

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Charakterystyka techniczna urządzenia:

- Serwis radaru MMR-50 a po wymianie urządzenia – serwis radaru MMR-116 wraz z jednym serwerem bezpośrednio obsługującym radar.
- Wykonawca zapewni ciągłość pracy urządzenia poprzez jego stały monitoring i wymianę niezbędnych materiałów eksploatacyjnych oraz konserwację, zapewniając pracę urządzenia według parametrów określonych w jego specyfikacji.
- Bieżący monitoring radaru może odbywać się online; każdorazowo w przypadku wykrycia ryzyka wystąpienia awarii, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego.
- Wszelkie awarie muszą być usuwane w czasach określonych w załączniku.
- Przedmiotem serwisu jest również dodatkowy moduł oprogramowania generujący dane radarowe w postaci plików HDF5.
- Wykonawca obowiązany będzie do uaktualniania całości oprogramowania wraz ze wszystkimi jego modułami, niezwłocznie po pojawieniu się takiego uaktualnienia.
- Wykonawca zapewni kontakt do osób pełniących dyżury w ramach serwisu.
- Wykonawca przedstawi całoroczny plan serwisowy obejmujący przeglądy okresowe i wymianę materiałów eksploatacyjnych.
- Wykonawca przedstawi cennik najważniejszych podzespołów radaru MMR-50 i MMR-116.
- Zamawiający dopuszcza zbieranie danych dotyczących pracy radaru i serwera radaru przez Wykonawcę w celu prawidłowej analizy ich pracy.
- Wykonawca ma obowiązek przekazania informacji o możliwości wystąpienia awarii, niezwłocznie po powzięciu takiej informacji.
- Wykonawca zapewni dostęp do zdalnego wsparcia technicznego w dni robocze, w godz. od 7:00 do 15:00, za pośrednictwem poczty e-mail, komunikatora internetowego i telefonu. Kontakt z operatorem systemu wsparcia technicznego będzie odbywał się w języku polskim lub angielskim. W przypadku powzięcia przez Zamawiającego informacji o problemach z kontaktem ze zdalnym wsparciem technicznym, przekaze on informację o tym fakcie Zamawiającemu.
- Wykonawca będzie przedstawiał comiesięczne raporty dotyczące prowadzonych prac serwisowych, monitoringu tych systemów, poprawności i ciągłości pracy radaru i serwera.
- Oferta wykonawcy powinna zawierać stałą, miesięczną opłatę serwisową, koszt fabrycznie nowego magnetronu, jak również koszt jednej roboczogodziny serwisanta.
- Zamawiający zapewni dostęp online do radaru i serwera radaru w celu prowadzenia jego monitoringu i serwisu online.
- Zamawiający powinien usuwać awarie w trybie online, każdorazowo, gdy tylko jest to możliwe ze względów technicznych i ze względu na specyfikę awarii.
- Zamawiający ustala karę umowną w wysokości 2% rocznej ryczałtowej opłaty z tytułu realizacji niniejszej umowy za każdy przypadek naruszenia warunków serwisu oraz za każdy dzień zwłoki w stosunku do określonych warunków.
- Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty za nie więcej niż 5 napraw serwisowych w ciągu roku kalendarzowego. W liczbę napraw nie wlicza się serwis radaru i serwera wynikający z wymiany materiałów eksploatacyjnych. W przypadku większej ilości awarii, Wykonawca zobowiązuje się do ich usunięcia na własny koszt.
- Zamawiający dopuszcza zerwanie umowy w przypadku nie wywiązywania się przez Wykonawcę z warunków umowy w przypadku braku reakcji na wystąpienie awarii przez okres powyżej 20 dni lub w przypadku wystąpienia więcej niż 5 przypadków naruszenia warunków usługi w okresie 6 miesięcy.
- Wykonawca udzieli pełnej, 12-miesięcznej gwarancji na wymieniane podzespoły radaru i serwera radaru.

Zamawiający ustala następujące maksymalne czasy usunięcia awarii:

- Maksymalnie do 5 dni roboczych od momentu powzięcia informacji o powstaniu awarii przez którąkolwiek ze stron - w przypadku konieczności przeprowadzenia prac przez serwisanta – PARAMETR PUNKTOWANY.
- Do 2 godzin od momentu powzięcia informacji o powstaniu awarii przez którąkolwiek ze stron – w przypadku możliwości usunięcia awarii w trybie online, w dni robocze w godz. od 7:00 do 16:00.
- Do godziny 9:00 w następnym dniu roboczym – w przypadku powstania awarii w dniu wolnym od pracy lub w przypadku wystąpienia awarii po godzinie 16:00 w dniu roboczym.