UMOWA Nr .....

W dniu ..... 2017 r. W Lublinie pomiędzy
1. Gminą Lublin, z siedzibą w Lublinie przy Placu Króla Władysława Łokietka 1,,20-109 Lublin, NIP: 946-25-75-811, REGON: 431019514, zwana dalej Zamawiającym, reprezentowaną przez:
   1. Pana Grzegorza Hunicza Dyrektora Wydziału Informatyki i Telekomunikacji oraz
   2. Pana Jarosława Buczka Zastępcę Dyrektora Wydziału Informatyki i Telekomunikacji

a
2. .....
zwaną dalej Wykonawcą w imieniu której Występuje:
1. .....
2 . .....

w wyniku przeprowadzenia przez Zamawiającego postępowania w wyniku którego oferta Wykonawcy uznana została za najkorzystniejszą, zawarta została umowa o następującej treści:

§ 1 Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy, jest zapewnienie serwisu i świadczenie usługi asysty technicznej dla systemu telekomunikacyjnego OpenScape Voice (OSV) w wersji 6.0 oraz Hipath4000 w wersji 6.0 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Xpressions V7, IBB 5.01 i Biling Online.

§ 2 Termin wykonania umowy

Wykonawca będzie wykonywał przedmiot umowy w okresie 12 miesięcy od daty jej zawarcia, w dniach pracy Urzędu Miasta Lublin,w wymiarze nie przekraczającym 8 godzin dziennie

§ 3 Zakres umowy

1. Wykonawca obejmie serwisem i asystą techniczną następujące podzespoły i aplikacje systemów: OSV V6 i Hipath4000 V6.0:

Hipath4000

Półki

- Półka sterująca cPCI szt 1
- Moduł przetrwania do AP3700 IP (kaseta cPCI z DSCXL) szt 1
- Półka peryferyjna AP 3700 szt 3
- Półka wyniesiona AP 3700 IP szt 12
- Kaseta emergency szt 3

Moduły sterujące

- LTUCA szt 3
- RTM szt 2
- MCM szt 1
- DSCXL szt 3

- NCUI4 Q2324-X szt 3
- NCUI-2+ Q2305-X szt 6

Moduły peryferyjne

- STMI2 Q2316-X szt 5
- STMI4 Q2324-X500 szt 2
- DIUN-2 szt 6
- SLMO24 szt 3
- STHC szt 7
- TMANI szt 1
- SLMAC szt 54
- SLMAV szt 1
- STMD3 szt 1

OpenScape Voice (OSV)

- Brama Mediatrix 3301-020; firmware version: 1.1.9.85 szt 1
- Open Scape Voice V 6.0 ver. 6.00.01.ALL.05_PS0023.E06 (aplikacja) szt.1
- Open Scape UC V6 R 000 (aplikacja) szt 1
- Open Scape OSC (aplikacja) szt 1
- Open Scape Mobile Facade, (aplikacja) szt 1
- Open Scape DLS (aplikacja) szt 1
- Survival Authority (aplikacja) szt 1
- Open Scape Mobile Facade (aplikacja) szt 1
- Serwer SESAP szt 1
- Serwer iTRACE szt 1

Licencje

- Ilość zakontraktowanych licencji w systemie Hipath 4000 V.6.0 1637
- Ilość zakontraktowanych licencji w systemie OSV V6.0 707
- Ilość licencji Unified Communications (UC) w systemie Hipath4000 V6.0 lub OSV V6.0 100

2. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi asysty technicznej, zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy, a w szczególności do:
   1) przyjmowania zgłoszeń awarii i usterek pod numerem telefonu ..... w dni robocze w godzinach pracy Urzędu Miasta Lublin lub na konto email....., fax..... poza godzinami pracy Urzędu pod numerem telefaksu .....lub na konto email ..... całodobowo;
   2) potwierdzania przyjęcia zgłoszenia każdej awarii i usterki na konto poczty elektronicznej Zamawiającego: .....z zawarciem skróconego opisu treści zgłoszenia, daty przyjęcia zgłoszenia oraz nadania numeru zgłoszenia.
   3) zapewnienia 12 godzin konsultacji telefonicznych łącznie, z certyfikowanym inżynierem, w zakresie użytkowania, programowania i eksploatacji sprzętu telekomunikacyjnego, systemu Hipath4000 wraz z aplikacjami IBB, Xpressions, Biling Online oraz systemu OSV;
   4) zapewnienia konsultacji w zakresie eksploatacji sprzętu Hipath4000 oraz OSV drogą e-mail.
   5) zapewnienia w siedzibie Zamawiającego, w okresie obowiązywania umowy przeprowadzenia: okresowego przeglądu systemów, wykonania backup'ów

systemów, wykonania archiwizacji danych, przeprowadzenia niezbędnych konsultacji lub szkoleń z zakresu utrzymania i eksploatacji systemów, dla personelu technicznego Zamawiającego (minimum dla dwóch osób)

3. Asysta techniczna o której mowa w ust. 2 prowadzona będzie w języku polskim.
4. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić dostępność krytycznych modułów, a także innych podzespołów do systemów Hipath8000 oraz OSV wskazanych w ust.1 oraz zał. nr 1 do umowy
5. W przypadku awarii podzespołu lub podzespołów określonych w ust. 1 Wykonawca zobowiązany jest zlokalizować uszkodzony podzespół, wymontować oraz zapewnić na czas naprawy przez Zamawiającego podzespoły zastępcze, o identycznych parametrach, a także dokonać ich ewentualnej konfiguracji, tak aby system odzyskał pełną funkcjonalność sprzed awarii.
6. Zamawiający deklaruje próbę podjęcia naprawy uszkodzonych podzespołów w terminie nie przekraczającym:
   1) 21 dni, od daty otrzymania od Wykonawcy, podzespołów zastępczych, jeżeli łączna wartość uszkodzonego sprzętu jest mniejsza od kwoty 50 000 zł netto, według cen wynikających z załącznika nr 2 do umowy dotyczących obszaru wyceny podzespołów;
   2) 45-ciu dni, od daty otrzymania od Wykonawcy, podzespołów zastępczych, jeżeli łączna wartość uszkodzonego sprzętu jest większa lub równa kwocie 50 000 zł netto, według cen wynikających z załącznika nr 2 do umowy obszaru wyceny podzespołów.
7. W przypadku wystąpienia awarii podzespołu lub podzespołów, określonych w ust.1, na mniej niż 45 dni przed końcem obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązany jest do udostępnienia podzespołu zastępczego na pełny okres wskazany w ust 6 pkt 1 i 2, przewidziany do podjęcia próby naprawy tego podzespołu przez Zamawiającego.
8. Po sytuacji opisanej w ust. 5,6,7 lub na życzenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest zamontować naprawiony lub nowy podzespół dostarczony przez Zamawiającego oraz dokonać jego konfiguracji.
9. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do urządzeń objętych serwisem poprzez dostęp VPN za pośrednictwem tunelu IPsec zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy.
10. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego informowania Zamawiającego o przeszkodach w realizacji umowy.
11. Potwierdzeniem czasu wykonywania czynności określonych w § 1 umowy będzie ewidencja godzin wykonywania umowy zlecenia, której wzór stanowi załącznik nr 3[1]
12. Ewidencja wymieniona w ust. 11, obejmuje okres miesiąca kalendarzowego. Wskazywana jest w niej ilość godzin i minut przepracowanych każdego dnia przez Wykonawcę. Ww. ewidencja jest dostarczana Zamawiającemu przez Wykonawcę wraz z fakturą , o której mowa w § 5 ust.2.[1]
13. Dane zawarte w ww. ewidencji akceptowane są przez Zamawiającego lub osobę przez niego upoważnioną i podlegają kontroli. W razie wątpliwości odnoszących się do informacji w niej wykazanych, Zamawiający niezwłocznie skontaktuje się ze Wykonawcą w celu ich wyjaśnienia.[1]

§ 4 Oświadczenie o sposobie wykonania przedmiotu zamówienia

Wykonawca oświadcza, iż przedmiot zamówienia wykona siłami własnymi.

lub

1. Wykonawca oświadcza, iż powierza następujący zakres prac podwykonawcom:
   .....
2. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania i zaniechania osób, z których pomocą wykonuje przedmiot umowy, jak za własne działania.
3. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za jakość i terminowość prac, które wykonuje przy pomocy Podwykonawców.

2. lub 4. Wykonawca oświadcza ,że zatrudnia/ nie zatrudniania pracowników na umowę o pracę lub umowę zlecenia/ umowę o świadczenie usług. Wzór Oświadczenia stanowi załącznik nr.4 do umowy.[2]

§ 5 Wynagrodzenie Wykonawcy

1. Za wykonanie przedmiotu umowy, Wykonawcy będzie przysługiwać wynagrodzenie całkowite w kwocie brutto ..... (.....) zł, w tym wynagrodzenie netto ..... (.....) zł i podatek VAT 23% w kwocie ..... (.....) zł.
2. Wypłata wynagrodzenia będzie następowała w dwunastu równych ratach, po każdym miesiącu wykonywania umowy, na podstawie wystawionej faktury VAT w kwocie netto ..... (.....) zł, powiększonej o należny podatek VAT.
3. Wynagrodzenie w kwocie ..... (tu kwota płacona w roku 2017) płatne: dział 750 rozdział 75023 § 4300 zadanie IT/W/023/00/10/0360 "Funkcjonowanie Urzędu Miasta Lublin" budżetu miasta na 2017 rok. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy w poszczególnych latach kalendarzowych jej obowiązywania nie może przekroczyć środków budżetowych przewidzianych w budżecie miasta na te lata.
4. Termin płatności faktur ustala się na 21 dni od daty jej otrzymania przez Zamawiającego.
5. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez swojego podpisu.

§ 6 Kary umowne i odstąpienie od umowy

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy z winy Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1.
2. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1.
3. W przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn, za które Zamawiający ponosi odpowiedzialność, Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 6.
4. Za wszelkie opóźnienie w trakcie wykonania przedmiotu umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu za każdy dzień opóźnienia karę umowną w wysokości 500 zł brutto.
5. Strony mają prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego kary umowne na zasadach ogólnych do wysokości rzeczywistej szkody.
6. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
7. *W przypadku naruszenia zapisów umowy ze szczególnym uwzględnieniem §.3 umowy*

oraz zał nr 1 do umowy Stronom przysługuje prawo odstąpienia od umowy po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń z zastrzeżonym terminem nie krótszym niż 7 dni.

8. *Strony mogą odstąpić od umowy w terminie 40 dni liczonym od bezskutecznego upływu terminu, o którym mowa w ust 7*
9. *Odstąpienie od umowy będzie wywierało skutek pomiędzy Stronami umowy z momentem doręczenia drugiej Stronie oświadczenia o odstąpieniu i będzie wywierało skutek na przyszłość, przy zachowaniu w pełni przez Zamawiającego, wszystkich uprawnień, które Zamawiający nabył przed datą złożenia oświadczenia o odstąpieniu, w tym w szczególności uprawnień z kar umownych...*

§ 7 Reprezentacja stron w realizacji umowy

1. Wykonawca wyznacza jako swojego przedstawiciela ..... .
2. Zamawiający wyznacza jako swojego przedstawiciela pana Grzegorza Janiuka

§ 8 Zmiany postanowień umowy

1. Zmiana postanowień niniejszej umowy może nastąpić wyłącznie za zgodą obu Stron wyrażona w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Wykonawca oświadcza, że rezygnuje z prawa do prywatności, o którym mowa w art. 5 ust. 2 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. z 2016r.,poz.1764) dotyczącego ochrony danych osobowych w zakresie jego imienia i nazwiska. [2]

2. W sprawach nie uregulowanych w niniejszej umowie stosuje się przepisy obowiązującego prawa, w tym prawa zamówień publicznych i kodeksu cywilnego.
3. Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem przedmiotu umowy będą rozpatrywane przez właściwe rzeczowo sądy powszechne w Lublinie.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
5. Zmiana osób odpowiedzialnych za realizację umowy wymaga formy pisemnej i nie skutkuje aneksem do umowy.

ZAMAWIAJĄCY **WYKONAWCA**

KONTRASYGNATA
SKARBNIKA MIASTA

[1] dotyczy osób fizycznych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą nie zatrudniających pracowników na umowę o pracę lub umowę zlecenia/ umowę o świadczenie usług
[2]dotyczy osób fizycznych i osób fizycznych prowadzących działalność

DYREKTOR
Wydziału Informatyki i Telekomunikacji
Grzegorz Hunicz

gospodarczą

Załączniki do umowy:

1. Szczegółowe wymagania i warunki techniczne. (zał nr 1 do umowy)
2. Wycena podzespołów (zał nr 2 do umowy)
3. Ewidencja godzin (zał nr 3 do umowy)
4. Oświadczenie do celów ustalenia obowiązku zastosowania minimalnej stawki godzinowej (zał nr 4 do umowy)

DYREKTOR
Wydziału Informatyki i Telekomunikacji
Grzegorz Hubicz

Radca Prawny
Anna Bukowska

Specyfikacja Techniczna (szczegółowe warunki zamówienia)

A. Przedmiot zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie serwisu i świadczenie usługi asysty technicznej dla systemu telekomunikacyjnego Open Scape Voice (OSV) w wersji 6.0 oraz Hipath 4000 w wersji 6.0 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Xpressions V7, IBB 5.01 i Biling Online. Zakres sprzętowy i ilościowy systemu Hipath4000 (zwany również H4k) i Open Scape Voice (OSV) obejmuje następujące urządzenia, aplikacje i licencje:

Hipath4000

Półki

- Półka sterująca cPCI — szt 1
- Moduł przetrwania do AP3700 IP (kaseta cPCI z DSCXL) — szt 1
- Półka peryferyjna AP 3700 — szt 3
- Półka wyniesiona AP 3700 IP — szt 12
- Kaseta Emergency — szt 3

Moduły sterujące

- LTUCA — szt 3
- RTM — szt 2
- MCM — szt 1
- DSCXL — szt 3
- NCUI4 Q2324-X — szt 3
- NCUI-2+ Q2305-X — szt 6

Moduły peryferyjne

- STMI2 Q2316-X — szt 5
- STMI4 Q2324-X500 — szt 2
- DIU-N2 — szt 6
- SLMO24 — szt 3
- STHC — szt 7
- TMANI — szt 1
- SLMAC — szt 54
- SLMAV — szt 1
- STMD3 — szt 1

Open Stage Voice (OSV)

- Brama Mediatrix 3301-020; firmware version: 1.1.9.85 — szt 1
- Open Scape Voice V 6.0 ver. 6.00.01.ALL.05_PS0023.E06 (aplikacja) szt.1
- Open Scape UC V6 R 000 (aplikacja) — szt 1
- Open Scape OSC (aplikacja) — szt 1
- Open Scape Mobile Facade, (aplikacja) — szt 1
- Open Scape DLS (aplikacja) — szt 1
- Survival Authority (aplikacja) — szt 1
- Open Scape Mobile Facade (aplikacja) — szt 1
- Serwer SESAP — szt 1
- Serwer iTRACE — szt 1

Licencje

- Ilość licencji możliwych do wykorzystania w systemie Hipath 4000 V.6.0 1637
- Ilość licencji możliwych do wykorzystania w systemie OSV V6.0 707
- Ilość licencji Unified Communications (UC) możliwych do wykorzystania w systemie Hipath 4000 V.6.0 lub OSV V 6.0 100

B. Wymagania ogólne

Zamawiający jako **System** rozumie system: Hipath4000V6.0 oraz aplikacje Open Scape Voice (OSV) IBB 5.01, Biling Online, Xpressions V7,

1. Usługa asysty technicznej polega na: przyjmowaniu zgłoszeń i wsparciu technicznym oraz usuwaniu awarii i usterek, a także przyczyn niestabilnej pracy systemu Hipath 4000 v 6.0, aplikacji IBB 5.01, Billing Online, Xpressions V7 w zakresie podanym w wymaganiach szczegółowych. W przypadku systemu OSV V6.0 polega na: wsparciu technicznym, a także usuwaniu awarii, usterek, przyczyn niestabilnej pracy systemu w zakresie podanym w wymaganiach szczegółowych, zdalnie lub „on site" tj w siedzibie Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się do gotowości do udzielenia wsparcia technicznego w zakresie usług wymienionych w zał. nr 2 do umowy, na każde żądanie Zamawiającego. Jednakże w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego wystąpienia awarii lub poważnej usterki uniemożliwiającej prawidłową pracę systemu OSV. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania terminów określonych w pkt. E
3. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania drogą telefoniczną (pod numerem telefonu wskazanym w umowie, w godzinach pracy Urzędu) do min.12 godzin konsultacji (rozliczanych z interwałem 10 minutowym) w zakresie sprzętu, oprogramowania i eksploatacji systemów OSV oraz Hipath4000 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Itar, Biling Online, Xpressions, przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje.
4. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia wsparcia programowego dla systemu Hipath4000 V6.0 w zakresie dostępnych poprawek i aktualizacji, polegającej na wykonywaniu czynności serwisowych wgrywania i testowania poprawek do systemu zdalnie i „on site". W przypadku systemu Open Scape Voice (OSV) Wykonawca zobowiązuje się do udzielania wsparcia programowego w zakresie dostępnych poprawek i aktualizacji polegającej na informowaniu Zamawiającego o wszelkich zmianach w oprogramowaniu oraz nadzorowaniu wprowadzania tych zmian do systemu, samodzielnie przez Zamawiającego.
5. Zamawiający zobowiązuje się do zachowania wsparcia zdalnego i „on site" dla aplikacji krytycznych Itar, Billing Online, Xpressions, Hipath4000 oraz Open Scape Voice i Open Scape UC na zasadach określonych w warunkach szczegółowych (pkt F).
6. Wykonawca gwarantuje usuwanie; awarii, usterek oraz przyczyn niestabilnej pracy oprogramowania systemów Open Scape Voice i Hipath4000 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Xpressions, Itar i Billing Online w czasie nie przekraczającym wartości podanych w punkcie E.
7. W przypadku awarii, usterek oraz przyczyn niestabilnej pracy spowodowanych pracą podzespołu określonego w pkt. A pkt.1 Wykonawca zobowiązany jest zlokalizować uszkodzony podzespół, wymontować oraz zapewnić na czas naprawy podzespół zastępczy o identycznych parametrach, a także wykonać wszelkie niezbędne czynności konfiguracyjne, tak by system odzyskał pełną funkcjonalność,

taką jak sprzed wymiany tego podzespołu.

8. Po sytuacji opisanej w pkt. B pkt 7 Wykonawca zobowiązany jest zamontować naprawiony lub nowy podzespół dostarczony przez Zamawiającego oraz dokonać jego konfiguracji, tak by system odzyskał pełną funkcjonalność, jaka była przed wymianą tego podzespołu.
9. Celem zachowania czasów reakcji, o których mowa w pkt. E, Wykonawca deklaruje, że dysponuje magazynem krytycznych modułów oraz innymi podzespołami systemu Hipath4000 i Open Scape Voice (OSV), (zgodnie z pkt A.1 specyfikacji oraz zał. nr 2 do umowy), a także jest gotów do świadczenia usług wskazanych w zał nr 2 w terminach określonych w umowie (§3 ust.7 umowy).
10. Wykonawca, na każde żądanie Zamawiającego jest zobowiązany udowodnić posiadanie w magazynie modułów i podzespołów, o których mowa w pkt. B.pkt.9. w szczególności poprzez okazanie przedstawicielowi Zamawiającego przedmiotowych modułów i podzespołów w miejscu wskazanym przez Wykonawcę.
11. Zamawiający zobowiązuje się do umożliwienia Wykonawcy świadczenia usług wsparcia zdalnego i „on site" dla aplikacji krytycznych Itar, Billing online, Xpressions oraz Hipath4000, Open Scape Voice na zasadach określonych w warunkach szczegółowych. (pkt F).
12. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia szyfrowanego bezpiecznego połączenia do sieci Urzędu dla wsparcia zdalnego Wykonawcy na zasadach podanych w warunkach szczegółowych.(pkt F).

C. Wymagania szczegółowe dotyczące zakresu świadczenia usługi asysty technicznej.

1. W przypadku obsługi awarii, usterek oraz usuwaniu przyczyn niestabilnej pracy oprogramowania systemu, Hipath4000 V6.0, oraz aplikacji Itar, Billng Online, Xpressions, Wykonawca zobowiązuje się do przywrócenia pełnej funkcjonalności oprogramowania. W przypadku awarii, usterek oraz niestabilnej pracy oprogramowania systemu, Open Scape Voice i aplikacji Open Scape UC, Wykonawca zobowiązuje się do przywrócenia pełnej funkcjonalności oprogramowania OSV .
2. W przypadku awarii, wymagającej wizyty serwisu Wykonawcy, przedstawiciel serwisu Wykonawcy ustali z upoważnionym przedstawicielem Zamawiającego detale wizyty serwisowej, a w szczególności godzinę rozpoczęcia prac oraz wejście do budynków (serwerowni) Urzędu,
3. Zamawiający zobowiązuje się do powiadamiania Wykonawcy, o przeprowadzaniu poważnych rekonfiguracji systemu naruszających jego architekturę.

D. Wymagania szczegółowe odnośnie przyjmowania zgłoszeń.

1. Zgłoszenia będą przekazywane drogą telefoniczną (faksem) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane przez Wykonawcę w umowie numer linii telefonicznej, telefaks lub konto poczty elektronicznej.
2. Zgłoszenia będą przekazywane przez wskazanego w umowie przedstawiciela Zamawiającego lub dyrektora Wydziału Informatyki i Telekomunikacji Urzędu Miasta Lublin lub jego zastępcę.
3. Przyjęcie zgłoszenia musi być każdorazowo potwierdzone przez Wykonawcę informacją zwrotną z numerem i kategorią zgłoszenia, datą i godziną, nazwiskiem osoby która to zgłoszenie przyjęła oraz krótkim opisem zgłoszenia.
4. Wykonawca jest zobowiązany do przyjmowania zgłoszeń codziennie, w godzinach

pracy Urzędu tj w dni powszednie od 7.30 do 16.00 (poniedziałek, wtorek) oraz od 7.30 do 15.30 (środa, czwartek, piątek).

5. W przypadku zmiany danych teleadresowych Wykonawca niezwłocznie zawiadomi o tym Zamawiającego,
6. W przypadku braku możliwości po stronie Wykonawcy przyjęcia zgłoszenia drogą telefoniczną, w godzinach pracy Urzędu, Zamawiający kieruje zgłoszenie za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane wcześniej konto poczty elektronicznej Wykonawcy lub faksem. Wówczas za początek przyjęcia zgłoszenia uznaje się datę i godzinę wysłania do Wykonawcy informacji o zgłoszeniu.
7. W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przekazane po godzinach pracy Urzędu za moment przyjęcia zgłoszenia uznaje się pierwszą najbliższą godzinę pracy Urzędu.
8. Zamawiający określa kategorię zgłoszenia. Wybór kategorii jest zawsze weryfikowany przez Wykonawcę podczas procedury rejestracji zgłoszenia. Przyjęcie zgłoszeń, jest potwierdzane poprzez nadanie numeru zgłoszenia.
9. Wykonawcy przysługuje prawo do weryfikacji kategorii zgłoszenia oraz jej zmiany w uzasadnionych przypadkach. Zmiana kategorii zgłoszenia przez Wykonawce będzie wymagała akceptacji Zamawiającego.
10. Określenie kategorii zgłoszenia przez Zamawiającego nie jest obowiązkowe.

E. Wymagania szczegółowe dotyczące czasów realizacji przyjmowanych zgłoszeń.

1. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego awarii urządzeń, sprzętu oraz niestabilnej pracy **Systemu** Wykonawca zobowiązuje się do nadania kategorii zgłoszenia oraz zakończenia naprawy w następujących terminach:
   a) Kategoria A Krytyczna – Awaria urządzeń, sprzętu oraz niestabilna praca **Systemu** powodująca problemy z prawidłowym funkcjonowaniem **Systemu** dla powyżej 10% użytkowników.(powyżej 150 zarejestrowanych użytkowników w systemie Hipath4000 oraz powyżej 60 zarejestrowanych użytkowników w systemie Open Scape Voice - 1 dzień roboczy od dnia przyjęcia zgłoszenia.
   b) Kategoria B Ważna - Awaria urządzeń, sprzętu oraz niestabilna praca **Systemu** powodująca problemy z prawidłowym funkcjonowaniem **Systemu**: do 10% jego użytkowników.(tj do 150 wykreowanych abonentów w systemie Hipath4000 oraz do 60 wykreowanych abonentów w systemie OSV) - 2 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia.
   c) Kategoria C Istotna Awaria urządzeń, sprzętu oraz niestabilna praca **Systemu** powodująca problemy z prawidłowym funkcjonowaniem **Systemu**: do 2% wszystkich użytkowników systemów. Nie więcej jednak niż do 24 wykreowanych użytkowników obsługiwanych przez jeden moduł abonencki SLMAC, SLMO, STHC systemu Hipath4000 oraz do 12 wykreowanych użytkowników w systemie OSV - 4 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia.
2. W przypadku zgłoszeń dotyczących wszystkich aplikacji tj Xpressions V7, IBB 5.01, Biling Online, Open Scape UC V6, Portalu administracyjnego Common Management wszelkie zgłaszane problemy będą traktowane jako Kategoria A.

F. Zasady dostępu Wykonawcy do usługi serwera VPN, połączenia modemowego do systemów Open Scape Voice, Hipath4000 oraz aplikacji IBB i Xpressions, Biling Online.

1. Zamawiający ma obowiązek umożliwić Wykonawcy czasowy dostęp do usług serwera VPN (IPsec.) w przypadku diagnozowania **Systemu**, okresowych przeglądów, świadczenia usługi asysty technicznej, usuwania usterek i awarii,

umieszczenia dostępnych poprawek dla wersji 6.0 systemu Hipath4000 oraz systemu Hipath8000(OSV) oraz innej uzasadnionej konieczności dostępu Wykonawcy do usług serwera.

2. W przypadku całodobowego dostępu do usługi VPN (IPSec.) Wykonawca powinien prowadzić system raportowania z ilości wejść do **Systemu**, okresu trwania pojedynczych sesji, celu i ilości wykonywanych głównych operacji w systemach Open Scape Voice V6.0, Hipath4000V6.0 i aplikacjach towarzyszących (IBB, Xpressions, Biling Online, Open Scape UC) w czasie pojedynczej sesji.

G. Gwarancje dotyczące systemów Hipath4000, Open Scape Voice, aplikacji Xpressions, IBB, Biling Online, udzielone Zamawiającemu.

1. Zamawiający oświadcza, że oczekuje od Wykonawcy utrzymania funkcjonalności dotychczasowych aplikacji oraz funkcjonalności usług telekomunikacyjnych zintegrowanych **Systemów** H4K i OSV.
   1) aplikacji: DLS, Open Scape UC, Open Scape OSC, Open Scape Mobile Facade, Survival Authority, serwerów SESAP i iTrace
   3) funkcjonalności polegającej na; możliwości wymiany faksów za pośrednictwem protokołu T38 oraz łącza SIPQ, także zapewnienie usług sieciowych pomiędzy Hipath 4000 a takich jak: CLIP, CLIR, COLP,COLR,CNIP, CNIR,CNOP,CNOR, DTMF, NAME DISPLAY, HOLD, COLL TRANSFER, COLL FORWARDING, DND, CALLBACK, MWI, Cd, Sc, DA, RO, TLS, SRTP.
2. Ponadto zakresem świadczonych usług wsparcia i asysty technicznej musi być objęta możliwość transportowania uszkodzonego i naprawionego sprzętu na koszt Wykonawcy,
3. Zobowiązania gwarancyjne Wykonawcy zawartych umów nie obejmują:
   1) usuwania uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym używaniem sprzętu, bądź nieprzestrzeganiem instrukcji użytkowania i konserwacji sprzętu,
   2) diagnozowania i usuwania usterek lub szkód niezależnych od urządzeń Wykonawcy umów, które powstały na skutek usterek w sieci telefonicznej, urządzeniach sieci publicznej,lub innych sieciach abonenckich oraz usterek w innych niezależnych od Wykonawcy umów urządzeniach,
   3) diagnozowania i usuwania usterek lub szkód powstałych z przyczyn zdarzeń losowych takich jak: powódź, pożar, zalanie cieczą, wyładowania atmosferyczne, nieautoryzowane naprawy lub przeróbki, brak zapewnienia właściwych warunków pracy urządzeń,
   4) diagnozowania i usuwania usterek lub szkód związanych z działaniem wirusów komputerowych,
   5) zużycia spowodowanego eksploatacją (zabrudzenia, zarysowania, zmiana barwy).

Specyfikacja cenowa (list price) wykonywanych usług oraz podzespołów systemu

Hipath4000 I Open Scape Voice na dzień ..... r.

Nazwa karty/modułu/podzespołu/usługi	Wartość w PLN netto
Półka sterująca cPCI	
Moduł przetrwania do AP3700 IP (kaseta cPCI z DSCXL	
Półka peryferyjna AP 3700 (bez zasilaczy Luna-2)	
Półka wyniesiona AP 3700 (bez zasilaczy Luna-2)	
Kaseta emergency	
Moduł LTUCA incl. kabel LAN	
Moduł RTM	
Moduł MCM	
Moduł DSCXL	
Moduł NCUI4	
Moduł STMI2 (obecnie HG3500 V4.0, 60/50 kanałów – STMI4)	
Moduł DIUN-2 (obecnie DIUT)	
Moduł SLMO24	
Moduł STHC	
Moduł TMANI	
Moduł SLMAC	
Moduł SLMAV	
Moduł STMD3	
Brama Mediatrix 3301-020; firmware version: 1.1.9.85	
USŁUGA: Interwencja inżyniera serwisu, dotycząca prac na miejscu u Zamawiającego (on site), związanych z systemem Hipath8000 (OSV) - 1 roboczogodzina	
USŁUGA: Interwencja inżyniera serwisu, dotycząca prac wykonywanych zdalnie związanych z systemem Hipath8000 (OSV) - 1 roboczogodzina	
USŁUGA: Wykonanie oraz testowanie upgrade'u systemu Hipath8000 (OSV) do nowej wersji	

Nazwa karty/modułu/podzespołu/usługi	Wartość w PLN netto
USŁUGA: Odtworzenie i uruchomienie systemu Hipath8000 (OSV) na podstawie aktualnego backup'u systemu	
USŁUGA: Instalacja oraz testowanie poprawki do systemu Hipath8000 (OSV)	
USŁUGA: Konsultacja zdalna dotycząca systemu Hipath8000 (OSV)	
USŁUGA: Konsultacja „on site" dotycząca systemu Hipath8000 (OSV)	

`Załącznik nr 3.
do umowy nr .... z dnia .... 20... r.

Ewidencja liczby godzin wykonywania umowy świadczenia usług

Miesiąc: .... 20..... r.

Nazwisko i imię Zleceniobiorcy:...

Data	Liczba godzin wykonywania umowy zlecenia/świadczenia usług			Podpis Zleceniobiorcy	Uwagi	Podpis Zleceniodawcy lub osoby przez niego upoważnionej
	Godz. rozpoczęcia pracy	Godz. zakończenia pracy	Liczba godzin pracy			
Liczba godzin wykonywania umowy ogółem:						

Miejscowość, data .....

Imię i nazwisko .....

PESEL .....

OŚWIADCZENIE

Niniejszym oświadczam, iż jestem:

□* osobą fizyczną wykonującą działalność gospodarczą zarejestrowaną w Rzeczypospolitej Polskiej albo w państwie niebędącym państwem członkowskim Unii Europejskiej lub państwem Europejskiego Obszaru Gospodarczego, niezatrudniającą pracowników lub niezawierającą umów ze zleceniobiorcami, tzw. samozatrudniony;

□* osobą fizyczną niewykonującą działalności gospodarczej;

□* żadne w wyżej wymienionych.

Oświadczam, że powyższe dane podałam/łem zgodnie ze stanem faktycznym a o wszelkich zmianach zobowiązuję się powiadomić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 3 dni roboczych od daty zaistnienia zmiany danych.

* właściwe zaznaczyć znakiem „X"

.....
(czytelny podpis)