

Załącznik nr 6 do SIWZ

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem przetargu jest:

przebieg techniczny, konserwacja, naprawa i modernizacja sprzętu komputerowego, zakup części zamiennych oraz naprawa i modernizacja sieci komputerowej na rzecz jednostek organizacyjnych Administracji ogólnouczelnianej Uniwersytetu Wrocławskiego:

I. Zakres usług:

1. Wykonanie usług polegających na przeglądach technicznych, konserwacji, czyszczeniu oraz naprawie i modernizacji sprzętu komputerowego zlokalizowanego w komórkach organizacyjnych według wykazu będącego **Załącznikiem nr 1** do umowy zgodnie z harmonogramem zawartym w **Załączniku nr 7** do umowy. Liczba sprzętu objętego umową to:

a) drukarki: 200 szt.

b) komputery: 320 szt. (w tym 10 serwerów)

c) notebooki: 90 szt.

Podana ilość sprzętu komputerowego różni się z ilością wskazaną w załączniku nr 7 do umowy w związku z planowanymi zakupami.

2. Naprawy i modernizacje sieci komputerowej, które Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania zlokalizowanej w komórkach organizacyjnych według wykazu będącego **Załącznikiem nr 1** do niniejszej umowy. W ciągu 3 dni roboczych od daty zgłoszenia.

3. Wydawanie opinii technicznych dotyczących sprzętu komputerowego i sieci komputerowej zlokalizowanej w komórkach organizacyjnych według wykazu będącego **Załącznikiem nr 1** do niniejszej umowy. W ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.

4. Dostawa części zamiennych przez Wykonawcę wymienionych w **Załączniku nr 9**, w celu naprawy i modernizacji sprzętu komputerowego zlokalizowanego w komórkach organizacyjnych i sieci komputerowej

według wykazu będącego Załącznikiem nr 1 do niniejszej umowy. W ciągu 3 dni roboczych od daty zgłoszenia.

5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość modyfikacji **Załącznika nr 1** w czasie trwania umowy, jednak z zachowaniem liczby sprzętu wymienionego w pkt 1

6. Zamawiający zastrzega sobie możliwość modyfikacji **Załącznika nr 7** w czasie trwania umowy, jednak z zachowaniem liczby sprzętu wymienionego w pkt 1 oraz zachowaniem liczby wykonanych konserwacji:

- a) 2 razy w roku dla zestawów komputerowych i notebooków
- b) 4 razy w roku dla drukarek

II. Zakres czynności dotyczący usług obejmuje:

1. Przegląd techniczny, konserwacja i czyszczenie zestawów komputerowych i notebooków w jednostkach wymienionych w **Załączniku nr 1** – cykliczny, z częstotliwością 1 raz na pół roku, wg harmonogramu określonego w **Załączniku nr 7**, w szczególności

- Czyszczenie zewnętrzne (obudowy zestawów komputerowych i notebooków, klawiatur i myszy) i wewnętrzne (odkurzanie elementów elektroniki, wentylatorów, elementów mechanicznych),
- sprawdzenie funkcjonowania układu chłodzenia komputera i procesora, sprawdzenie prawidłowości funkcjonowania urządzeń peryferyjnych, sprawdzenie lampy skanującej skanera
- konserwacja

W skład zestawu komputerowego wchodzi:

- jednostka centralna,
- monitor,
- klawiatura,
- myszka,
- skaner (tam, gdzie występuje),
dysków elastycznych, czytniki kart elektronicznych.

2. Przegląd techniczny, konserwacja i czyszczenie drukarek w jednostkach wymienionych w **Załączniku nr 1** z wyłączeniem sprzętów wymienionych

w **Załączniku nr 2** – cykliczny z częstotliwością 1 raz na trzy miesiące, wg harmonogramu określonego w **Załączniku nr 7**

- dla drukarek laserowych w szczególności: odkurzenie obudowy i wnętrza; wyczyszczanie obudowy na zewnątrz i wewnątrz; wyczyszczanie podajników papieru; usunięcie zanieczyszczeń z układów elektronicznych sprężonym powietrzem; oczyszczenie wentylatorów i filtrów ozonowych; wyczyszczanie drogi papieru; wyczyszczanie lustek i soczewek; smarowanie przewodnic; oczyszczenie elementu grzejnego; sprawdzenie stopnia zużycia rolek elementu grzejnego; oczyszczenie przekładni; smarowanie osi wałków gumowych; wyczyszczanie i kontrola rolek wyrzutowych; konserwacja rolek prowadzących; kontrola stopnia zużycia mechanizmu podajnika papieru; sprawdzenie poprawności wydruku; wymiana zużytych elementów;

- dla drukarek atramentowych w szczególności: odkurzenie obudowy i wnętrza; wyczyszczanie obudowy na zewnątrz i wewnątrz; wyczyszczanie podajników papieru; usunięcie zanieczyszczeń z układów elektronicznych sprężonym powietrzem; oczyszczenie dolnej części karetki z włókien papieru; wyczyszczanie przewodnicy karetki; smarowanie przewodnic; oczyszczenie paska-kodera; oczyszczenie przekładni; smarowanie osi wałków gumowych; oczyszczenie pojemnika absorbera z ewentualną wymianą absorbera; usunięcie zabrudzeń z jednostki czyszczącej głowice; konserwacja rolek prowadzących; sprawdzenie naciągu paska klinowego; oczyszczenie dysz wytryskowych; oczyszczenie pojemników z tuszem za pomocą programu narzędziowego; sprawdzenie poprawności wydruku; wymiana zużytych elementów;

3. Przegląd techniczny, konserwacja i czyszczenie drukarek oraz monitora multimedialnego wymienionych w **Załączniku nr 2** – cykliczny, z częstotliwością 1 raz na dwa miesiące

- dla drukarek laserowych w szczególności: odkurzenie obudowy i wnętrza; wyczyszczanie obudowy na zewnątrz i wewnątrz; wyczyszczanie podajników papieru; usunięcie zanieczyszczeń z układów elektronicznych sprężonym powietrzem; oczyszczenie wentylatorów i filtrów ozonowych; wyczyszczanie drogi papieru; wyczyszczanie lustek i soczewek;

smarowanie prowadnic; oczyszczenie elementu grzejnego; sprawdzenie stopnia zużycia rolek elementu grzejnego; oczyszczenie przekładni; smarowanie osi wałków gumowych; wyczyszczenie i kontrola rolek wyrzutowych; konserwacja rolek prowadzących; kontrola stopnia zużycia mechanizmu podajnika papieru; sprawdzenie poprawności wydruku; wymiana zużytych elementów;

- dla drukarek legitymacji odkurzenie obudowy i wnętrza; wyczyszczenie obudowy na zewnątrz i wewnątrz; wyczyszczenie podajników kart; usunięcie zanieczyszczeń z układów elektronicznych sprężonym powietrzem; wyczyszczenie i smarowanie prowadnic; oczyszczenie przekładni; smarowanie osi wałków gumowych; konserwacja rolek prowadzących; sprawdzenie poprawności wydruku; wymiana zużytych elementów. W razie potrzeby wykonanie czyszczenia za pomocą zestawu czyszczącego dedykowanego dla drukarki oraz kart czyszczących dedykowanych dla drukarki. Zestawy i karty czyszczące dostarcza Zamawiający.

- dla monitora multimedialnego czyszczenie zewnętrzne, odkurzenie obudowy, umycie ekranu, usunięcie wszelkich smug i zanieczyszczeń

4. Przegląd techniczny, konserwacja i czyszczenie serwerów oraz urządzeń sieciowych (routerów, switchy, hubów) i UPS znajdujących się w serwerowni oraz pozostałych węzłach sieciowych będących pod administracją Działu Usług Informatycznych wymienionych w **Załączniku nr 1** – cykliczny z częstotliwością 1 raz na rok.

5. Naprawy i modernizacje sprzętu komputerowego w jednostkach wymienionych w **Załączniku nr 1:**

- a. diagnozowanie przyczyn awarii sprzętu komputerowego;
- b. naprawa/wymiana uszkodzonych podzespołów, instalacja sterowników podzespołów i systemu operacyjnego w razie konieczności;
- b. wykonanie rozbudowy sprzętowej zestawu komputerowego w celu podniesienia jego sprawności;
- c. wydanie opinii technicznej o sprzęcie objętym konserwacją w zakresie wskazanym w zleceniu pisemnym Zamawiającego;

- d. w przypadku kłopotów z pracą w sieci, sprawdzenie czy zgłaszane usterki wynikają z wadliwej pracy sprzętu komputerowego.
6. Naprawy i modernizacje sieci komputerowej w jednostkach organizacyjnych wymienionych w **Załączniku nr 1**:
- a. wymiana/naprawa uszkodzonych elementów: okablowania sieci komputerowej, gniazd, kart sieciowych, rynienek;
 - b. modernizacja i porządkowanie sieci po reorganizacji jednostek organizacyjnych, których dotyczy umowa (zmianie układu stanowisk komputerowych, utworzeniu kolejnych stanowisk pracy komputerowych itp.).
7. Porządkowanie stanowiska komputerowego po instalacji nowego sprzętu, zmianie ustawienia biurek, itp. (podłączenie komputera do sieci, powiązanie (uporządkowanie) okablowania, sprawdzenie poprawności działania sprzętu, itp.).
8. Naprawa i modernizacja sprzętu komputerowego objętego gwarancją nie podlega uregulowaniom niniejszej umowy.

III. Wykonawca zobowiązuje się do:

- 1. Ponoszenia odpowiedzialności za szkody wyrządzone Zamawiającemu i osobom trzecim ze swej winy, jak i z winy zatrudnionych pracowników.
- 2. Przestrzegania przepisów: bhp, p. poż., sanitarno-epidemiologicznych oraz innych przepisów i regulaminów obowiązujących na terenie obiektu, w którym jest realizowana usługa.
- 3. Wykonania prac będących przedmiotem umowy zgodnie z aktualnym poziomem wiedzy technicznej i z należytą starannością.
- 4. Przeprowadzenia czynności przeglądów technicznych, konserwacji oraz czyszczenia zgodnie z wymogami instrukcji technicznej i eksploatacji urządzeń objętych usługą.
- 5. Nie ujawniania i nie wykorzystywania informacji chronionych, w tym danych osobowych oraz tajemnic zawodowych Zamawiającego, do których Wykonawca uzyskał dostęp w związku z wykonywaniem czynności objętych niniejszą umową.

IV. Zasady współpracy:

1. Kierownicy jednostek organizacyjnych UW r są zobowiązani do potwierdzania wykonania usług przez Wykonawcę w podległej jednostce organizacyjnej i braku uwag co do jakości ich wykonania oraz poprawności działania sprzętu.
2. Wykonawca jest zobowiązany do wykonania na zakończenie każdego okresu rozliczeniowego raportu z wykonanych prac wraz z **Załącznikami nr 3,4,5,6,7 i 9** potwierdzonymi przez kierowników jednostek AC **oraz z Załącznikiem nr 8** (zawierającym specyfikację kosztów usług i podzespołów) i dostarczenia go do Zamawiającego na adres : Wrocław, ul. Kuźnicza 49/55 pok. 105 w **terminie do 5-godnia** następnego miesiąca po 3-miesięcznym okresie rozliczeniowym. Wzór raportu jest określony w **Załączniku nr 6**. Prawidłowość wykonania przedmiotu umowy zawarta w raporcie będzie każdorazowo sprawdzana i pisemnie potwierdzana przez administratora sieci lokalnej administracji centralnej oraz kierownika Zespołu Infrastruktury Teleinformatycznej. Administrator sieci lokalnej administracji centralnej ma obowiązek sprawdzenia min. 20% sprzętu znajdującego się w raporcie przedstawionym przez Wykonawcę. Sprawdzenia dokona w obecności Wykonawcy spisując dokument w formie protokołu z podaniem daty, miejsca i stanu technicznego kontrolowanego sprzętu.
3. Każdorazowe przeprowadzenie przeglądu technicznego, konserwacji oraz czyszczenia Wykonawca odnotowuje w **Załączniku nr 3**, a kierownik jednostki organizacyjnej potwierdza wykonanie usługi. Wzór Karty przeglądu technicznego, konserwacji i czyszczenia stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej umowy.
4. Dla każdego urządzenia zabieranego do naprawy Wykonawca musi wypełnić druk przyjęcia sprzętu do naprawy, potwierdzony przez kierownika działu, któremu urządzenie podlega. Druk, o którym mowa stanowi **Załącznik nr 4** do niniejszej umowy. Zwrot urządzenia musi być potwierdzony na w/w druku przez kierownika działu.
Druki załączników muszą być dostępne do wglądu osobom odpowiedzialnym za sprzęt komputerowy w danej jednostce.
5. W przypadku konieczności zabrania sprzętu komputerowego poza teren UW r Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo do wymontowania i przekazania wszelkich nośników danych kierownikowi jednostki organizacyjnej, w której posiadaniu znajduje się sprzęt komputerowy.
6. Pracownik serwisu podczas wykonywania wszelkich prac na terenie zobowiązany jest nosić w widocznym miejscu plaketkę firmową ze zdjęciem oraz imieniem i nazwiskiem.

7. Podczas konserwacji i napraw sprzętu komputerowego pracownik serwisu zobowiązany jest używać rękawiczek gumowych. Wszelkie wymontowane podzespoły ma obowiązek kłaść na posiadanych przez siebie ręczniku, płachcie materiału lub tym podobnym.
8. Materiał niezbędny do wykonania czynności przeglądów technicznych, konserwacji oraz czyszczenia Wykonawca dostarcza i zakupuje na własny koszt.
9. Koszty związane z magazynowaniem części zamiennych, wykorzystaniem do napraw narzędzi, przyrządów pomiarowych, a także koszty transportu sprzętu podlegającego naprawie, pokrywane będą przez Wykonawcę.
10. Liczba sprzętu wykazana w **załączniku nr 7** jest podana w przybliżeniu i ma za zadanie jedynie ułatwić Wykonawcy planowanie prac konserwacji.
11. Uszkodzone elementy, po dokonaniu naprawy, będą zwrócone Zamawiającemu, a opis techniczny uszkodzenia Wykonawca wpisze do Karty stanowiska, która stanowi **Załącznik nr 5** do niniejszej umowy.
12. Wszelkie koszty związane z wykorzystaniem komputerowych programów diagnostycznych i testujących pokrywa Wykonawca.
13. Przewidywana lista części zamiennych, która zostanie użyta w trakcie trwania umowy zawarta jest w **Załączniku nr 9** do umowy
14. Zakres naprawy lub modernizacji musi być konsultowany z Zamawiającym, tj. z kierownikiem Zespołu Infrastruktury Teleinformatycznej. Części zamienne do naprawy zestawów komputerowych, drukarek i sieci dostarcza Wykonawca. Koszty zakupu części zamiennych akceptuje Zamawiający z zachowaniem przepisów ustawy prawo zamówień publicznych.
15. Zakup części zamiennych – koszt materiału nie może przekroczyć oferowanej ceny.
16. W razie konieczności, Zamawiający dopuszcza, po konsultacji z Kierownikiem Zespołu Infrastruktury Teleinformatycznej DUI, możliwość użycia do naprawy podzespołów innych, zawartych w poz.34 **Załącznika nr 9** .

Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej umowy przy pomocy pracowników spełniających następujące wymagania: minimum rok pracy na stanowisku związanym z przedmiotem umowy. Wykonawca zobowiązuje się każdorazowo do przedstawienia odpowiednich dokumentów potwierdzających powyższe wymagania.

V. Usługa wykonywana będzie w następująco:

1. Czas wykonywania przeglądów technicznych, konserwacji, czyszczenia lub rozbudowy będzie uzgadniany każdorazowo z kierownikami działów, w których będzie prowadzona usługa;
2. Wykonawca ustali z Zamawiającym harmonogram fizycznej obecności jednego pracownika, co najmniej przez cztery godziny dziennie na terenie obejmującym Administrację Centralną Uniwersytetu Wrocławskiego. Harmonogram powinien obejmować pięć dni roboczych w tygodniu i godziny 8:00 – 15:00. Wszelkie zmiany w harmonogramie powinny być zgłaszane przez Wykonawcę Zamawiającemu;
3. Awarie sprzętu Zamawiający będzie zgłaszać na adres e-mail:..... lub faxem..... lub na wskazanej stronie WWW systemu użytkowego dedykowanego do obsługi awarii i zgłoszeń problemów. Wykonawca jest zobowiązany do zgłoszenia wykonania zleconej usługi na adres serwis.dui@uni.wroc.pl lub na wskazanej stronie WWW systemu użytkowego, dedykowanego do obsługi awarii i zgłoszeń problemów.
4. Wykonawca podejmuje się usuwania awarii w następujący sposób:
 - a. w przypadku wystąpienia jakiegokolwiek awarii serwera, poza okresem gwarancji, Wykonawca przywróci jego pełną sprawność w czasie nie dłuższym niż 5 godzin od momentu zgłoszenia awarii;
 - b. w przypadku zgłoszenia jakiegokolwiek awarii pozostałego sprzętu komputerowego oraz urządzeń peryferyjnych **czas reakcji serwisu będzie wynosił nie więcej niż godzin**, a w ciągu **48** godzin ma obowiązek opisać, co wg niego nie działa, jakie podjął działania, jaki jest koszt części zamiennych, jeśli trzeba ich użyć do naprawy i podać termin usunięcia awarii.

Przed podjęciem działania Wykonawca ma obowiązek skontaktować się z pracownikiem, u którego wystąpiła awaria i ustalić godzinę przyjazdu. W przypadku, gdy awarii nie można usunąć na miejscu i Wykonawca musi zabrać sprzęt do naprawy, jest zobowiązany do dostarczenia i podłączenia (na czas naprawy) innego sprzętu komputerowego lub urządzenia peryferyjnego, sprawnego, jakościowo i funkcjonalnie nie gorszego od zabranego z miejsca awarii.
 - c. usługi serwisowe będą świadczone przez 12 godzin na dobę w godzinach od 7:30 do 19:30 w dni robocze Zamawiającego;
 - d. Wykonawca zobowiązany jest do zrealizowania naprawy lub usunięcia usterki w terminie nie dłuższym niż **16 dni**. W przypadku, gdy termin ten nie może być zachowany Wykonawca przed jego upływem jest zobowiązany do przedstawienia protokołu naprawy zawierającego uzasadnienie przedłużenia terminu wraz z odpowiednią informacją przesłaną przez autoryzowany serwis producenta danego sprzętu;

- e. Zamawiający może nie zaakceptować przedłużenia terminu, o którym mowa w pkt. 4. d. i zażądać zwrotu serwisowanego sprzętu;
 - f. czas przywrócenia pełnej sprawności sprzętu będzie liczony od momentu zgłoszenia awarii.
5. Odstępstwa od wymienionych wyżej reguł mogą nastąpić jedynie za pisemną zgodą Zamawiającego.