**Opis Przedmiotu Zamówienia pn.:****Serwis urządzeń telekomunikacyjnych GDDKiA Oddział w Katowicach - lokalizacja 41-810 Zabrze, ul. Chudowska 1.**

1. **Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest usługa serwisowa (nazywana dalej Przedmiotem Zamówienia) serwera telekomunikacyjnego z urządzeniami peryferyjnymi  
i oprogramowaniem (zwanego dalej Systemem Telekomunikacyjnym).

* 1. Elementy Systemu Telekomunikacyjnego
     1. Serwer telekomunikacyjny Unify OpenScape Business V2 X5R
     2. Systemowy aparat telefoniczny Unify OpenStage 60 ip
     3. Przystawka Unify OpenStage Key
     4. Komputer z systemem Windows 10 obsługujący połączenia
     5. Słuchawki bluetooth
  2. Oprogramowanie Unify OpenScape Business

1. **Termin realizacji**
   1. Rozpoczęcie realizacji Przedmiotu Zamówienia nastąpi po podpisaniu Umowy,  
      w terminie wskazanym przez Zamawiającego w pisemnym poleceniu.
   2. Umowa zostaje zawarta na okres 24 miesięcy licząc od dnia rozpoczęcia realizacji Przedmiotu Zamówienia.
2. **Szczegóły realizacji zamówienia**
   1. Wykonywanie napraw, usuwanie wszystkich usterek i wad wykrytych podczas eksploatacji Systemu Telekomunikacyjnego.
   2. Serwis oprogramowania obsługującego System Telekomunikacyjny.
   3. Dokonywanie zmian konfiguracyjnych oprogramowania i sprzętu oraz pomoc doraźna na żądanie Zamawiającego.
   4. W przypadku konieczności naprawy w punkcie serwisowym, transport naprawianych urządzeń odbywać się będzie na koszt i ryzyko Wykonawcy.
   5. Zamawiający dopuszcza możliwość czasowego zastąpienia przez Wykonawcę urządzenia uszkodzonego urządzeniem zastępczym o nie gorszych parametrach na czas naprawy.
   6. W przypadku konieczności naprawy wymagającej wymiany części zamiennych, Wykonawca przystąpi do realizacji zlecenia wyłącznie po pisemnym zaakceptowaniu przez Zamawiającego oszacowanej przez Wykonawcę wartości części zamiennych.
   7. Wszelkie koszty naprawy z wyłączeniem kosztu określonego w punkcie 3.6. OPZ, w tym koszty transportu, instalacji, konfiguracji, wymiany i uruchomienia urządzeń w lokalizacji Zamawiającego, ponosi Wykonawca.
   8. Wszystkie zastosowane przez Wykonawcę części zamienne muszą być fabrycznie nowe, nieużywane, nieprefabrykowane.
   9. Po zakończeniu naprawy, o której mowa w puncie 3.6. OPZ zostanie sporządzony i podpisany obustronnie protokół czynności serwisowych. Wzór protokołu określa załącznik 2 do Umowy.
   10. Na wykonane naprawy określone w punkcie 3.6. oraz zastosowane części Wykonawca udzieli gwarancji na czas wykonywania Przedmiotu Zamówienia, jednak na okres nie krótszy niż 12 miesięcy. Termin gwarancji liczony będzie od dnia podpisania przez obie Strony protokołu czynności serwisowych, o którym mowa w puncie 3.9. OPZ.
   11. W każdym okresie rozliczeniowym Usługi serwisowej, o którym mowa w § 3  
       ust. 2 Umowy Wykonawca przeprowadzi przegląd i konserwację Systemu Telekomunikacyjnego po uprzednim uzgodnieniu terminu z Zamawiającym.
   12. Przeglądy konserwacyjne, o których mowa w punkcie 3.11. OPZ obejmują wszelkie czynności związane z diagnostyką i prawidłową pracą Systemu Telekomunikacyjnego.
   13. Po zakończeniu przeglądu Systemu Telekomunikacyjnego, o którym mowa w punktach 3.11. i 3.12. OPZ zostanie sporządzony i obustronnie podpisany protokół czynności serwisowych. Wzór protokołu określa załącznik 1a do Umowy.
   14. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia potrzeby serwisowej, drogą mailową na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy.
   15. Usługa serwisowa realizowana jest 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.
3. **Czas reakcji na zgłoszenia Zamawiającego**
   1. Awaria powodująca całkowite zatrzymanie pracy Systemu Telekomunikacyjnego winna być rozwiązana w czasie zadeklarowanym przez Wykonawcę na Formularzu ofertowym.
   2. Awaria powodująca nieprawidłowe działanie Systemu Telekomunikacyjnego lub oprogramowania z wyłączeniem sytuacji, o której mowa w punkcie 4.1 OPZ winna być rozwiązana w ciągu 8 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego.
   3. Czasowe zastąpienie przez Wykonawcę urządzenia uszkodzonego urządzeniem zastępczym, o którym mowa w punkcie 3.5. OPZ jest rozumiane jako rozwiązanie awarii, o której mowa w punktach 4.1. i 4.2.
   4. Zgłoszenie zmian konfiguracyjnych lub potrzeby pomocy doraźnej na żądanie Zamawiającego określone w punkcie 3.3. OPZ winno być zrealizowane w ciągu 12 godzin od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego.

Sporządził: Damian Nawias