-ENH-A	2022-03-15	2022-12-31	3
22	5524377934	brak	203717861	LIC-CUCM-11X-ENH-A	2022-01-01	2022-12-31	261
23	5524377908	brak	203717861	LIC-TP-12X-ROOM	2022-01-01	2022-12-31	2