**Załącznik nr 21**

**Nr sprawy: 1/OBR/2020/JC**

**Warunki usług serwisowych i konserwacyjnych**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług serwisowych i konserwacyjnych w okresie 36 miesięcy od chwili podpisania przez przedstawicieli Stron Końcowego Protokołu Technicznego Odbioru, wobec niżej wymienionych systemów:
   1. systemu sygnalizacji włamania i napadu – SSWiN,
   2. systemu kontroli dostępu – SKD,
   3. elektronicznego systemu zarządzania kluczami – ESZK,
   4. systemu telewizji dozorowej – CCTV,
   5. system sygnalizacji pożarowej – SAP,
   6. bramki i urządzenia rtg.
2. Definicje:
   1. System – systemy i urządzenia wymienione w pkt.1 ppkt.1.1 -1.6
   2. Czas Reakcji – czas między zgłoszeniem Wady a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do jej usunięcia;
   3. Czas Naprawy – czas między zgłoszeniem Wady a jej usunięciem. W przypadku dostarczenia poprawki lub dokonania innych czynności, które nie usuwają Wady, Czas Naprawy uważa się za niedochowany;
   4. Naprawa - usunięcie przez Wykonawcę Wady, w szczególności poprzez dokonanie zmian w konfiguracji, kodzie lub architekturze Systemu, w tym przywrócenie prawidłowego funkcjonowania Infrastruktury Technicznej;
   5. Obejście – przywrócenie funkcjonalności Systemu poprzez zastosowanie rozwiązania tymczasowego, z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z Systemu. Obejście nie stanowi usunięcia Wady. Proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie musi zaakceptować Zamawiający.
   6. Wada − każda nieprawidłowość w funkcjonowaniu Systemu, w tym w szczególności niezgodność z Umową, lub jakiekolwiek inne nieprawidłowe działanie Systemu, niezależnie od przyczyny wystąpienia takiej nieprawidłowości, w tym także z przyczyn wywołanych przez nieprawidłowe funkcjonowanie Infrastruktury Technicznej.
   7. Infrastruktura Techniczna – infrastruktura informatyczna (sprzęt i oprogramowanie) dostarczana przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy, będąca elementem Systemu.

3. Wykonawca odpowiada na zasadzie ryzyka za działanie wyżej wymienionych systemów, w szczególności zobowiązany jest do usuwania Wad w Czasie Naprawy.

4. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Wady, nawet pomimo zakończenia okresu świadczenia Usługi serwisu i konserwacji, o ile zostały one zgłoszone przed upływem tego okresu.

5. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń przez całą dobę przez wszystkie dni w roku (24h/7/365).

6. W przypadku wykrycia przez Zamawiającego Wady Zamawiający dokona jej zgłoszenia. Wykonawca zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Wady, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń wraz z danymi pozwalającymi m.in. na śledzenie czasu ich usunięcia, a w szczególności Czasu Reakcji oraz Czasu Naprawy. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:

a) za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę, lub

b) przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: \_\_\_\_\_, lub

c) przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer: \_\_\_\_\_.

7. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Zamawiającego informacje nt. nieprawidłowego działania Systemu istotne w ocenie Zamawiającego dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu Systemu. System zgłoszeniowy udostępniony przez Wykonawcę nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis nieprawidłowości i znane Zamawiającemu okoliczności jej wystąpienia ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów. Zamawiający może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji wskazanych w niniejszym załączniku i zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich jest uznawane za dokonane skutecznie z chwilą, gdy zgłoszenie dotarło do Wykonawcy lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że Wykonawca mógł zapoznać się z jego treścią.

8. W razie otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia lub w razie uzyskania przez Wykonawcę wiedzy o wystąpieniu Wady z innego źródła niż zgłoszenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do jej usunięcia. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania Zamawiającego o podjęciu działań w Czasie Reakcji.

9. Wykonawca zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej (dotyczy to również zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną lub telefonicznie). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.

10. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą potwierdzenia przez Zamawiającego usunięcia Wady.

11. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Wady leży poza Oprogramowaniem lub Infrastrukturą Techniczną, w szczególności w Infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia Wady, lecz jest zobowiązany:

a) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Systemu;

b) w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczyny zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Systemie, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.

12. Powyższe nie ma zastosowania w przypadku, gdy przyczyna Wady leży poza Oprogramowaniem lub Infrastrukturą Techniczną, ale Wykonawca ponosi odpowiedzialność za jej wystąpienie, w szczególności w przypadku gdy przyczyna Wady leży w Infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji Infrastruktury Zamawiającego przez Wykonawcę. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do dotrzymania Czasu Naprawy.

13. Czas Reakcji wynosi **do 12 godzin.**

14. Czas Naprawy wynosi **do 48 godzin, z zastrzeżeniem pkt. 15**

1. W przypadku zastosowania Obejścia Czas Naprawy wydłuża się **do 168 godzin**
2. Naprawy i czynności konserwacyjne zostaną odnotowane w „Książce przeglądów, napraw i kontroli systemu”, którą Wykonawca przekaże Zamawiającemu przy końcowym odbiorze technicznym.
3. W ramach obowiązku konserwacji i utrzymania w stałej sprawności urządzeń, przez okres 36 miesięcy, Wykonawca zobowiązuje się do przeprowadzenia przeglądu urządzeń i instalacji oraz dokonywania zabiegów konserwacyjnych Systemów, dwa razy w ciągu każdego roku w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego. O terminie przeglądu Zamawiający powiadomi Wykonawcę nie później niż na 7 dni przed datą przeglądu.

18.1 Do zakresu podstawowych czynności konserwacyjnych elektronicznych systemów zabezpieczeń, należy w szczególności:

* + 1. sprawdzenie instalacji, rozmieszczenia i zamocowania całego wyposażenia i urządzeń – na podstawie dokumentacji technicznej,
    2. sprawdzeniu poprawności działania wszystkich czujek i urządzeń, łącznie z urządzeniami uruchamianymi ręcznie,
    3. sprawdzenie poprawności działania każdego urządzenia zdalnej transmisji alarmu, przy współpracy ze współdziałającym alarmowym centrum odbiorczym,
    4. sprawdzeniu stanu technicznego wszystkich połączeń giętkich,
    5. sprawdzeniu czy zasilacze główne i rezerwowe pracują i są sprawne, pomiar prądu ładowania akumulatorów,
    6. sprawdzeniu poprawności działania central: SSWiN, SKD, CCTV, SAP i zarządzania kluczami,
    7. sprawdzeniu poprawności działania każdego akustycznego sygnalizatora alarmowego,
    8. sprawdzeniu czy elektroniczny system zabezpieczeń jest całkowicie w stanie gotowości do pracy,
    9. pomiarze napięcia każdego akumulatora w trakcie pracy awaryjnej (w przypadku dużych, gwałtownych spadków napięcia świadczących o złym stanie technicznym akumulatora powiadamiać Zamawiającego),
    10. czyszczeniu klawiatur strefowych, soczewek czujek, czytników kart zbliżeniowych, sygnalizatorów alarmowych,
    11. czyszczeniu, kloszy, halogenów i soczewek czujek zewnętrznych, obiektywów kamer CCTV i przednich szyb obudów zewnętrznych, czyszczenie zewnętrznych sygnalizatorów optyczno-akustycznych,
    12. sprawdzeniu poprawności ustawienia pól obserwacji kamer i jakości przekazywanych obrazów, korekta tras kamer zgodnie z ustaleniami Zamawiającego,
    13. czyszczeniu obudów central, zasilaczy, kamer, urządzeń rejestrujących,
    14. wykonaniu testów nagrywania i odtwarzania obrazów z kamer,
    15. aktualizacji oprogramowania w centralach: SSWiN, SKD, CCTV, SAP i zarządzania kluczami,
    16. sprawdzenia poprawności działania elementów elektromechanicznych SKD,
    17. sprawdzenia poprawności działania oprogramowania integrującego i zarządzającego pracą systemów: SSWiN, SKD, CCTV, SAP i zarządzania kluczami,
    18. przeprowadzenie odpowiednich testów głównych urządzeń podsystemu ,
    19. sprawdzaniu ważności badań technicznych, świadectw i zaświadczeń elementów systemów zabezpieczeń elektronicznych, które je posiadają i informowanie Zamawiającego o zbliżającym się terminie ich wygaśnięcia z minimum dwumiesięcznym wyprzedzeniem
    20. sprawdzenie funkcjonowania stacji zarządzających systemami alarmowymi oraz funkcjonujących transmisji sygnałów alarmowych z wykorzystaniem sieci komputerowych,
    21. sprawdzenie funkcjonowania sieci komputerowych, w ramach których działają urządzenia elektronicznych systemów zabezpieczeń i urządzeń sieciowych wykorzystywanych w tych sieciach,

18.2 Do zakresu podstawowych czynności konserwacyjnych urządzeń rentgenowskich do prześwietlania bagażu należy wykonywanie okresowych konserwacji i przeglądów technicznych, w szczególności:

18.2.1 wizualna kontrola pod względem uszkodzeń: osłon i paneli, osłon bezpieczeństwa, kurtyn ołowianych wlotu i wylotu, taśmy przenośnika wraz z regulacją, rolek taśmociągu,

* + 1. uzupełnianie wszystkich brakujących elementów mocujących,
    2. konserwacja połączeń elektrycznych,
    3. oczyszczanie elementów elektryki urządzenia, obudowy i ekranu monitora, fotokomórek,
    4. przeprowadzenie testów funkcjonowania systemu i jakości obrazu, regulacja urządzenia, jeśli parametry obrazu nie spełniają wymagań,
    5. postępowanie przy wykrywaniu usterek, sprawdzaniu i konfiguracji urządzenia zgodnie z zaleceniami podanymi w instrukcji producenta,
    6. przeprowadzanie pomiarów dozymetrycznych.

18.3 Do zakresu podstawowych czynności konserwacyjnych wykrywaczy metalu należy wykonanie okresowych konserwacji i przeglądów technicznych, w szczególności:

* + 1. kontrola obwodu zasilania i połączeń elektrycznych,
    2. kontrola połączeń sygnałowych,
    3. sprawdzanie poprawności wykrywania przedmiotów metalowych (kalibracja urządzenia).

1. Z każdej czynności naprawy i konserwacji zostanie sporządzony protokół odbioru wykonania czynności, który dla swojej ważności wymaga podpisania przez Zamawiającego lub osobę przez niego wyznaczoną.
2. W okresie trwania gwarancji Wykonawca przejmuje na siebie wszelkie obowiązki wynikające z serwisowania i konserwacji wbudowanych urządzeń, instalacji i wyposażenia mające wpływ na trwałość gwarancji producenta, w tym w szczególności wykonywanie czynności konserwacyjnych w zakresie i częstotliwości wymaganej przez producenta, jeżeli jest ona częstsza i wymaga przeprowadzenia czynności innych niż wskazane w pkt. 18.
3. Materiały eksploatacyjne niezbędne do wykonania czynności konserwacyjnych dostarczać będzie Wykonawca na swój koszt.
4. Trzykrotne bezskuteczne naprawy tego samego elementu sprzętu zaistniałe w okresie gwarancji, obligują Wykonawcę do wymiany tego sprzętu na nowy, wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, w terminie 14 dni roboczych od daty ostatniego zgłoszenia. Okres gwarancji (36 miesięcy) dla wymienionego sprzętu rozpocznie się z chwilą jego dostarczenia.
5. W przypadku gdy nastąpi zmiana sprzętowa w systemach, bądź zostanie zamontowany nowy system, Wykonawca opracuje i dostarczy dokumentację powykonawczą opisującą wprowadzone zmiany, o klauzuli uzgodnionej z upoważnionym przedstawicielem Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązuje się do przeszkolenia wyznaczonych przez Zamawiającego osób każdorazowo gdy nastąpi zmiana sprzętowa istotna dla użytkowania systemu, bądź zostanie zamontowany nowy system. Informacja o odbyciu szkoleń musi być odnotowana i każdorazowo przekazana Zamawiającemu.
7. Usunięcie awarii, wad i usterek sprzętu powinno nastąpić w miejscu ich użytkowania.
8. W przypadku konieczności przeprowadzenia napraw bądź wymiany elementów sprzętu lub urządzeń poza siedzibą Zamawiającego, nośniki danych pozostają w siedzibie Zamawiającego i nie podlegają wydaniu Wykonawcy. W przypadku awarii dysku(ów) twardego(dych) w okresie gwarancji będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy  
   (o parametrach nie gorszych) bez konieczności zwrotu uszkodzonego i dokonywania ekspertyzy poza siedzibą Zamawiającego. Zamawiający zobowiązuje się zwrócić Wykonawcy kserokopię znacznika lub innego elementu identyfikującego dysk nie podlegającego zwrotowi.
9. Oprogramowanie oraz sterowniki do sprzętu Wykonawca dostarczy w aktualnych, stabilnych wersjach na nośnikach.
10. W przypadku, gdy Wykonawca nie przystąpi do usuwania wad lub usunie wady w sposób nienależyty, Zamawiający, poza uprawnieniami przysługującymi mu na podstawie KC, może powierzyć usunięcie wad podmiotowi trzeciemu na koszt i ryzyko Wykonawcy, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy i wyznaczeniu dodatkowego terminu.
11. Stosowanie praw wynikających z udzielonej gwarancji nie wyłącza stosowania uprawnień Zamawiającego wynikających z rękojmi za wady.
12. Zamawiający w razie nie przestrzegania przez Wykonawcę ustaleń umowy naliczy kary umowne:

* w wysokości 750 zł (słownie: siedemset pięćdziesiąt złotych 00/100) – z tytułu pozostawania w opóźnieniu względem Czasu Naprawy w stosunku do terminu wskazanego w pkt. 15, za każde rozpoczęte 24 godziny pozostawania w opóźnieniu,
* w wysokości 200 zł (słownie: dwieście złotych 00/100) – z tytułu niewykonania przeglądu konserwacyjnego w terminie, wyznaczonym przez Zamawiającego (pkt 17), za każdy rozpoczęty dzień pozostawania w opóźnieniu,
* w wysokości 20 zł (słownie: dwudziestu złotych 00/100) – z tytułu pozostawania w opóźnieniu z względem Czasu Reakcji w stosunku do terminu wskazanego w pkt.13 za każdą rozpoczętą godzinę pozostawania w opóźnieniu.