

## **Opis Przedmiotu Zamówienia**

### **Zakup wsparcia technicznego dla systemu ochrony sieci wewnętrznej [2026]**

#### **1. Specyfikacja techniczna**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa kontraktu na usługę wsparcia technicznego producenta dla posiadanych przez Zamawiającego Urządzeń na okres 12 miesięcy od daty dostawy przedmiotu zamówienia.

#### **2. Wymagania ogólne**

- 1) 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.
- 2) Zaktualizowane daty wsparcia dla kontraktów serwisowych i subskrypcji powinny być widoczne na koncie Centrum Usług Wspólnych we Wrocławiu nie później niż 14 dni od podpisania umowy.
- 3) 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. Jak również pomocy w przypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych i konfiguracyjnych.
- 4) Wsparcie producenta dla Urządzeń musi być potwierdzone przez polskie lub regionalne przedstawicielstwo/oddział producenta Sprzętu/Oprogramowania.
- 5) W ramach dostarczonych kontraktów serwisowych i świadczonej na rzecz Zamawiającego Usługi Wsparcia Technicznego Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie Wady Urządzeń.
- 6) Wykonawca zobowiązuje się realizować usługę z zachowaniem podanych terminów realizacji z najwyższą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
- 7) 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.

- 8) Urządzenia oraz podzespoły dostarczone zostaną wraz ze wszystkimi akcesoriami niezbędnymi do umożliwienia ich montażu w określonej lokalizacji na terenie miasta Wrocławia.
- 9) Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością.
- 10) 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.
- 11) Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją niniejszej umowy w taki sposób, by nie spowodowały zakłóceń w pracy systemów, które są użytkowane przez Zamawiającego a w szczególności uniemożliwiły ich użytkowanie.
- 12) 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.
- 13) W przypadku przekroczenia czasu naprawy (zgodnych z warunkami trybów opieki serwisowej podanymi w pkt **Error! Reference source not found.**, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć urządzenie zastępcze identyczne z uszkodzonym w celu zapewnienia ciągłości działania.
- 14) 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.
- 15) W przypadku wymiany dysku twardego wadliwy nośnik pozostaje u Zamawiającego.
- 16) 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 19).
- 17) 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.
- 18) 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.

19) Wykonawca - poza przypadkami, gdy samodzielnie wykryje Wadę o nienależyтым wykonywaniu umowy lub niewykonaniu umowy, a także o wszelkich wadach Sprzętu, zostanie poinformowany przez Zamawiającego drogą:

- a) telefoniczną – na numer telefonu Wykonawcy:....., lub
- b) telefoniczną – na numer faksu  
Wykonawcy:....., lub
- c) elektroniczną – na adres e-mail  
Wykonawcy:.....

20) 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 19). Przekazanie informacji jednym ze sposobów, o których mowa w pkt 19), nie wyklucza zastosowania innych sposobów wymienionych w tym ustępie lub innych sposobów w nim nie wskazanych (np. doręczenie za pomocą poczty czy doręczenie osobiste).

21) 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).