**Opis Przedmiotu Zamówienia**

1. **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie usług serwisu **pogwarancyjnego** i wsparcia technicznego dla Sprzętu IT użytkowanego przez GDDKiA, znajdującego się w Centrali GDDKiA w Warszawie oraz Jednostkach terenowych Zamawiającego (Oddziałach oraz Rejonach GDDKiA). Szczegółowy zakres współpracy pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym określono w Projektowanych Postanowieniach Umowy.

1. **Sposób Realizacji przedmiotu Zamówienia**
2. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia o wystąpieniu awarii od Zamawiającego w dni robocze (od poniedziałku do piątku, w godz. 8.00 – 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). Za moment przyjęcia zgłoszenia uznaje się przekazanie do Wykonawcy informacji o awarii za pomocą telefonu lub e-maila, z zastrzeżeniem ust. 2.
3. W przypadku wpłynięcia zgłoszenia o awarii w dniu innym niż dzień roboczy wskazany w ust. 1, czas realizacji zgłoszenia będzie biegł od początku następnego dnia roboczego. Obliczanie czasu od momentu zgłoszenia do chwili usunięcia awarii będzie się odbywać na zasadach opisanych poniżej.
4. Wykonawca gwarantuje, że czas realizacji zgłoszenia (czas naprawy bądź usunięcia awarii) będzie biegł od momentu dokonania przez Zamawiającego zgłoszenia, o którym mowa w ust. 1 i nie przekroczy maksymalnie 13 godzin roboczych i będzie odbywać się na zasadach opisanych w OPZ. Realizacja zgłoszenia odbywa się w miejscu użytkowania urządzenia, z zastrzeżeniem ust. 4.
5. Jeżeli naprawa w lokalizacji Sprzętu okaże się niemożliwa, po uprzedniej pisemnej akceptacji Zamawiającego, dopuszcza się możliwość naprawy urządzeń w serwisie Wykonawcy. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest, w terminie określonym w ust. 3, udostępnić Zamawiającemu urządzenie zastępcze o parametrach nie gorszych od urządzenia naprawianego (podstawowego). Koszty związane z dostarczeniem urządzenia zastępczego, koszty transportu urządzenia podstawowego do punktu serwisowego, w którym usuwana będzie awaria, jak i koszty transportu po dokonaniu naprawy do miejsca użytkowania urządzenia obciążają Wykonawca.
6. Wszelkie koszty naprawy, w tym koszty ewentualnej wymiany podzespołów na nowe w przypadku niemożliwości ich naprawy jak również koszty transportu, instalacji, konfiguracji i uruchomienia urządzeń obciążają Wykonawcę.
7. Wykonawca będzie wykonywał Umowę przy użyciu własnego wyposażenia technicznego.
8. Wymienione lub uszkodzone nośniki pamięci (dyski twarde, taśmy itp.) Wykonawca ma obowiązek zwrócić Zamawiającemu.
9. W przypadku awarii dysku twardego, powodującego konieczność jego wymiany, uszkodzony dysk pozostanie u Zamawiającego. Koszt dysków twardych wymienionych z powodu awarii obciążają Wykonawcę.
10. W przypadku dostarczenia Sprzętu zastępczego Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia usterki, wady lub uszkodzenia w terminie do 14 dni od dnia jej zgłoszenia.
11. W przypadku niewykonania naprawy Sprzętu w terminie 14 dni od dnia zgłoszenia lub ponownego wystąpienia niesprawności bądź nieprawidłowości w działaniu tego samego elementu, po wykonaniu trzech napraw, Wykonawca jest zobowiązany, na wezwanie Zamawiającego, do wymiany tego elementu na wolny od wad, o parametrach nie gorszych od uszkodzonego, w terminie 7 dni od dnia otrzymania wezwania do wymiany.
12. Po usunięciu usterki, wady lub uszkodzenia Sprzętu bądź nieprawidłowości w działaniu, dostarczeniu Sprzętu zastępczego lub wymianie na sprzęt wolny od wad, Wykonawca ma obowiązek uruchomić sprzęt w miejscu jego użytkowania.
13. W okresie trwania umowy Zamawiający ma nieograniczone prawo do:
    1. instalowania i wymiany w sprzęcie standardowych kart i urządzeń ( np. modemów, sterowników sieci, dysków)
    2. powierzanie sprzętu osobom trzecim celem jego instalacji i konserwacji w miejscu eksploatacji;
    3. przekazywania dostarczonego sprzętu do innych podmiotów Zamawiającego.

Jeżeli przedmiotem czynności Zamawiającego będzie Sprzęt IT wymieniony w pkt III poniżej, Zamawiający poinformuje o powyższym pisemnie Wykonawcę.

1. Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć do siedziby Zamawiającego przed zawarciem Umowy oświadczenia, że Sprzęt wymieniony w załączniku nr 1 jest objęty serwisem pogwarancyjnym przez cały okres obowiązywania Umowy. Oświadczenie, o którym mowa powyżej powinno być wystawione dla co najmniej dwóch rodzajów różnych producentów Sprzętu, oświadczenie powinno być wydane przez producenta Sprzętu lub autoryzowany serwis. Zamawiający dopuszcza złożenie wzajemnych oświadczeń producentów w przypadku objęcia serwisem pogwarancyjnym Sprzętu przez producenta, który nie jest autorem danego rozwiązania.
2. **WYKAZ SPRZĘTU OBJĘTEGO SERWISEM POGWARANCYJNYM I WSPARCIEM TECHNICZNYM.**

Załącznik nr 1 do Umowy.

1. **Obliczanie czasu od momentu zgłoszenia do usunięcia awarii.**

Czas realizacji zgłoszenia nie może być dłuższy niż 13 godzin roboczych Godziny pracy Urzędu:

* Centrala GDDKiA: od godziny 8:00 do godziny 16:00 (godziny robocze) w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy;
* Jednostki terenowe GDDKiA: od godziny 7:00 do godziny 15:00 (godziny robocze) w dni robocze tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świat i dni ustawowo wolnych od pracy;

1. za moment przyjęcia zgłoszenia uznaje się wysłanie/przekazanie do Wykonawcy informacji o awarii sprzętu wymienionego w załączniku nr 1 za pomocą telefonu lub e:maila;
2. za czas realizacji zgłoszenia rozumie się czas usunięcia awarii dla sprzętu wymienionego w załączniku nr 1,
3. obliczanie czasu od momentu zgłoszenia do chwili usunięcia awarii sprzętu wymienionego w załączniku nr 1

* w przypadku, kiedy zgłoszenie nastąpiło dla sprzętu zlokalizowanego w Centrali np. o godzinie 10:00 w poniedziałek, a wykonawca wybrał czas realizacji zgłoszenia 10 godzin roboczych to ostatnia godzina na wykonanie usługi (zakończenie wykonania usługi) upływa następnego dnia roboczego – wtorek o godzinie 12:00;
* w przypadku, kiedy zgłoszenie nastąpiło dla sprzętu zlokalizowanego w Centrali przed dniem wolnym od pracy np. w piątek o godzinie 14:00 a zadeklarowany przez wykonawcę czas realizacji zgłoszenia wynosi 13 godzin roboczych wówczas czas usunięcia awarii upływa w wtorek o godzinie 11:00;
* w przypadku wpłynięcia zgłoszenia o awarii sprzętu wymienionego w załączniku nr 1 w dniu innym niż dzień roboczy, czas realizacji zgłoszenia będzie biegł od początku następnego dnia roboczego licząc od godziny 7:00 (Jednostki terenowe) oraz 8:00 (Centrala), a następnie będzie liczony zgodnie z przykładami powyżej.