

OPIS PRZEDMIOTU ZAPYTANIA (OPZ)

Zapewnienie wsparcia technicznego dla urządzeń Lenovo

Przedmiotem planowanego zamówienia jest:

Zapewnienie wsparcia technicznego dla urządzeń Lenovo.

1. Podstawowe definicje:

- 1) dni robocze - dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie,
- 2) godziny robocze - godziny pomiędzy 8:15 - 16:15 w dni robocze,
- 3) urządzenia – serwery Lenovo o numerach seryjnych: J7012ZG1, J7012ZG2, J7013MD6 i J7013MD7. Informacje o konfiguracji serwerów dostępne na stronie producenta,
- 4) elementy - dyski i inne podzespoły urządzeń,
- 5) nowe urządzenie – wymieniony w ramach naprawy serwer Lenovo o parametrach nie gorszych niż naprawiane urządzenie użytkowane przez Zamawiającego,
- 6) nowy element – wymieniony w ramach naprawy element o parametrach nie gorszych niż element naprawiany,
- 7) awaria - stan niesprawności urządzenia uniemożliwiający prawidłowe jego funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie urządzenia,
- 8) usterka - stan, w którym urządzenie realizuje swoje zadania, ale sygnalizuje nieprawidłowe działanie,
- 9) wsparcie techniczne - wszelkie czynności podejmowane przez Wykonawcę w celu zapewnienia realizacji serwisu urządzeń zgodnie z wymaganiami określonymi w pkt 4 OPZ,
- 10) serwer Lenovo - serwer firmy Lenovo,

Ilekroć w OPZ jest mowa o dniach bez sprecyzowania czy dotyczą dni roboczych, należy przez te dni rozumieć dni kalendarzowe,

2. Warunki ogólne zamówienia:

- 1) Wsparcie techniczne urządzeń realizowane będzie do dnia 3 czerwca 2028 r. od dnia zawarcia umowy z zastrzeżeniem ppkt. 2,
- 2) Wsparcie techniczne nie może rozpocząć się przed 24 października 2026 r.
- 3) W trakcie realizacji umowy Zamawiający może odstąpić od objęcia wsparciem technicznym urządzenia, które zostało przez niego wycofane z eksploatacji. Wsparcie techniczne będzie aktywne do końca okresu rozliczeniowego, w którym Zamawiający powiadomił o tym Wykonawcę.

3. Warunki gwarancji:

- 1) Okres gwarancji na naprawione urządzenia/elementy wynosi 12 miesięcy,
- 2) Okres gwarancji, o którym mowa w ppkt. 1 będzie liczony od daty podpisania przez Zamawiającego, bez zastrzeżeń, Protokołu odbioru naprawy urządzenia,
- 3) W okresie gwarancji Wykonawca zapewni, na żądanie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta urządzenia uaktualnień i poprawek. Zamawiający nie jest zobowiązany do ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu,
- 4) Gwarantowany czas naprawy urządzeń/elementów po ich wcześniejszej naprawie – do końca następnego dnia roboczego (NBD) od zgłoszenia awarii oraz do 5 dni roboczych od zgłoszenia usterki realizowany w miejscu instalacji urządzenia. Strony ustalają, że godziny przypadające w soboty, niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy, a także dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi Wykonawcę pisemnie nie będą wliczane do czasu naprawy,
- 5) W przypadku konieczności wymiany urządzenia/elementu (wskutek usuwania awarii lub usterki) na nowe urządzenie/element, bieg okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo, od dnia wymiany przez Wykonawcę, potwierdzonej podpisaniem protokołu odbioru przez Strony Umowy - bez zastrzeżeń,
- 6) Wykonawca w terminie do 5 dni od daty dostawy nowego urządzenia/elementu do Zamawiającego zobowiązany będzie dostarczyć prawidłowo wystawioną nową kartę gwarancyjną, w której zamieści informacje o nazwie, adresie i telefonie podmiotu wykonującego naprawy gwarancyjne,
- 7) W przypadku awarii dysków twardych uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone nowe o parametrach nie gorszych od zaoferowanych,
- 8) W przypadku konieczności wymiany lub naprawy dostarczonego urządzenia poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego.

4. Warunki wsparcia technicznego:

- 1) Wsparcie techniczne obejmuje naprawę urządzeń/elementów przez firmę zajmującą się ich naprawą, posiadającą wykwalifikowanych serwisantów i zaplecze techniczne,
- 2) Gwarantowany czas naprawy urządzeń/elementów w ramach wsparcia technicznego do końca następnego dnia roboczego (NBD) od zgłoszenia awarii oraz do 5 dni roboczych od zgłoszenia usterki realizowany w miejscu instalacji urządzenia,
- 3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminu naprawy określonego w pkt 3 ppkt 4 oraz pkt 4 ppkt 2,
- 4) Wykonawca zapewni możliwość przyjmowania zgłoszeń o usterkach i awariach w działaniu urządzeń/elementów w dni robocze w godz. 8:15-16:15. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia drogą elektroniczną lub pisemnie. Zgłoszenia o usterkach i awariach w działaniu urządzeń/elementów doręczone Wykonawcy w dni robocze po godz. 16:15 lub w dni ustawowo wolne od pracy traktowane będą jako zgłoszenia otrzymane o godz. 8:15 kolejnego dnia roboczego,
- 5) W przypadku gdy naprawa urządzenia/elementów nie będzie możliwa w terminach określonych w pkt 3 ppkt 4 lub pkt 4 ppkt 2, na żądanie Zamawiającego, Wykonawca następnego dnia

- robotniczego – na czas naprawy – dostarczy, na własny koszt, urządzenie/element o parametrach nie gorszych od posiadanego przez Zamawiającego, a także dokona jego instalacji i konfiguracji celem zapewnienia poprawnej pracy,
- 6) Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany urządzenia/elementu na nowe w terminie do 5 dni roboczych, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadkach:
 - a) wystąpienia kolejnej awarii lub usterki urządzenia/elementu, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw urządzenia/elementu,
 - b) niewykonania naprawy w terminie do 30 dni,
 - 7) W przypadku wymiany urządzenia/elementu na nowe, bieg okresu gwarancji rozpoczyna się na nowo, od dnia jego wymiany przez Wykonawcę, potwierdzonej protokołem odbioru przez Stronę Umowy bez zastrzeżeń,
 - 8) W przedostatnim kwartale obowiązywania umowy Wykonawca rozpocznie i zakończy przegląd i konserwację wszystkich urządzeń/elementów,
 - 9) Zakres przeglądu i konserwacji:
 - a) testy sprawności i raporty sprzętowe urządzeń przed wykonaniem przeglądu;
 - b) analiza wykonanych testów i logów sprzętowych oraz zalecenia dotyczące wykrytych błędów;
 - c) jeśli będzie to niezbędne demontaż urządzeń w celu konserwacji i czyszczenia;
 - d) testy sprawności i raporty sprzętowe urządzeń po wykonaniu konserwacji i czyszczenia, o których mowa w ppkt c;
 - e) analiza wykonanych testów i logów sprzętowych oraz zalecenia dotyczące wykrytych błędów i niesprawności podzespołów po wykonaniu ppkt d,
 - 10) W okresie wsparcia technicznego Wykonawca zapewnia Zamawiającemu wsparcie w postaci konsultacji telefonicznych lub w siedzibie Zamawiającego w zakresie eksploatacji i konfiguracji urządzeń oraz zapewni, na żądanie Zamawiającego, pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta urządzenia uaktualnień i poprawek. Zamawiający nie jest zobowiązany do ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu,
 - 11) Wykonawca zapewni wsparcie techniczne w zakresie eksploatowanych urządzeń na okres obowiązywania umowy, drogą telefoniczną i e-mailową na podany w umowie nr telefonu i adres e-mail,

5. Kary umowne

- 1) W razie wystąpienia zwłoki w realizacji usuwania awarii/usterek, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - a) w wysokości 200 zł za każdy rozpoczęty dzień roboczy zwłoki w **usuwaniu awarii** urządzeń,
 - b) w wysokości 100 zł za każdy rozpoczęty dzień roboczy zwłoki w **usuwaniu usterki** urządzeń.
- 2) W razie wystąpienia zwłoki w wykonaniu przeglądu i konserwacji, tj. niedotrzymania terminu określonego w pkt. 4 ppkt 8, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 200 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.