

Szczegółowy Opis Przedmiotu Umowy

Przedmiotem umowy jest stała konserwacja i obsługa serwisowa systemu monitoringu wizyjnego Miasta Jelenia Góra, którego zestawienie wg stanu na dzień 5 grudnia 2023 r. stanowi załącznik nr 2 do umowy. W trakcie eksploatacji konfiguracje systemów mogą ulegać zmianom wymuszonym sytuacjami awaryjnymi, bądź potrzebami Zamawiającego.

I. Konserwacja i obsługa serwisowa obejmuje utrzymanie w sprawności technicznej wszystkich zainstalowanych w obiektach urządzeń systemów oraz oprogramowanie, zgodnie z warunkami obsługi i eksploatacji producenta oraz:

1. Przegląd i konserwację systemów, w tym:
 - a) czyszczenie wszystkich elementów systemów, w szczególności czujek alarmowych, manipulatorów, kamer, monitorów, komputerów,
 - b) kontrolę zasilaczy,
 - c) regulacje,
 - d) sprawdzanie oraz poprawianie połączeń instalacji, w szczególności dokręcanie połączeń skrętnych, wymiana lub poprawianie mocowania złączy,
 - e) sprawdzanie poprawności funkcjonowania systemu i komunikacji z centrami dozoru,
 - f) ocena działania elementów systemu,
 - g) przedstawianie wniosków technicznych związanych z dokonaną oceną,
 - h) usuwanie usterek stwierdzonych podczas konserwacji lub zgłoszonych przez zamawiającego,
 - i) wymianę wadliwych elementów systemów,
 - j) utylizację demontowanych urządzeń, w szczególności akumulatorów.
2. Administrowanie systemami, w szczególności:
 - a) wprowadzanie zmian programowych w konfiguracjach systemów,
 - b) wprowadzanie kodów dostępu poszczególnych użytkowników systemów,
 - c) zmian dat i czasów systemowych,
 - d) inne niezbędne czynności związane z zapewnieniem pełnej funkcjonalności systemu.
3. Usuwanie awarii systemu.
4. Konsultacje telefoniczne oraz stały dostęp do zasobów pomocy technicznej i innowacji oraz informacji o systemie i urządzeniach.

II. Pozostałe wymogi:

1. Czynności serwisowe, konserwacyjne oraz naprawy winny być zapisywane w prowadzonym przez Wykonawcę dla każdej lokalizacji rejestrze.
2. Zadania konserwacyjne i serwisowe, opisane w rozdziale I punkt 1 niniejszego załącznika winny być wykonywane raz na kwartał we wszystkich lokalizacjach w ostatnim miesiącu danego kwartału.
3. Zadania serwisowe, opisane w rozdziale I punkt 2 niniejszego załącznika winny być dokonywane w każdym przypadku potrzeby ich wykonania.
4. Zadania serwisowe, opisane w rozdziale I punkty 3 i 4 niniejszego załącznika winny być dokonywane na podstawie odrębnych zleceń (telefoniczne lub pocztą elektroniczną) Zamawiającego. Wykonawca zapewni całodobowy telefon kontaktowy (we wszystkie dni tygodnia), w celu zlecenia potrzeby usunięcia awarii.
5. Części zamienne niezbędne do wykonywania czynności konserwacyjnych, usuwania awarii i napraw dostarczać będzie Wykonawca na koszt Zamawiającego, po uzgodnieniu ceny lub na koszt Wykonawcy jeśli części te są objęte

gwarancją Wykonawcy. Ceny materiałów i urządzeń nie mogą być większe od cen rynkowych.

6. W przypadku konieczności wymiany uszkodzonych akumulatorów Zamawiający będzie pokrywał koszty ich utylizacji.
7. **Czynności usuwania awarii systemu, o których mowa w rozdziale I punkt 3 niniejszego załącznika, podejmuje się wg kategorii uszkodzeń:**
 - a) **Kategoria A** – wszelkie krytyczne defekty i uszkodzenia, które spowodowały lub prawdopodobnie spowodują całkowitą niesprawność systemu. Czas przystąpienia do naprawy wynosi 4 godziny, natomiast czas usunięcia awarii do 24 godzin.
 - b) **Kategoria B** – każde poważne pogorszenie funkcjonalności lub wydajności systemu, noszące cechy uszkodzenia, awarii lub defektu, niezawarte w kategorii A. Czas przystąpienia do naprawy wynosi 1 dzień roboczy, czas usunięcia uszkodzenia do 3 dni roboczych.
 - c) **Kategoria C** – problemy z pojedynczymi funkcjami, występujące sporadycznie oraz uszkodzenia pojedynczych elementów systemu (kamera, monitor, antena radiowa itp.). Czas przystąpienia do realizacji zlecenia 2 dni robocze. Czas realizacji zlecenia do 7 dni roboczych.
8. W przypadku naprawy warsztatowej poszczególnych elementów systemów przy uszkodzeniach kategorii C Wykonawca zobowiązuje się na czas naprawy zainstalować własne urządzenie sprawne technicznie, bez możliwości żądania dodatkowej zapłaty za tę czynność.
9. W ostatnim miesiącu realizacji umowy – o ile umowa nie zostanie przedłużona lub nie zostanie zawarta nowa umowa - Wykonawca:
 - a) przekaze Zamawiającemu inwentaryzację poszczególnych systemów we wszystkich obiektach,
 - b) przekaze wszystkie hasła instalatora / serwisowe we wszystkich urządzeniach systemach oraz klucze do wszystkich szafek systemu.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA: