



**CENTRUM ZASOBÓW CYBERPRZESTRZENI
SIŁ ZBROJNYCH**

im. Mariana Rejewskiego
ul. Żwirki i Wigury 9/13
00-909 Warszawa



Warszawa, 17.04.2025 r.

Dotyczy: realizacji usług serwisu pogwarancyjnego central telefonicznych produkcji
ALCATEL – nr sprawy 2815.13.2025.IM

ZAPROSZENIE DO SKŁADANIA OFERT

Nr sprawy 2815.13.2025.IM

1. Nazwa i adres Zamawiającego:

**CENTRUM ZASOBÓW CYBERPRZESTRZENI SIŁ ZBROJNYCH im. Mariana
Rejewskiego
ul. Żwirki i Wigury 9/13
00-909 Warszawa**

Dane kontaktowe:

Osoba uprawniona do komunikowania się z Wykonawcami: Iwona Młot

Adres poczty elektronicznej: czcsz.zamowienia@mon.gov.pl

2. Przedmiot zamówienia:

- 1) Realizacja usług serwisu pogwarancyjnego central telefonicznych produkcji ALCATEL
- 2) Opis przedmiotu zamówienia stanowi Załącznik nr 2 do Zaprośzenia do składania ofert.

3. Istotne elementy oferty:

- 1) termin realizacji zamówienia:
 - a. **12 miesięcy od dnia zawarcia umowy, nie wcześniej jednak niż od dnia 11.05.2025 r.**
- 2) okres gwarancji: zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia
- 3) warunki płatności: miesięczna - 30 dni od dnia otrzymania faktury.
- 4) termin związania ofertą: Wykonawca jest związany ofertą przez okres 30 dni od dnia upływu terminu składania ofert.
- 5) inne wymagania Zamawiającego: *(jeżeli zostały określone)*
 - a. Zgodnie z art. 1 pkt. 3 ustawy w celu przeciwdziałania wspieraniu agresji Federacji Rosyjskiej na Ukrainę rozpoczętej w dniu 24 lutego 2022 r., wobec osób

i podmiotów wpisanych na listę, o której mowa w art. 2 ustawy, stosuje się sankcje polegające m.in. na wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2024 r. poz. 1310 z późn. zm.), zwanej dalej „ustawą Pzp”.

b. Na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy Pzp **wyklucza się**:

- wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
- wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;
- wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

4. Opis sposobu obliczania ceny.

- a) Wykonawca w formularzu oferty stanowiącym Załącznik nr 1 do Zaproszenia do składania ofert poda cenę brutto, wraz z należnym podatkiem VAT,
- b) stawka podatku VAT powinna być określona zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług,
- c) wszystkie kwoty powinny być podane w złotych polskich. Cena oferty powinna być wyrażona cyfrowo i słownie oraz podana z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku,
- d) cena podana w ofercie powinna zawierać wszystkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu zamówienia, niezbędne dla prawidłowego i pełnego jego wykonania oraz uwzględniać wszelkie opłaty, a także podatki wynikające z realizacji zamówienia, jak również ewentualne upusty i rabaty skalkulowane przez Wykonawcę.

5. Kryteria oceny ofert ich waga oraz sposób przyznawania punktacji.

Kryterium	Waga [%]	Liczba punktów
Cena	100%	100

6. Punkty przyznane każdej ofercie będą zaokrąglane do dwóch miejsc po przecinku, zgodnie z zasadami arytmetyki.

7. Ofertami zakwalifikowanymi do oceny wg kryteriów oceny ofert będą tylko te, które odpowiadają treści OPZ.
8. Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty z ofert niepodlegających odrzuceniu.
9. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawcy wyjaśnień dotyczących treści złożonej oferty, w tym zaoferowanej ceny.
10. Warunki udziału w postępowaniu, które winien spełniać Wykonawca (jeżeli zostały określone):

a) **zdolność zawodowa:**

Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że wykonał a w przypadku świadczeń okresowych oraz ciągłych również wykonywanych w okresie ostatnich 4 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie: świadczył co najmniej 2 usługi serwisowo-naprawcze, polegające na reakcji na zgłoszone przez Użytkownika zdarzenia dla central Alcatel A4400 oraz oprogramowania OmniVista. Każda z usług świadczona minimum 12 miesięcy na kwotę nie mniejszą niż 40 000,00 zł brutto.

W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunku udziału w postępowaniu Zamawiający żąda złożenia wykazu usług wraz z dowodami określającymi czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie – zgodnie z załącznikiem nr 4 do Zaproszenia.

b) **zdolność zawodowa:**

Wykonawca spełni warunek jeżeli wykaże, że wykonał a w przypadku świadczeń okresowych oraz ciągłych również wykonywanych w okresie ostatnich 2 lat przed upływem terminu składania ofert, a jeżeli okres prowadzenia działalności jest krótszy – w tym okresie: zrealizował minimum 2 szkolenia z zakresu użytkowania, konfiguracji i obsługi central A4400 oraz oprogramowania OmniVista.

W celu potwierdzenia spełniania przez Wykonawcę warunku udziału w postępowaniu Zamawiający żąda złożenia wykazu usług wraz z dowodami określającymi czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie – zgodnie z załącznikiem nr 4b do Zaproszenia.

Uwaga:

- *W przypadku, gdy wymagana usługa jest częścią większego zamówienia, należy podać tylko wartość usługi w pkt a) i tylko taką usługę należy wymienić,*
- *Zamawiający wymaga, aby Wykonawca wskazał konkretne informacje potwierdzające spełnienie warunku,*
- *do wykazu usług należy dołączyć dowody określające czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli Wykonawca z przyczyn niezależnych od niego nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów - oświadczenie Wykonawcy;*
- *w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wystawione w okresie ostatnich 3 miesięcy,*
- *Zamawiający nie dopuszcza wykazania w wykazie usług niewykonanych lub wykonanych nienależycie.*

11. Wymagania dotyczące wadium, jeżeli Zamawiający żąda wniesienia wadium: Nie dotyczy.

12. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy, jeżeli Zamawiający żąda wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy: Nie dotyczy.

13. Wzór umowy lub projektowane postanowienia umowy (jeżeli jest wymagana forma pisemna umowy na podstawie odrębnych przepisów Zamawiającego) stanowi załącznik nr 5 do Zaprośzenia do składania ofert.

14. Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej.

W załączniku nr 6 do zaproszenia do składania ofert Zamawiający przedstawił szczegółowe informacje dotyczące komunikacji na Platformie zakupowej w zakresie:

- 1) Zasad składania oświadczeń, wniosków, zawiadomień, uzupełnień, wyjaśnień oraz przekazywania informacji;
- 2) Minimalnych wymagań technicznych dotyczących korzystania z Platformy.
- 3) Instrukcji oraz Regulaminu korzystania z Platformy zakupowej
- 4) Zmiana lub wycofanie oferty
- 5) Rozmiar plików
- 6) Format danych
- 7) Format podpisu
- 8) Podpisywanie plików

15. Wykonawca może złożyć wniosek o wyjaśnienie treści zaproszenia do składania ofert nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert z zastrzeżeniem, iż Zamawiający ma prawo do nieodpowiadania na pytania Wykonawców złożone po wyznaczonym terminie.

16. Ofertę należy złożyć na formularzu ofertowym stanowiącym Załącznik nr 1 do Zaprośzenia do składania ofert.

17. Miejsce i termin składania ofert.

Ofertę należy złożyć w postaci elektronicznej poprzez stronę internetową prowadzonego postępowania: <https://platformazakupowa.pl/transakcja/1095709> w terminie:

do dnia	25.04.2025 r.	do godziny	09:00
----------------	----------------------	-------------------	--------------

18. Sposób składania i otwarcia ofert:

- 1) Po wypełnieniu Formularza składania oferty i dołączenia wszystkich wymaganych załączników należy kliknąć przycisk „Przejdź do podsumowania”.
- 2) Oferta składana elektronicznie musi zostać podpisana elektronicznym podpisem kwalifikowanym, podpisem zaufanym lub podpisem osobistym. W procesie składania oferty za pośrednictwem platformazakupowa.pl, Wykonawca powinien złożyć podpis bezpośrednio na dokumentach przesłanych za pośrednictwem platformazakupowa.pl. Zalecamy stosowanie podpisu na każdym załączonym pliku osobno.

- 3) Za datę złożenia oferty przyjmuje się datę jej przekazania w systemie (platformie) w drugim kroku składania oferty poprzez kliknięcie przycisku "Złóż ofertę" i wyświetlenie się komunikatu, że oferta została zasyfrowana i złożona.
- 4) Szczegółowa instrukcja dla Wykonawców dotycząca złożenia, zmiany i wycofania oferty znajduje się na stronie internetowej pod adresem:
<https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje>
- 5) W przypadku awarii systemu teleinformatycznego otwarcie ofert nastąpi niezwłocznie po usunięciu awarii.
- 6) Zamawiający odrzuci ofertę złożoną po terminie składania ofert.
- 7) Wykonawca po upływie terminu do składania ofert nie może wycofać złożonej oferty.

19. Oferty otrzymane po terminie składania ofert nie będą rozpatrywane.

20. Do oferty muszą być dołączone następujące dokumenty:

- 1) wypełniony i podpisany formularz ofertowy;
- 2) pełnomocnictwo, z którego wynika prawo do podpisania oferty oraz do podpisania innych dokumentów składanych wraz z ofertą (jeżeli umocowanie osoby wskazanej w ofercie nie wynika z dokumentów rejestrowych KRS/CEIDG);
- 3) oświadczenie wykonawcy o niepodleganiu/ podleganiu wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (dz. u. z 2022 r., poz. 835) (według załączonego wzoru – Załącznik nr 3 do zaproszenia do składania ofert).
- 4) wykaz wykonywanych usług serwisowo-naprawczych, w zakresie wskazanym w Rozdziale 6 ppkt. a) Zaproszenia wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane w okresie ostatnich 3 miesięcy – zgodnie z załącznikiem nr 4 do Zaproszenia.
- 5) wykaz wykonywanych szkoleń, w zakresie wskazanym w Rozdziale 6 ppkt. b) Zaproszenia wraz z podaniem ich wartości, przedmiotu, dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane, oraz załączeniem dowodów określających czy te usługi zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty sporządzone przez podmiot, na rzecz którego usługi były wykonywane, a w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych są wykonywane, a jeżeli z uzasadnionej przyczyny o obiektywnym charakterze wykonawca nie jest w stanie uzyskać tych dokumentów – oświadczenie wykonawcy; w przypadku świadczeń powtarzających się lub ciągłych nadal wykonywanych referencje bądź inne dokumenty potwierdzające ich należyte wykonywanie powinny być wydane w okresie ostatnich 3 miesięcy – zgodnie z załącznikiem nr 4b do Zaproszenia.

21. Oferty, które nie spełnią wymogów dotyczących przedmiotu zamówienia będą odrzucone.
22. Oferty, które nie spełnią wymogów postawionych Wykonawcom w zakresie podmiotowym, nie będą uwzględniane, chyba że Zamawiający wezwie do uzupełnienia wymaganych dokumentów w zakresie podmiotowym.
23. Warunki niniejszego postępowania mogą być przez Zamawiającego w każdym czasie przed terminem składania ofert zmienione, o czym Zamawiający niezwłocznie powiadomi Wykonawców.
24. Postępowanie może być z ważnych powodów unieważnione lub odwołane w każdym czasie, o czym Zamawiający niezwłocznie powiadomi Wykonawców.
25. W toku badania ofert Zamawiający może żądać od Wykonawcy wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert. Niedopuszczalne jest prowadzenie między Zamawiającym a Wykonawcą negocjacji dotyczących złożonej oferty, oraz dokonywanie jakichkolwiek zmian w jej treści z zastrzeżeniem ust. 27.
26. W toku badania ofert Zamawiający wzywa do złożenia, uzupełnienia lub poprawienia dokumentów, oświadczeń lub pełnomocnictw w terminie przez siebie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia, uzupełnienia lub poprawienia oferta wykonawcy podlega odrzuceniu, albo konieczne byłoby unieważnienie postępowania.

27. Zamawiający może poprawić w ofercie:

- 1) oczywiste omyłki pisarskie,
- 2) oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
- 3) inne omyłki polegające na niezgodności oferty z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści ofert.

O fakcie dokonania poprawki Zamawiający niezwłocznie zawiadamia Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

21. Zamawiający może poprawić w ofercie:

- 1) oczywiste omyłki pisarskie,
- 2) oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
- 3) inne omyłki polegające na niezgodności oferty z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści ofert.

O fakcie dokonania poprawki Zamawiający niezwłocznie zawiadamia Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

Zamawiający poprawi w ofercie oczywiste omyłki rachunkowe zgodnie z wytycznymi, o których mowa w ppkt a)-c) oraz uwzględni konsekwencje rachunkowe dokonanych poprawek w następujący sposób:

- a) w przypadku, gdy Wykonawca poda cenę oferty, wartości brutto z dokładnością większą niż do dwóch miejsc po przecinku lub dokonał ich nieprawidłowego zaokrąglenia, Zamawiający dokona przeliczenia podanych w ofercie cen do dwóch miejsc po przecinku, stosując następującą zasadę: podane w ofercie kwoty zostaną zaokrąglone do pełnych groszy, przy czym trzecia cyfra po przecinku od 5 w górę powoduje zaokrąglenie drugiej cyfry po przecinku w górę o 1 grosz. Jeżeli trzecia cyfra po przecinku jest niższa od 5 zostaje pominięta, a druga cyfra po przecinku nie ulegnie zmianie,

- b) w przypadku sumowania wartości składających się na przedmiot zamówienia – jeżeli obliczona cena oferty nie odpowiada sumie poszczególnych wartości, Zamawiający przyjmie, że prawidłowo podano poszczególne wartości za poszczególne pozycje zamówienia,
 - c) w przypadku mnożenia cen jednostkowych i ilości sztuk – jeżeli obliczona wartość nie odpowiada iloczynowi ceny jednostkowej oraz ilości sztuk, przyjmuje się, że prawidłowo podano cenę jednostkową.
 - 4) inne omyłki polegające na niezgodności oferty z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści ofert.
28. Zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje przekazywane przez Wykonawcę pisemnie winny być składane na adres:
- Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych, ul. Żwirki i Wigury 9/13, 00-909 Warszawa, Kancelaria (pokój 210A-B).
29. Zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje przekazywane przez Wykonawcę drogą elektroniczną winny być kierowane na adres: czcsz.zamowienia@mon.gov.pl lub poprzez stronę internetową prowadzonego postępowania: <https://platformazakupowa.pl/transakcja/1095709>
30. Wykonawca, po otrzymaniu informacji od Zamawiającego że jego oferta została wybrana jako oferta najkorzystniejsza, jest zobowiązany do zawarcia umowy w terminie określonym przez Zamawiającego w tej informacji.
31. W przypadku niedokonania przez Wykonawcę, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, nie zawarcia umowy w terminie wskazanym w informacji o wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający może unieważnić czynność wyboru najkorzystniejszej oferty i wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny, chyba że zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.
32. Przedmiotowe postępowanie jest wyłączone ze stosowania przepisów Ustawy Prawo zamówień publicznych. Postępowanie prowadzone jest na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych wprowadzonego oraz zgodnie z przepisami obowiązującej Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r – Kodeks cywilny.
33. RODO
- Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:
- 1) administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych im. Mariana Rejewskiego,
 - 2) adres email inspektora ochrony danych osobowych: **czcsz.iod@ron.mil.pl**
 - 3) Pani/Pana dane osobowe (w tym wszelkie dane osobowe osób zgłoszonych w ofercie oraz w trakcie realizacji umowy) przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego oraz jego realizacją jak również na podstawie art. 6 ust. 1 lit. e RODO w związku z koniecznością przekazania danych niezbędnych do stworzenia i weryfikacji dokumentów upoważniających do wejścia na teren wojskowy,

- 4) odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 18 oraz art. 74 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 2019 ze zm.) oraz osoby lub podmioty współpracujące lub wykonujące działania nadzorcze w związku z realizacją umowy o udzielenie zamówienia publicznego,
 - 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 78 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
 - 6) obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
 - 7) w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO,
 - 8) posiada Pani/Pan:
 - a) na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych, przy czym skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników,
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO, przy czym prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.
 - a) prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
 - b) nie przysługuje Pani/Panu:
 - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
34. Informacje dodatkowe (jeżeli dotyczy).
- 1) W przypadku Wykonawcy wykluczonego na podstawie okoliczności, o których mowa w ust 3 pkt 5) lit b) Zamawiający **odrzuca ofertę Wykonawcy**. Zaistnienie przesłanki wykluczenia będzie weryfikowane na podstawie oświadczeń składanych wraz z ofertą oraz ogólnodostępnych baz danych zgodnie z informacją

podaną przez Urząd Zamówień Publicznych (patrz: Stosowanie unijnego zakazu udziału wykonawców rosyjskich w zamówieniach - Urząd Zamówień Publicznych (uzp.gov.pl).

2) Przed podpisaniem umowy Zamawiający zastrzega sobie prawo żądania:

- informacji niezbędnych do wpisania do treści Umowy, np. imiona i nazwiska uprawnionych osób, które będą reprezentować Wykonawcę przy podpisaniu umowy, koordynacji itp.;
- formularza ofertowego w wersji edytowalnej;
- Oświadczenia o niepodleganiu/podleganiu wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r., poz. 835) (według załączonego wzoru – załącznik nr 3 do zaproszenia do składania ofert),
- projektu umowy o podwykonawstwo (jeżeli dotyczy);

Załączniki: 6 na str. 72

Zał. nr 1 na str. 2 - Formularz ofertowy

Zał. nr 2 na str. 25 – Opis Przedmiotu Zamówienia

Zał. nr 3 na str. 1 – Oświadczenie Wykonawcy o niepodleganiu wykluczeniu

Zał. nr 4 na str. 1 – Wykaz usług

Zał. nr 4b na str. 1 – Wykaz szkoleń

Zał. nr 5 na str. 39 – Projektowane postanowienia umowy

Zał. nr 6 na str. 3 – Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej;

DYREKTOR

Zbigniew PODOSEK

/podpisano elektronicznie/

....., dnia

FORMULARZ OFERTOWY

Realizacja usług serwisu pogwarancyjnego central telefonicznych produkcji

ALCATEL – nr sprawy 2815.13.2025.IM

Nazwa wykonawcy:	(w przypadku składania oferty przez podmioty występujące wspólnie należy podać wszystkich współników spółki cywilnej lub członków konsorcjum i wymagane dane)
Adres wykonawcy:	
NIP:	
REGON:	
KRS:	
PESEL:	(w przypadku prowadzenia jednoosobowej działalności gospodarczej oraz osób fizycznych)
Nr telefonu:	
Adres e-mail:	
Imię i nazwisko osoby do kontaktu:	

Nawiązując do zaproszenia do składania ofert w postępowaniu na realizację usług serwisu pogwarancyjnego central telefonicznych produkcji ALCATEL – nr sprawy 2815.13.2025.IM, oferujemy realizację zamówienia zgodnie z wypełnionym formularzem ofertowym.

Zobowiązujemy się wykonać przedmiot zamówienia za kwotę:

1. Zobowiązujemy się wykonać przedmiot zamówienia za kwotę: zł brutto (słownie złotych:), w tym podatek VAT w wysokości%.

W skład wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 wchodzić niżej wyszczególnione elementy:

- 1) miesięczne wynagrodzenie za świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego urządzeń central telefonicznych wraz z aparatami systemowymi wyszczególnionymi w załączniku nr 2 do OPZ w wysokości łącznie z VATzł (słownie: złotych);
- 2) miesięczne wynagrodzenie za świadczone wsparcie merytoryczne i konsultacje techniczne w wysokości łącznie z VATzł (słownie: złotych);

- 3) wynagrodzenie za przegląd techniczny w wysokości łącznie z VAT zł (słownie: złotych);
- 4) wynagrodzenie za usługi szkolenia obsługi technicznej w wysokości łącznie z VAT zł (słownie: złotych).

Udzielamy gwarancji na przedmiot zamówienia, określony w Załączniku nr 2 do Zaproszenia do składania ofert, na okres lat/miesięcy od dnia podpisania przez Zamawiającego Protokołu z wykonanych czynności serwisowych.

Niniejszym oświadczam(y), że:

1. uważam(y) się za związanych niniejszą ofertą przez okres 30 dni od upływu terminu składania ofert;
2. zawarte w Zaproszeniu do składania ofert projektowane postanowienia umowy/wzór umowy zostały przez nas zaakceptowane i zobowiązujemy się w przypadku wyboru naszej oferty do zawarcia umowy na warunkach w niej wymienionych w miejscu i terminie wyznaczonym przez Zamawiającego;
3. akceptujemy, iż zapłata za zrealizowanie zamówienia nastąpi w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury;
4. jestem/-śmy związani ofertą 30 dni od terminu składania ofert;
5. uzyskałem/-liśmy wszelkie niezbędne informacje do przygotowania oferty;
6. zaoferowana cena obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia;
7. Zapoznałem/-liśmy się z Zaproszeniem do składania ofert i nie wnosimy do niego zastrzeżeń oraz zdobyliśmy konieczne informacje do przygotowania oferty;
8. wypełniłem/-liśmy obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem lub pozyskam w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu oraz przedstawię w trakcie realizacji zamówienia publicznego. W zakresie danych wymaganych podczas realizacji zamówienia publicznego będę wypełniał obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO w stosunku do wszystkich osób, których dane będę przekazywał zgodnie z wymaganiami dokumentacji postępowania;
9. Tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji stanowią następujące dokumenty dołączone do oferty (jeżeli dotyczy):
 - a)
 - b)
10. Załącznikami do niniejszego formularza oferty stanowiącymi integralną część oferty są (jeżeli dotyczy):
 - 1)

.....

.....

Miejscowość / Data

*Znak graficzny kwalifikowanego podpisu elektronicznego¹
Podpis(y) osoby(osób) upoważnionej(ych) do podpisania niniejszej
oferty w imieniu Wykonawcy(ów).*

¹ w tym miejscu wykonawca może wstawić znak graficzny kwalifikowanego podpisu elektronicznego (jeżeli używa zalecany przez Zamawiającego format podpisu PADES, a oprogramowanie do składania podpisu umożliwia taką opcję) – wstawienie znaku nie jest wymagane, jednak dokument musi zostać podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Tabela 1

l.p.	Wyszczególnienie zakresu usługi serwisu pogwarancyjnego	Wymagania dla wyszczególnionego zakresu
1.	Świadczenie przez Wykonawcę usługi działań serwisowo-naprawczych w reakcji na zgłoszone przez Użytkownika zdarzenia (awaria lub usterka) urządzeń central automatycznych A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise produkcji firmy ALCATEL lub oprogramowania wewnętrznego tych urządzeń objętych niniejszą usługą serwisową, mające na celu przywrócenie poprawnej pracy sprzętu i oprogramowania do stanu przed wystąpieniem zdarzenia.	według tabeli 2.1
2.	Świadczenie przez Wykonawcę usługi wsparcia merytorycznego i konsultacji technicznych związanych z bieżącą eksploatacją i ewentualną rekonfiguracją central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy ALCATEL lub ALCATEL-LUCENT wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez Zamawiającego, według zaleceń producenta urządzeń doraźnie w ramach potrzeb przez całą umowę serwisową w godzinach pracy.	według tabeli 2.2
3.	Świadczenie przez Wykonawcę usługi przeglądu technicznego urządzeń central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z OmniVista 8770 Enterprise objętych niniejszą usługą serwisową. - 5 przeglądów dla każdej centrali.	według tabeli 2.3
4.	Świadczenie przez Wykonawcę usługi szkolenia obsługi technicznych urządzeń central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise objętych niniejszą usługą serwisową: a) 4 szkolenia jednodniowe (8x45min) lub dwudniowe 2x (4x45min) b) 2 szkolenia dwudniowe u Wykonawcy z zakresu: zaawansowana obsługa i zarządzanie centralami A4400 realizowane na centrali ćwiczebnej Wykonawcy w grupach 5-cio osobowych.	według tabeli 2.4

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Tab.2.1

l.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi działań serwisowo-naprawczych”	Wartość parametru
1.	gotowość i dostępność serwisu do podjęcia działania oraz przyjmowania Zgłoszeń	- 24 h/dobę; - 365 dni/rok
2.	czas podjęcia działania przez Wykonawcę w reakcji na powiadomienie przez Użytkownika	W godzinach roboczych: - nie później niż 4 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Awarii; - nie później niż 12 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Usterki; Poza godzinami roboczymi: - nie później niż 6 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Awarii; - nie później niż 24 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Usterki;
3.	czas przywrócenia przez Wykonawcę funkcjonalności urządzenia centrali automatycznej objętej serwisem	W godzinach roboczych: - nie później niż 8 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Awarii; - nie później niż 24 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Usterki; Poza godzinami roboczymi: - nie później niż 16 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Awarii; - nie później niż 48 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Usterki;
4.	urządzenia i moduły podlegające usłudze serwisowej	- zgodnie z załącznikiem nr 2 do OPZ
5.	zasady naprawy urządzeń i modułów podlegających usłudze serwisowej	Elementy centrali telefonicznej wymienione w załączniku nr 2 do OPZ podlegają jednolitej czynności serwisowej Wykonawcy na rzecz Zamawiającego polegającej na przywróceniu ich poprawnego funkcjonowania w przypadku wystąpienia awarii lub usterki. Wykonawca zobowiązany jest dysponować pakietem modułów rezerwowych dla urządzeń central telefonicznych objętych serwisem. - Wykonawca realizuje czynność przywrócenia funkcjonalności urządzenia centrali telefonicznej wraz z systemem zarządzania centralą (oprogramowania). Dotyczy również terminali zarządzania (po jednym na lokalizację);

l.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi działań serwisowo-naprawczych”	Wartość parametru
		- Wykonawca dostarcza moduły zastępcze na stałe lub na czas naprawy z utrzymywanego w tym celu pakietu własnych modułów zapasowych; - Wykonawca realizuje na rzecz Zamawiającego naprawę uszkodzonych modułów Zamawiającego;
6.	opis wymagań dodatkowych	- utrzymanie przez Wykonawcę w codziennej dyspozycyjności wykwalifikowanych pracowników serwisu do realizacji czynności serwisowych a także sprawnych środków transportu i łączności; - gotowość Wykonawcy do realizacji demontażu, transportu, ponownego montażu w ramach przywracania funkcjonalności urządzeń lub modułów, które uległy awarii lub usterce; - w przypadku konieczności wymiany na stałe uszkodzonego urządzenia / modułu na nowy, nowe urządzenie / moduł staje się własnością Użytkownika, natomiast urządzenie lub moduł uszkodzony przechodzi na własność Wykonawcy; - na wszystkie wymienione i naprawione podzespoły Wykonawca udziela 12 miesięcznej gwarancji na bezawaryjną pracę elementu; - raportowanie stanu sprawności sprzętu, podjętych działań serwisowych oraz stwierdzonych niedociągnięć w obszarze eksploatacji; - rozpatrywanie i wnioskowanie do Zamawiającego zmian modyfikacyjnych i modernizacyjnych, służących doskonaleniu jakości sprzętu i jego eksploatacji, a także informowanie Zamawiającego o uszkodzeniach i nieprawidłowej pracy modułów; - dostarczenie i implementacja w urządzeniach podlegających usłudze serwisowej uaktualnień typu patch, update usprawniających błędy w usługach które powinny pracować w danej wersji oprogramowania centrali;
7.	dokumenty rozliczeniowe usługi	- formularz zgłoszenia awarii / usterki (załącznik nr 3 do procedury); - formularz protokołu wykonania czynności serwisowych (załącznik nr 4 do procedury); - formularz sprawozdania z wykonanych czynności (załącznik nr 6 do procedury).
8.	obsługa zgłoszeń	- zgodnie z procedurą 1 (załącznik nr 1 do procedury);
9.	czas trwania usługi	- od dnia podpisania umowy przez 12 miesięcy

Tab.2.2

I.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi wsparcia merytorycznego i konsultacji technicznych”	Wartość parametru
1.	gotowość i dostępność serwisu do udzielania wsparcia	W dni robocze w godz. 08.00- 16.00
2.	czas odpowiedzi na pojedyncze zapytanie techniczne	- nie dłużej niż 1 godzina od złożonego i potwierdzonego przez Wykonawcę zapytania technicznego;
3.	sposób wymiany informacji	Kontakt telefoniczny; - z użyciem poczty elektronicznej; - z użyciem łączności telefaksowej;
4.	dokument potwierdzający poprawność wykonania usługi	- formularz zapytania technicznego i udzielonego wsparcia;
5.	zasady wymiany informacji	- zgodnie z procedurą 1 (załącznik nr 1 do procedury)
6.	czas trwania usługi	- od dnia podpisania umowy przez 12 miesięcy

Tab.2.3

I.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi przeglądu technicznego”	Wartość parametru
1.	liczba przeglądów technicznych	- jeden na okres – 5 okresów (zgodnie z załącznikiem nr 3 do OPZ) dla każdego urządzenia / modułu wyszczególnionego w ZAŁĄCZNIKU NR 2 do OPZ (nie dotyczy aparatów telefonicznych)
2.	zakres i zasady przeglądu technicznego	- poprzez czynność przeglądu technicznego należy rozumieć weryfikację ilości i typu modułów składowych danego urządzenia podlegającego przeglądowi, przegląd części hardware urządzeń centrali telefonicznej (w tym eliminacja stwierdzonych nieprawidłowości w systemie zasilania, chłodzenia, oraz stanu czystości poszczególnych modułów), przegląd części software urządzeń centrali telefonicznej oraz terminali z systemem zarządzania (w tym doprowadzenie do poprawności konfiguracji programowej, eliminacja przyczyn

I.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi przeglądu technicznego”	Wartość parametru
		komunikatów typu ostrzeżenie i błąd w logach systemowych); - przegląd techniczny nie może wpływać na ciągłość i poziom usług świadczonych przez Zamawiającego poprzez urządzenia, które podlegają przeglądowi (odstępstwa od tego wymagania musi być pisemnie uzgodnione z Zamawiającym, wtedy realizowane czynności podlegają usłudze serwisowej jak awaria)
3.	termin przeglądu	- zgodnie z załącznikiem nr 3 do OPZ;
4.	dokument stwierdzający wykonanie przeglądu technicznego przez Wykonawcę	- protokół przeglądu technicznego dla każdego urządzenia centrali telefonicznej wyszczególnionego w załączniku nr 2 do OPZ z adnotacją daty i godziny zrealizowanej w ramach przeglądu czynności przez Wykonawcę, potwierdzony podpisem Użytkownika

Tab.2.4

I.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi szkolenia obsług technicznych”	Wartość parametru
1.	liczba godzin szkoleniowych	dot. a) w 4 okresach z 5 (określonych w załączniku nr 4 do OPZ) do 8 godzin szkoleniowych (8x45'), według ustaleń w kontakcie roboczym z użytkownikiem. W każdym okresie szkolenie może odbyć się w jednym lub dwóch terminach (w przypadku jednego terminu czas szkolenia: 8x45', w przypadku dwóch terminów pierwszy termin czas szkolenia: 4x45', drugi termin czas szkolenia: 4x45'); dot. b) 2 szkolenia dwudniowe u Wykonawcy z zakresu: zaawansowana obsługa i zarządzanie centralami A4400 realizowane na centrali ćwiczebnej Wykonawcy w grupach 5-cio osobowych (łącznie 32x45')
2.	zakres tematyczny szkolenia	dot. a) zgodnie z potrzebami Zamawiającego obejmujący zakres bieżącej eksploatacji urządzeń, oprogramowania oraz systemu zarządzania objętych umową serwisową w danej wersji oprogramowania centrali automatycznej A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise. - w zakresie: obsługi konfiguracji, obsługi oprogramowania, modyfikacji ustawień systemowych, programowania oraz edycji użytkowników, programowania grup abonentów zestawów sekretarsko-dyrektorskich, kategorii abonenckich, prefiksy/sufiksy, taryfikacji, definiowania raportów, programowania raportów,

		tworzenie backupu bazy danych centrali, oprogramowania OmniVista 8770 oraz rekordów taryfikacyjnych. dot. b) 2 szkolenia dwudniowe u Wykonawcy z zakresu: zaawansowana obsługa i zarządzanie centralami A4400 realizowane na centrali ćwiczebnej Wykonawcy w grupach 5-cio osobowych dla łącznie 10 osób zakończone egzaminem. Tematy szkolenia muszą być przedstawione przez Wykonawcę na 2 tygodnie przed rozpoczęciem szkolenia i zaakceptowane przez Zamawiającego.
3.	miejsce realizacji szkolenia	dot. a) w pomieszczeniach użytkownika (lokalizacja zgodna z wykazem pracujących urządzeń) dot. b) szkolenie realizowane u Wykonawcy w trakcie trwania umowy a termin będzie podany przez Zamawiającego nie później niż 1 miesiąc przed rozpoczęciem szkolenia.
4.	zabezpieczenie logistyczne szkolenia	Wykonawca zabezpieczy miejsce szkolenia, wykładowców, materiały szkoleniowe w języku polskim oraz całą bazę szkoleniową. Zamawiający zapewni dojazd oraz zakwaterowanie na podstawie obowiązujących przepisów (w przypadku szkolenia poza miejscem świadczenia pracy)

**Wykaz urządzeń central telefonicznych i ich modułów objętych
serwisem pogwarancyjnym w 2024/2025r.**

Centrala A 4400 obiekt „Rakowiecka 4a”		
L.p.	Typ karty	Ilość sztuk
1.	NDDI	1
2.	NDDI/2-2 LS/GP	1
3.	PRA 2	3
4.	UA 32	8
5.	Z 24	6
6.	CPU 8	2
7.	IO2N	2
8.	INTOF	6
9.	GPA 1+GPA 2	2
10.	Serwer OmniVista 8770 Enterprise	1
11.	Terminal OmniVista 8770 Enterprise	1
12.	NPRAE-2	4
13.	INTOP-2	5
14.	eZ32-2	57
15.	INT-IP3	1
16.	BRA 2	1
Centrala A 4400 obiekt „Klonowa 1”		
L.p.	Typ karty	Ilość sztuk
1.	NDDI	3
2.	PRA 2	4
3.	UA32	6
4.	UA 16	1
5.	Z 24	3
6.	CPU 8	2
7.	IO2N	2
8.	MMSFD	1
9.	INTOF	2
10.	RMAB	1
11.	GPA 1	1
12.	GPA 2	1
13.	VPM 35	1
14.	SPA3	2
15.	MSBI	1
16.	Terminal OmniVista 8770 Enterprise	1
17.	INT-IP3	1
18.	BRA2-1	1
19.	NPRAE-2	2
Centrala A 4400 obiekt „Al. Niepodległości 218”		
L.p.	Typ karty	Ilość sztuk
1.	CPU 8	2
2.	IO2N	2
3.	GPA 2	1
4.	VG	1
5.	RMAB	1
6.	PRA	2

7.	PRA 2	1
8.	INTOF 2	8
9.	UA 32	8
10.	Z 24	7
11.	eZ32-2	25
12.	NDDI	4
13.	Terminal OmniVista 8770 Enterprise	1
14.	NPRAE	1
15.	INT-IP3	1
Centrala A 4400 obiekt „Radiowa 2a”		
L.p.	Typ karty	Ilość sztuk
1.	CPU 8	2
2.	GPA 2	1
3.	RMAB	1
4.	PRA 2	2
5.	NPRAE	1
6.	eUA 32	4
7.	e-Z32	1
8.	NDDI	2
9.	Serwer OmniVista 8770 Enterprise	1
10.	Terminal OmniVista 8770 Enterprise	1
11.	NPRAE-2	2
12.	eZ32-2	31
13.	BRA 2	1
14.	INTOF2	4
15.	INT-IP 3	1

L.p.	Aparaty systemowe (we wszystkich lokalizacjach)	Ilość sztuk razem
1.	ALCATEL 4035T ADVANCED	6
2.	ALCATEL 4039	300
3.	ALCATEL 4029	20
4.	ALCATEL 4020 PREMIUM	15
5.	ALCATEL 4010 EASY	10
6.	ALCATEL 4004 FIRST	3
7.	ALCATEL LUCENT 8039S	8
8.	Przystawka do aparatu 3MG27105AC	15
9.	Przystawka do aparatu 3MG27106AC	10
10.	Przystawka do aparatu 4090	18
11.	Przystawka do aparatu 4090L	23

1. Dodatkowe informacje:

- Centrale są zsieciovane poprzez karty PRA;
- Pracują w numeracji 4D oraz 9D (ARS);
- Dowiązanie do PSTN poprzez karty PRA.

Terminy realizacji przeglądów technicznych dla urządzeń central telefonicznych

L.p.	Centrala A4400 (OXEr12.2)	Termin realizacji przeglądu technicznego				
		I okres przegląd [dd.mm.rrrr]	II okres przegląd [dd.mm.rrrr]	III okres przegląd [dd.mm.rrrr]	IV okres przegląd [dd.mm.rrrr]	V okres przegląd [dd.mm.rrrr]
1	Centrala A4400 (OXEr12.2), OmniVista 8770 Enterprise – obiekt „Rakowiecka 4a”	do 31.07.2025	do 31.10.2025	do 31.12.2025	do 28.02.2026	do końca trwania umowy
2	Centrala A4400 (OXEr12.2), OmniVista 8770 Enterprise – obiekt „Klonowa 1”	do 31.07.2025	do 31.10.2025	do 31.12.2025	do 28.02.2026	do końca trwania umowy
3	Centrala A4400 (OXEr12.2) OmniVista 8770 Enterprise – obiekt „Al. Niepodległości 218”	do 31.07.2025	do 31.10.2025	do 31.12.2025	do 28.02.2026	do końca trwania umowy
4	Centrala A4400 (OXEr12.2) OmniVista 8770 Enterprise – obiekt „Radiowa 2a”	do 31.07.2025	do 31.10.2025	do 31.12.2025	do 28.02.2026	do końca trwania umowy

* szczegółowy harmonogram realizacji przedsięwzięć realizowanych w trakcie umowy serwisowej, zostanie dostarczony do Wykonawcy po podpisaniu powyższej umowy.

**Czas realizacji szkoleń w czasie trwania serwisu
pogwarancyjnego w 2025/2026r.**

L.p.	Opis	Czas realizacji szkolenia				
		I okres 05-07.2025r [miesiąc.rok]	II okres 08-10.2025r [miesiąc.rok]	III okres 11-12.2025r [miesiąc.rok]	IV okres 01-02.2026r [miesiąc.rok]	V okres 03-05.2026r [miesiąc.rok]
1	Czas trwania	8 x 45'	8 x 45'	8 x 45'	8 x 45'	8 x 45'
2	Sposób realizacji	Do dwóch dni szkoleniowych*	Do dwóch dni szkoleniowych*	Do dwóch dni szkoleniowych*	Do dwóch dni szkoleniowych*	Szkolenie u Wykonawcy

* W każdym okresie szkolenie może odbyć się w jednym lub dwóch terminach (w przypadku jednego terminu - czas szkolenia: 8x45 minut, w przypadku dwóch terminów - pierwszy termin czas szkolenia: 4x45 minut, drugi termin czas szkolenia: 4x45 minut).

** szczegółowy harmonogram realizacji przedsięwzięć realizowanych w trakcie umowy serwisowej, zostanie dostarczony do Wykonawcy po podpisaniu powyższej umowy.

PROCEDURA
REALIZACJI POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH
CENTRAL AUTOMATYCZNYCH A4400 (OXEr.12.2)
PRODUKCJI FIRMY ALCATEL

Spis treści:

1. Tytuł
2. Cel
3. Zakres obowiązywania
4. Podstawy formalno – prawne realizacji usługi serwisowej
5. Opis działań objętych procedurą (obowiązki i kompetencje)
6. Załączniki

1. Tytuł

Procedura realizacji pogwarancyjnych usług serwisowych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel obejmujących sprzęt i oprogramowanie.

2. Cel

Celem procedury jest przedstawienie sposobu postępowania komórek i jednostek organizacyjnych tj.: Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych (CZC SZ), Regionalne Centrum Informatyki Warszawa (RCI Warszawa), biorących udział w realizacji pogwarancyjnych usług serwisowych.

3. Zakres obowiązywania

Zakres podmiotowy

- 1) Uczestnikami procesu świadczenia pogwarancyjnych usług serwisowych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel są w szczególności:
 - a) Regionalne Centrum Informatyki Warszawa – zwany Użytkownikiem:
 - Technik Dyżurny Rakowiecka 4a RWT Cytadela
 - Komórka Koordynująca
 - b) Komórki organizacyjne i pracownicy serwisu Wykonawcy świadczącego usługę na podstawie umowy szczegółowej zawartej z właściwym dysponentem środków finansowych;
 - c) Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych:
 - Komórka finansowa

Zakres przedmiotowy

- 1) Procedura swoim zakresem obejmuje tryb postępowania komórek organizacyjnych Regionalnego Centrum Informatyki Warszawa, komórek organizacyjnych i pracowników serwisu Wykonawcy oraz Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych przy rozliczaniu kosztów realizacji świadczenia pogwarancyjnych usług serwisowych, obejmujących centrale automatyczne A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise w zakresie:
 - a) podejmowania działań serwisowych i naprawczych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise oraz reagowania na powstałe awarie/usterki techniczne sprzętu i oprogramowania wg zakresu i zasad określonych w załączniku nr 2 do niniejszej procedury (zakres i zasady realizacji usług serwisowych);
 - b) podejmowania działań profilaktycznych i zapobiegawczych wg zasad określonych w załączniku nr 2 do niniejszej procedury;
 - c) wsparcia merytorycznego oraz szkolenia wg zasad określonych w załączniku nr 2 do niniejszej procedury.
- 2) W procedurze przedstawione zostały główne przepływy informacji między uczestnikami procesu.

4. Podstawy formalnoprawne realizacji usługi serwisowej

5. Usługa serwisu pogwarancyjnego urządzeń telekomunikacyjnych realizowana jest przez wyłonionego na drodze **postępowania o zamówienie publiczne** Wykonawcę, świadczącego usługę na rzecz użytkowników sprzętu produkcji firmy Alcatel tj. jednostek i instytucji wojskowych na podstawie **umowy o świadczeniu usługi zawartej pomiędzy CZC SZ a Wykonawcą**.
6. Opis działań objętych procedurą (obowiązki i kompetencje)

Szczegółowy zakres działań objętych procedurą przedstawia schemat „PROCEDURA REALIZACJI POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH CENTRAL AUTOMATYCZNYCH A4400 (OXEr12.2) PRODUKCJI FIRMY ALCATEL” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

Wykonawca

- 1) W zakresie niniejszej procedury uprawniony do wystawiania faktur za świadczone usługi serwisu pogwarancyjnego.
- 2) Zgodnie z zawartą umową w zakresie niniejszej procedury zobowiązany do:
 - a) przyjmowania od wyznaczonych osób funkcyjnych poprawnie sformułowanych zgłoszeń dotyczących awarii lub usterki urządzeń wyszczególnionych w załączniku nr 2 do OPZ (wzór zgłoszenia - załącznik nr 3 do procedury);
 - b) potwierdzania przyjęcia zgłoszenia na adres: a4400@ron.mil.pl;
 - c) niezwłocznego podejmowania działań zmierzających do diagnozowania i usuwania niesprawności urządzeń oraz podzespołów wchodzących w skład central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise wyszczególnionych w załączniku nr 2 do OPZ, w tym przeprowadzenie testów potwierdzających prawidłową ich pracę po wykonanej naprawie w terminach przewidzianych w umowie;
 - d) w przypadku odrzucenia zgłoszenia awarii lub usterki z powodów formalnych zobowiązany jest do przesłania pisemnego uzasadnienia Zamawiającemu;
 - e) w przypadku realizacji naprawy w firmowym ośrodku napraw, związanej z czasową lub ostateczną zamianą urządzenia lub jego podzespołów, wymaga się potwierdzenia tego faktu w protokole usunięcia usterki/awarii z podaniem czasu trwania oraz numerów urządzeń/podzespołów podlegających zamianie,
 - f) udzielania odpowiedzi na zapytania techniczne kierowane przez Użytkownika;
 - g) opracowania i dostarczenia wskazanym osobom funkcyjnym u użytkownika zatwierdzonych protokołów usunięcia usterki/awarii (wzór protokołu - załącznik nr 4 do procedury);
 - h) jeden egzemplarz protokołu usunięcia usterki/awarii podpisany przez upoważnionego przedstawiciela Użytkownika i Wykonawcy przekazuje bezpośrednio do Komórki Koordynującej RCI Warszawa;
 - i) opracowania i dostarczenia do Komórki Koordynującej RCI Warszawa w terminie do 10 dnia kolejnego miesiąca za zrealizowaną usługę zatwierdzonych okresowych sprawozdań (wzór sprawozdania - załącznik nr 6 do procedury).

Użytkownik – Regionalne Centrum Informatyki Warszawa eksploatujące centrale automatyczną A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel.

Regionalne Centrum Informatyki Warszawa eksploatujące centrale automatyczne A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise znajdujące się w wykazie sprzętu objętego usługą serwisu pogwarancyjnego (Załącznik nr 2 do OPZ).

W zakresie niniejszej procedury właściwy do:

- a) zgłaszania faktu wystąpienia awarii lub usterki urządzeń objętych świadczeniem usługi serwisu w postaci formularza zgłoszenia awarii/usterki zgodnie z załącznikiem (wzór) nr 3 do niniejszej procedury;
- b) potwierdzania do Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a RWT Cytadela faktu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie awarii/usterki;
- c) potwierdzania przybycia serwisu do Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a;
- d) powiadomienie o fakcie wystąpienia awarii lub usterki – Komórkę Koordynującą w RCI Warszawa (telefonicznie w godz. służbowych, e-mail poza godz. pracy).
- e) technicznego nadzoru realizacji procesu świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise w obszarze odpowiedzialności;
- f) potwierdzania w postaci podpisania protokołu realizacji procesu usunięcia awarii/usterki (wzór protokołu - załącznik nr 4 do niniejszej procedury) - jeden egzemplarz z trzech pozostaje u użytkownika;
- g) zgłaszania do Komórki Koordynującej RCI Warszawa uwag i wniosków w zakresie realizacji przez Wykonawcę usługi serwisu pogwarancyjnego;
- h) prowadzenia za obszar odpowiedzialności, rejestru działań Wykonawcy w zakresie realizacji usługi serwisu pogwarancyjnego oraz bieżącej ewidencji urządzeń/podzespołów podlegających naprawie w firmowym ośrodku napraw.

Komórka Koordynująca RCI Warszawa w zakresie niniejszej procedury właściwa do:

- a) utrzymywania aktualnej bazy wiedzy z zakresu realizowanej usługi serwisu pogwarancyjnego dla central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise niezbędnej do zgodnego ze stanem faktycznym, finansowego rozliczenia świadczonej przez Wykonawcę usługi;
- b) analizy i przedstawiania propozycji decyzji w sprawach spornych wynikających ze zgłaszanych przez Wykonawcę lub użytkowników reklamacji, wynikłych w procesie realizacji usługi;
- c) podjęcia niezwłocznie interwencji w postaci reklamacji w przypadku stwierdzenia naruszenia ustaleń umowy o świadczenie usługi serwisu;
- d) merytorycznego zatwierdzania na podstawie bazy wiedzy i rejestrów użytkowników, sprawozdań z wykonanych usług serwisowych przedstawianych przez Wykonawcę.
- e) dokonuje merytorycznego opisu otrzymanej faktury.

Dyżurna Służba - Technik Dyżurny Rakowiecka 4a RWT Cytadela w zakresie niniejszej procedury właściwa do:

- a) analizy poprawności wypełnienia formularzy zgłoszenia awarii lub usterki przez uprawnione osoby funkcyjne użytkownika;
- b) zgłoszenia awarii / usterki w systemie ewidencji zgłoszeń oraz nadania numeru zgłoszenia;

- c) niezwłocznego przesłania poprawnie wypełnionego formularza do Wykonawcy;
- d) przyjęcia potwierdzenia zgłoszenia w systemie ewidencji zgłoszeń i przekazania zgłoszenia do komórki koordynującej;
- e) aktualizacji danych w bazie wiedzy.

Komórka finansowa CZC SZ w zakresie niniejszej procedury właściwa do:

- a) po zatwierdzeniu faktury przez Dyrektora CZC SZ realizuje płatności z tytułu wykonanej usługi serwisu pogwarancyjnego na rzecz Wykonawcy.

7. Załączniki do procedur realizacji pogwarancyjnych usług serwisowych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel.

Załącznik nr 1:

Algorytm „PROCEDURA REALIZACJI DZIAŁAŃ SERWISOWO-NAPRAWCZYCH CENTRAL AUTOMATYCZNYCH A4400 (OXEr12.2).”

Załącznik nr 2:

ZAKRES I ZASADY ŚWIADCZENIA POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

Załącznik (wzór) nr 3:

Wzór: FORMULARZ ZŁOŻENIE USTERKI / AWARII

Załącznik (wzór) nr 4:

Wzór: PROTOKÓŁ Z WYKONANYCH CZYNNOŚCI SERWISOWYCH

Załącznik (wzór) nr 5:

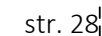
Wzór: FORMULARZ ZAPYTANIA TECHNICZNEGO I UDZIELONEGO WSPARCIA

Załącznik (wzór) nr 6:

Wzór: SPRAWOZDANIE Z WYKONANYCH CZYNNOŚCI

Załącznik nr 1

Do procedury realizacji działań
serwisowo-naprawczych central
automatycznych A4400 (OXEr12.2).



ZAKRES I ZASADY ŚWIADCZENIA POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

A. Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Przeprowadzenia przeglądów technicznych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wyszczególnionych w załączniku nr 2 do OPZ, zgodnie z terminarzem określonym w załączniku nr 3 do OPZ.
2. Diagnozowania i usuwania awarii lub usterek urządzeń oraz podzespołów wchodzących w skład central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise objętych Umową zgodnie z zał. nr 1 procedury usługi serwisowo-naprawczej w ramach której uszkodzone urządzenia lub moduły urządzeń wymieniane są w czasie realizacji działań naprawczych Wykonawcy na sprawne z zasobów Wykonawcy i funkcjonują w systemie Użytkownika na czas naprawy uszkodzonych modułów realizowanej przez Wykonawcę;
3. Utrzymania w dyspozycji wykwalifikowanego zespołu serwisowego.
4. Utrzymania stałych zapasów części zamiennych i podzespołów na poziomie gwarantującym skuteczną reakcję serwisu dla sprzętu wyszczególnionego w załączniku nr 2 do OPZ.
5. Raportowania stanu sprawności, podjętych działań serwisowych oraz stwierdzonych niedociągnięć w obszarze eksploatacji central automatycznych A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise.
6. Inicjowania działań wspomagających i innowacyjnych – update, patch.
7. Wsparcia merytorycznego i konsultacji technicznych.
8. Pisemnego rozliczenia się przed Zamawiającym z wykonanych czynności serwisowych, działań profilaktycznych i zapobiegawczych, w tym ilości i skuteczności podejmowanych działań w przedmiotowym zakresie po zakończeniu każdego miesięcznego okresu rozliczeniowego w terminie do 10 dnia następnego miesiąca.

B. Użytkownik:

1. Zapewni Wykonawcy dostęp do central automatycznych objętych niniejszą umową.

C. Awarie, usterki:

1. Fakt zaistnienia awarii lub usterki Użytkownik zgłasza do Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a RWT Cytadela, przekazując informacje niezbędne do klasyfikacji niesprawności przez całą dobę na:
 - numer faksu: 261870009
 - poczta elektroniczna: a4400@ron.mil.pl
 - numer telefonu: 261871800

Powiadomienie o zdarzeniu przekazane telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie w postaci wypełnionego formularza zgłoszenia awarii/usterki.
2. Technik Dyżurny Rakowiecka 4a, RWT Cytadela powiadamia Wykonawcę o zaistniałej awarii/usterce. Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszenia,

wprowadza zgłoszenie awarii/usterki do systemu ewidencji zgłoszeń oraz nadaje kolejny numer zgłoszenia. Sprawdzone i zarejestrowane zgłoszenie przesyła do Wykonawcy:

- 1) *za pomocą poczty elektronicznej:* - *uzupełnia Wykonawca;*
- 2) *za pomocą faksu:* - *uzupełnia Wykonawca;*
- 3) *telefonicznie* - *uzupełnia Wykonawca:*

– *w godzinach roboczych:*

numer telefonu: - *uzupełnia Wykonawca*

– *poza godzinami roboczymi:*

numer telefonu: - *uzupełnia Wykonawca*

Powiadomienie o zdarzeniu przekazane telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie.

3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania gotowości i dostępności do przyjęcia zgłoszenia 24h/dobę w dni robocze i ustawowo wolne od pracy. Czas do podjęcia działania przez serwis wynosi odpowiednio:
 - a. w dni robocze, w godz. 08.00-16.00:
 - nie później niż 4 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Awarii;
 - nie później niż 12 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Usterki;
 - b. w dni wolne od pracy oraz w godz. 16.00- 08.00:
 - nie później niż 6 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Awarii;
 - nie później niż 24 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Usterki;
4. Czas przywrócenia przez Wykonawcę funkcjonalności urządzenia centrali automatycznej A4400 (OXEr12.2) objętego serwisem wynosi odpowiednio:
 - a. w dni robocze, w godz. 08.00-16.00:
 - nie później niż 8 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Awarii;
 - nie później niż 24 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Usterki;
 - b. w dni wolne od pracy oraz w godz. 16.00- 08.00:
 - nie później niż 16 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Awarii;
 - nie później niż 48 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Usterki;
5. Wymiana uszkodzonego podzespołu na serwisowy podzespół zastępczy powodująca przywrócenie sprawności naprawianego urządzenia w terminach określonych wyżej, jest równoważna z zachowaniem terminu usunięcia niesprawności.
6. W przypadku konieczności wymiany na stałe uszkodzonego podzespołu na nowy dla urządzeń podlegających usłudze serwisowej, nowy podzespół / urządzenie staje się własnością Użytkownika, natomiast podzespół lub urządzenie uszkodzone przechodzi na własność Wykonawcy.
7. Zakres usług serwisowych nie obejmuje wykonywania:
 - 1) zmian w oprogramowaniu sprzętu nie będącego produktem Alcatel;
 - 2) serwisu urządzeń zasilających nie będących integralną częścią central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel.

D. Wsparcie merytoryczne:

1. Wsparcie merytoryczne, konsultacje techniczne realizowane będą poprzez odpowiedzi na zapytania techniczne zgłaszane przez Administratorów/Techników serwisowanych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania

OmniVista 8770 Enterprise, których producentem jest Alcatel – Lucent poprzez Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a RWT Cytadela w zakresie:

- a) użytkowania i obsługi central automatycznych;
 - b) identyfikacji i weryfikacji przyczyn przypuszczalnych błędów lub niewłaściwej pracy central automatycznych A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise;
 - c) możliwości i sposobu rozbudowy lub modernizacji central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise, stosownie do nowych potrzeb.
2. Zapytanie techniczne Użytkownik zgłasza do Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a RWT Cytadela, przekazując prawidłowo wypełniony formularz zapytania technicznego i udzielonego wsparcia (wzór w zał. nr 5 do niniejszej procedury) przez całą dobę na:
- numer faksu: 261870009
 - poczta elektroniczna: a4400@ron.mil.pl
 - numer telefonu: 261871800

Zapytanie przekazane telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie w postaci wypełnionego formularza zapytania.

3. Technik Dyżurny Rakowiecka 4a RWT Cytadela, zgłasza poprzez wypełnienie formularza i przesłanie go do Wykonawcy w dni robocze w godzinach 8.00-16.00:
- 1) *za pomocą poczty elektronicznej:* -*uzupełnia Wykonawca*
 - 2) *za pomocą faksu:* -*uzupełnia Wykonawca*
 - 3) *telefonicznie:* -*uzupełnia Wykonawca*

Zapytanie w formie pisemnej może być poprzedzone kontaktem telefonicznym pod nr tel. -*uzupełnia Wykonawca*

Zapytanie przekazane telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie.

4. Wykonawca udziela odpowiedzi na zapytanie techniczne telefonicznie: 261871800 lub uzupełnia formularz zapytania technicznego i udzielonego wsparcia i przesyła go:
- 1) za pomocą poczty elektronicznej: a4400@ron.mil.pl
 - 2) za pomocą faksu: 261870009.

Odpowiedź przekazana telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie w postaci uzupełnionego formularza zapytania.

5. Czas odpowiedzi Wykonawcy na pojedyncze zapytanie techniczne wynosi nie dłużej niż 1 godzina w dni robocze w godz. 08.00- 16.00 od złożonego i potwierdzonego przez Wykonawcę zapytania w formie pisemnej.

E. Przegląd techniczny:

1. Usługa przeglądu technicznego zrealizowana zostanie zgodnie z terminarzem określonym w Załączniku nr 3 do OPZ.

2. Urządzenia i karty podlegające usłudze serwisowej wyszczególnione zostały w Załączniku nr 2 do OPZ. Usłudze przeglądu technicznego nie podlegają aparaty systemowe wymienione w tym załączniku.
3. Zakres przeglądu technicznego obejmuje:
 - a) weryfikację ilości i typu modułów składowych danego urządzenia podlegającego przeglądowi;
 - b) przegląd części hardware urządzeń centrali automatycznej A4400 (OXEr12.2) oraz terminali z systemem zarządzania (w tym eliminacja stwierdzonych nieprawidłowości w systemie zasilania, chłodzenia, oraz stanu czystości poszczególnych modułów);
 - c) przegląd części software urządzeń centrali automatycznej A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise (w tym doprowadzenie do poprawności konfiguracji programowej, eliminacja przyczyn komunikatów typu ostrzeżenie i błąd w logach systemowych);
4. Przegląd techniczny nie może wpływać na ciągłość i poziom usług świadczonych przez Zamawiającego za pomocą urządzeń podlegających przeglądowi (odstępstwa od tego wymagania musi być pisemnie uzgodnione z Zamawiającym, wtedy realizowane czynności w podlegają usłudze serwisowej jak awaria).
5. Dokumentem stwierdzającym wykonanie przeglądu technicznego przez Wykonawcę jest protokół przeglądu technicznego dla każdego podzespołu centrali telefonicznej A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise wyszczególnionego w załączniku nr 2 do OPZ z adnotacją daty i godziny zrealizowanej w ramach przeglądu czynności przez Wykonawcę, potwierdzony podpisem Użytkownika.

F. Dokumenty obowiązujące w działalności serwisu, uruchamiające działanie serwisu:

1. Zgłoszenie usterki/awarii (wg załącznika nr 3 do niniejszej procedury);
2. Protokół z wykonanych czynności serwisowych zawierający informację o rozpatrzeniu, wykonaniu i zamknięciu postępowania serwisu oraz stwierdzonych niedociągnięciach w obszarze eksploatacji (wg załącznika nr 4 do niniejszej procedury);
3. Dokumenty podsumowujące działania serwisowe za okres rozliczeniowy - sprawozdanie z wykonanych czynności serwisowych zawierające informację o rozpatrzeniu, wykonaniu i zamknięciu postępowania serwisu za okres rozliczeniowy wg wzoru stanowiącego załącznik (wzór) nr 6 do niniejszej procedury;
4. Formularz zapytania technicznego i udzielonego wsparcia (wg. załącznika nr 5 do niniejszej procedury).

FORMULARZ
Technik Dyżurny Rakowiecka 4a RWT Cytadela
FAX: 261870009
a4400@ron.mil.pl

☐ * ZGŁOSZENIE USTERKI ☐ * ZGŁOSZENIE AWARII	Nazwa, adres, faks, telefon, email: dyżurny telefon serwisowy:
1. Zgłaszający reklamację:	
Stopień, imię, nazwisko:	
Jednostka organizacyjna:	
Miejscowość: Numer telefonu	
Email: Numer faksu.....	
2. Informacje o urządzeniu:	
☐ * A4400 (OXEr12.2) ☐ *OmniVista 8770 Enterprise ☐ *INNE tj.:	Numer fabryczny/rok produkcji:
3. Miejsce instalacji urządzenia:	
Nazwa obiektu:	
Adres:	
4. Dokładny opis zgłoszenia (uszkodzenia i nieprawidłowości w działaniu sprzętu i oprogramowania):	
.....	
5. Kontakt z użytkownikiem: ☐ zaznaczyć jeśli dane identyczne jak w rubryce 1.	
Stopień, imię, nazwisko:	
Jednostka organizacyjna:	
Miejscowość: Numer telefonu	
E-mail: Numer faksu.....	
Przedstawiciel Użytkownika (pieczęć, data, czytelny podpis)	Potwierdzam zgłoszenie (pieczęć, data, czytelny podpis)

*) właściwe zaznaczyć X

PROTOKÓŁ Z WYKONANYCH CZYNNOŚCI SERWISOWYCH	
Nazwa, adres, faks:, telefon, email, dyżurny telefon serwisowy:	
1. Podstawa wykonania czynności serwisowych:	
☐ * USUNIECIE USTERKI ☐ * USUNIECIE AWARII ☐ * WSPARCIE MERYTORYCZNE (zapytanie techniczne) ☐ * PRZEGLĄD TECHNICZNY ☐ * UPGRADE OPROGRAMOWANIA ☐ * SZKOLENIE	Data zgłoszenia: Numer zgłoszenia:
2. Dotyczy:	
☐ * A4400 (OXEr12.2) ☐ *OmniVista 8770 Enterprise ☐ *Szkolenia ☐ *Inne tj.:	Numer fabryczny/rok produkcji:
2. Miejsce wykonania czynności serwisowych:	
Nazwa obiektu: Adres: Miejscowość:	
3. Zakres wykonanych czynności serwisowych oraz uwagi (wnioski) serwisu	
Dodatkowe załączniki do protokołu: TAK ☐ (liczba załączników: _____ na _____ arkuszach) NIE ☐	
4. Uwagi (wnioski) Użytkownika:	
5. Zamknięcie postępowania serwisowego: TAK ☐ NIE ☐	
....., dnia (miejscowość) (dzień – miesiąc – rok)	
Przedstawiciel Użytkownika (pieczęć, data, czytelny podpis)	Przedstawiciel Wykonawcy. (pieczęć, data, czytelny podpis)

*) właściwe zaznaczyć X

FORMULARZ ZAPYTANIA TECHNICZNEGO I UDZIELONEGO WSPARCIA MERYTORYCZNEGO

CZĘŚĆ I (wypełnia Użytkownik)		
1. Zgłaszający zapytanie:		
Stopień, imię, nazwisko:		
Jednostka organizacyjna:		
Numer telefonu		Email:
Numer faksu		
2. Dotyczy:		
☐ * A4400 (OXEr12.2) ☐ *OmniVista 8770 Enterprise	☐ inne:	Numer fabryczny/rok produkcji/wersja oprogramowania:
3. Miejsce instalacji urządzenia:		
Nazwa obiektu:		
Adres:		
4. Treść zapytania:		
.....		
5. Kontakt z użytkownikiem: ☐ zaznaczyć jeśli dane identyczne jak w rubryce 1.		
Stopień, imię, nazwisko:		
Jednostka organizacyjna:		
Numer telefonu		E-mail:
Numer faksu.....		
Przedstawiciel Użytkownika (data, czytelny podpis)		
CZĘŚĆ II (wypełnia Wykonawca)		
Potwierdzam zgłoszenie (data, czytelny podpis)		
6. Opis udzielonego wsparcia/odpowiedzi:		
.....		

*) właściwe zaznaczyć X

SPRAWOZDANIE Z WYKONYWANYCH CZYNNOŚCI SERWISOWYCH

SPRAWOZDANIE Z WYKONANYCH CZYNNOŚCI W OKRESIE od: _____ od: _____ (dzień – miesiąc-rok) (dzień – miesiąc-rok)								(pieczęć nagłówkowa Wykonawcy)	
Nazwa Wykonawcy: _____									
Dokument sporządzono: _____ dnia: _____ (miejscowość) (dzień – miesiąc-rok)									
A. CZYNNOŚCI SERWISOWE									
Nr zgłoszenia	Użytkownik	Typ sprzętu	Nr fabryczny	Rodzaj zgłoszenia	Data przyj. zgłoszenia	Data zakończenia	Opis zgłoszenia (skrócony opis)	Działania podjęte przez serwis (skrócony opis)	Elementy /podzespoły/ zużyte w trakcie naprawy
1/Z1/ A4400(OXEr12.2)				[] – awaria (zał.1) [] – usterka (zał.1)					
1/Z2/ OmniVista 8770 Enterprise				[] – awaria (zał.1) [] – usterka (zał.1)					

....., dnia

Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni SZ
ul. Żwirki i Wigury 9/13
00-909 Warszawa

**Wstępne oświadczenie/Oświadczenie
o niepodleganiu/podleganiu wykluczeniu na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy
o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na
Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. z 2022 r., poz.
835).**

**Przystępując do postępowania na: Realizację usług serwisu pogwarancyjnego central
telefonicznych produkcji ALCATEL – nr sprawy 2815.13.2025.IM**

Ja (my) niżej podpisany(ni).....

Działając w imieniu i na rzecz:.....

(pełna nazwa/firma, adres, w zależności od podmiotu:
NIP/PESEL, KRS/CeiDG)

Oświadczam, że na dzień składania ofert :

- ☐ ***nie podlegam wykluczeniu** z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835).
- ☐ ***podlegam wykluczeniu** z postępowania na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz. U. poz. 835)¹ z uwagi na wystąpienie okoliczności:
- ☐ Wykonawca jest wymieniony w wykazach określonego w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt. 3 (ustawy jak powyżej);*
 - ☐ beneficjentem rzeczywistym Wykonawcy w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2022 r., poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3;*
 - ☐ jednostką dominującą Wykonawcy w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. z 2021 r., poz. 217, 2105 i 2106) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3.*

*** należy zaznaczyć właściwe**

.....
Miejscowość / data

.....
Podpis(y) osoby(osób) upoważnionej(ych) do podpisania oświadczenia
w imieniu Wykonawcy(ów)

WYKAZ USŁUG

.....
nazwa Wykonawcy.....
adres

L.p.	Przedmiot zamówienia	Odbiorca – podmiot, na rzecz którego wykonano zamówienie (nazwa, adres)	Data wykonania zamówienia	Wartość dostawy (brutto w PLN)	Nazwa podmiotu, na zasobach którego Wykonawca polega
1.	2.	3.	4.	5.	6.

....., dn.....

.....
Znak graficzny kwalifikowanego podpisu elektronicznego²
Podpis(y) osoby(osób) upoważnionej(ych)
do podpisania niniejszej oferty w imieniu Wykonawcy

² w tym miejscu wykonawca może wstawić znak graficzny kwalifikowanego podpisu elektronicznego (jeżeli używa zalecany przez Zamawiającego format podpisu PADES, a oprogramowanie do składania podpisu umożliwia taką opcję) – wstawienie znaku nie jest wymagane, jednak dokument musi zostać podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

WYKAZ SZKOLEŃ

.....
nazwa Wykonawcy.....
adres

L.p.	Przedmiot zamówienia	Odbiorca – podmiot, na rzecz którego wykonano zamówienie (nazwa, adres)	Data wykonania zamówienia	Wartość dostawy (brutto w PLN)	Nazwa podmiotu, na zasobach którego Wykonawca polega
1.	2.	3.	4.	5.	6.

....., dn.....

.....
 Znak graficzny kwalifikowanego podpisu elektronicznego³
 Podpis(y) osoby(osób) upoważnionej(ych)
 do podpisania niniejszej oferty w imieniu Wykonawcy

³ w tym miejscu wykonawca może wstawić znak graficzny kwalifikowanego podpisu elektronicznego (jeżeli używa zalecany przez Zamawiającego format podpisu PADES, a oprogramowanie do składania podpisu umożliwia taką opcję) – wstawienie znaku nie jest wymagane, jednak dokument musi zostać podpisany kwalifikowanym podpisem elektronicznym.

PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY
zwana dalej „umową”

Skarbem Państwa – Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych im. Mariana Rejewskiego z siedzibą w Warszawie przy ul. Żwirki i Wigury 9/13, NIP: 522-27-92-079, REGON: 140338549, BDO: 000147640 zwanym dalej „Zamawiającym”, którego reprezentuje:

..... - **Dyrektor Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych**

w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą jednoosobowo należy wypełnić w następujący sposób:

Panią/Panem prowadzącą/prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą w, kod pocztowy przy ul. na podstawie wpisu do Centrum Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej, NIP:, REGON:

zwaną/zwanym dalej w treści umowy Wykonawcą

w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej należy wypełnić w następujący sposób:

Panią/Panem prowadzącą/prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą w kod pocztowy przy ul.
na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej, NIP:, REGON:

i

Panią/Panem prowadzącą/prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą w, kod pocztowy przy ul.
na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej, NIP:, REGON:

.....
prowadzącymi wspólnie działalność gospodarczą na podstawie umowy spółki cywilnej pod firmą w, kod pocztowy przy ul.
NIP:, REGON:, którego reprezentuje:

..... -

zwanymi w dalszej treści umowy Wykonawcą

w przypadku spółek prawa handlowego, np. jawnej, komandytowej, z o.o., S.A., należy wypełnić w następujący sposób zgodnie z zasadami reprezentacji określonymi

w aktualnym odpisie z KRS, załączonym do umowy:

Spółką z siedzibą w, kod pocztowy, przy ul.
wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy, Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:

kapitał zakładowy:, NIP:, REGON:, którego reprezentuje:

..... -

zwaną w dalszej treści umowy Wykonawcą

w przypadku spółki akcyjnej należy wskazać wysokość opłaconego kapitału zakładowego, tzn. zwrot „w całości opłacony”, „opłacony w kwocie”

w przypadku reprezentowania jednoosobowego przedsiębiorcy lub spółek przez przedsiębiorcę, należy wpisać reprezentację i sprawdzić poprawność udzielenia pełnomocnictwa

w przypadku konsorcjum należy wypełnić:

konsorcjum:

1. Spółką Sp. z o.o. z siedzibą w, kod pocztowy, przy ul. – Lider konsorcjum, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, posiadającą NIP:, REGON:
2. Przedsiębiorstwem S.A. z siedzibą w, kod pocztowy, przy ul. – członek konsorcjum, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem, posiadającym NIP:, REGON:
3. Panią/Panem prowadzącą/prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą z siedzibą w, kod pocztowy przy ul. - członek konsorcjum, wpisaną do CEiDG, posiadającą NIP:, REGON:

reprezentowanym przez pełnomocnika do reprezentowania ich w postępowaniu o udzielenie zamówienia i zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego na podstawie pełnomocnictwa z dnia, reprezentowanego przez:

..... -

zwanym dalej Wykonawcą

aktualny odpis z KRS/CEiDG stanowi **Załącznik nr ... do umowy**

albo

pełnomocnictwo stanowi **Załącznik nr ... do umowy**

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”.

[Zamawiający i Wykonawca wspólnie będą zwani także Stronami, a każda z osobna Stroną]

w wyniku przeprowadzonego postępowania pn. „Realizacja usług serwisu pogwarancyjnego central telefonicznych produkcji ALCATEL” – nr sprawy, została zawarta umowa następującej treści:

§ 1 Przepisy ogólne

Określenia użyte w dalszej treści umowy oznaczają:

1. **Awaria** - gwałtowne, nieprzewidziane uszkodzenie lub zniszczenie urządzenia technicznego lub systemu urządzeń, powodujące przerwę w korzystaniu z usług świadczonych za pomocą tego urządzenia.
2. **Usterka** - jest to niesprawność pojedynczych portów lub pakietów wchodzących w skład urządzenia lub niepoprawna/niestabilna praca oprogramowania, których charakter nie ma bezpośredniego wpływu na poprawność funkcjonowania urządzenia i nie powoduje przerwy w świadczeniu usług.
3. **Czas potwierdzenia Zgłoszenia** – oznacza czas mierzony od chwili gdy Użytkownik po raz pierwszy dokona zgłoszenia awarii lub usterki do chwili, gdy personel Wykonawcy potwierdzi zwrotnie prawidłowość zgłoszenia.
4. **Czas przywrócenia** - oznacza czas mierzony od chwili gdy Użytkownik po raz pierwszy dokona zgłoszenia awarii lub usterki do chwili gdy personel Wykonawcy zrealizuje przywrócenie systemu/usługi będącej w usterce/awarii opisanej w zgłoszeniu.
5. **Dzień Roboczy** - oznacza każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w RP oraz sobót w rozumieniu odrębnych przepisów.
6. **Godziny Robocze** - oznaczają godziny pracy pomiędzy 08:00 a 16:00 w Dni Robocze.
7. **Naprawa** - oznacza usunięcie uszkodzenia Urządzenia poprzez jego naprawę lub wymianę (w tym wymianę na podzespół o funkcjonalności równoważnej lub lepszej, kompatybilny z wymienianym, o innym numerze seryjnym lub katalogowym), potwierdzone przez upoważnionego przedstawiciela wojska w stosownym dokumencie. Naprawa może mieć charakter Naprawy poza obiektem Zamawiającego lub Naprawy na Obiekcie Zamawiającego.
8. **Obiekt** - oznacza miejsce, w którym jest zainstalowana jest centrala telefoniczna A4400 (OXEr12.2).
9. **Oprogramowanie** - definicja ta obejmuje zarówno aktualną wersję Oprogramowania centrali telefonicznej A4400 (OXEr12.2) wraz z OmniVista 8770, jak również wszystkie nowe wersje, uaktualnienia i uzupełnienia.
10. **Przegląd techniczny** – poprzez czynność przeglądu technicznego rozumie się weryfikację ilości i typu modułów składowych danego urządzenia podlegającego przeglądowi, przegląd części hardware urządzeń centrali automatycznej oraz terminali z systemem zarządzania (w tym eliminacja stwierdzonych nieprawidłowości w systemie zasilania, chłodzenia, oraz stanu czystości poszczególnych modułów), przegląd części software urządzeń centrali automatycznej wraz z oprogramowaniem (w tym doprowadzenie do poprawności konfiguracji programowej, eliminacja przyczyn komunikatów typu ostrzeżenie i błąd w logach systemowych).
11. **Siła wyższa** – oznacza zdarzenie zewnętrzne, niezależne od Stron umowy, niemożliwe do przewidzenia i do zapobieżenia (klęska żywiołowa, katastrofa naturalna), które wystąpiło po dniu wejścia w życie Umowy.
12. **Urządzenie** – oznacza Oprogramowanie i/lub urządzenia (wymienione w załączniku nr 1 do umowy).
13. **Usługi serwisu pogwarancyjnego** - oznacza usługę określoną w załączniku nr 1 umowy do której wykonywania na rzecz Zamawiającego zobowiązany jest Wykonawca.
14. **Użytkownik** – Regionalne Centrum Informatyki (RCI Warszawa).

§ 2

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy **jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi serwisu pogwarancyjnego urządzeń central telefonicznych produkcji ALCATEL** według zakresu i zasad określonych w załączniku nr 1 do umowy.
2. W zakres świadczonej usługi serwisu pogwarancyjnego wchodzi:
 - 1) usługi polegające na podejmowaniu działań serwisowych i naprawczych oraz reagowaniu na powstałe awarie i usterki urządzeń central telefonicznych wraz z oprogramowaniem oraz aparatów systemowych wyszczególnionych w załączniku nr 1 do umowy.
 - 2) wsparcie merytoryczne i konsultacje techniczne według zakresu i zasad określonych w załączniku nr 1 do umowy zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez Zamawiającego.
 - 3) wykonanie przeglądu technicznego według zakresu i zasad określonych w załączniku nr 1 do umowy dla każdego z urządzeń central telefonicznych wraz z oprogramowaniem i ich modułów wyszczególnionych w załączniku nr 2 do OPZ. Usłudze przeglądu technicznego nie podlegają aparaty systemowe wyszczególnione w załączniku nr 2 do OPZ.
 - 4) usługi szkolenia obsługi technicznej (u Użytkownika oraz u Wykonawcy) według zakresu i zasad określonych w załączniku nr 1 do umowy.

§ 3

Termin realizacji usługi

1. Umowa zawarta jest **na okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy, jednak nie wcześniej niż od dnia 11.05.2025 r.**
2. Terminy wykonania przeglądów technicznych, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 3 zostały określone w załączniku nr 3 do OPZ.
3. Terminy realizacji szkoleń obsługi technicznej, o których mowa w § 2 ust. 2 pkt 4 zostały określone w załączniku nr 4 do OPZ.
4. Zmiana terminów wykonywania umowy wymaga formy pisemnej. Nowe terminy uzgodnione przez strony umowy nie mogą przekroczyć terminu, o którym mowa w ust.1.

§ 4

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Wynagrodzenie Wykonawcy wynikające z tytułu realizacji przedmiotu umowy wynosi łącznie z VAT zł (słownie: złotych).
2. W skład wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 wchodzi poniżej wyszczególnione elementy:
 - 1) miesięczne wynagrodzenie za świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego urządzeń central telefonicznych wraz z aparatami systemowymi wyszczególnionymi w załączniku nr 2 w wysokości łącznie z VATzł (słownie: złotych);

- 2) miesięczne wynagrodzenie za świadczone wsparcie merytoryczne i konsultacje techniczne w wysokości łącznie z VAT zł (słownie: złotych);
- 3) wynagrodzenie za przegląd techniczny w wysokości łącznie z VAT zł (słownie: złotych);
- 4) wynagrodzenie za usługi szkolenia obsługi technicznej w wysokości łącznie z VAT zł (słownie: złotych).
3. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1 wyczerpuje wszelkie zobowiązania Zamawiającego względem Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy, w szczególności Zamawiający nie ponosi kosztów dojazdu i roboczogodzin za realizację usługi serwisowej, a dojazd serwisantów Wykonawcy w celu usunięcia awarii odbywa się na koszt Wykonawcy.
4. W ramach wynagrodzenia wskazanego w ust. 1, Zamawiający przewiduje wielkość nakładów w poszczególnych latach obowiązywania umowy:
 - 1) 2025 rok – zł brutto
 - 2) 2026 rok – zł brutto
5. Zmiana wielkości nakładów określonych w ust. 4 może ulec zmianie, co nie wymaga zmiany umowy. Zmiana wielkości nakładów nie wpływa na maksymalne łączne wynagrodzenie Wykonawcy wskazane w ust. 1.
6. Zamawiający będzie dokonywał zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 1 i 2 w cyklu miesięcznym do 30 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym była świadczona usługa na podstawie faktury VAT wraz z załączonym do niej sprawozdaniem z realizacji usługi w danym okresie rozliczeniowym (wg wzoru określonego w Załączniku Nr 1 do Umowy).
7. Faktura Wykonawcy wraz ze sprawozdaniem, o którym mowa w ust. 1 musi być złożona Zamawiającemu w terminie do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym była świadczona usługa.
8. Zamawiający będzie dokonywał zapłaty wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 3 i 4 w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury wraz z podpisanym przez Zamawiającego protokołem odbioru przedmiotu umowy na rachunek bankowy Wykonawcy widniejący na fakturze.
9. Faktura Wykonawcy wraz z protokołem, o którym mowa w ust. 3 musi być złożona Zamawiającemu w terminie do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym był wykonany przegląd techniczny i/lub szkolenie.
10. Za termin dokonania zapłaty przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
11. W przypadku braku odbioru całości przedmiotu umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy (tj. m.in. niezrealizowania całości przedmiotu umowy), niezależnie od postanowień § 7, Zamawiającemu przysługuje prawo obniżenia wynagrodzenia Wykonawcy, proporcjonalnie do ilości zrealizowanego i odebranego przez Zamawiającego przedmiotu umowy.

12. Wykonawca zobowiązany jest wystawić fakturę Zamawiającemu, w formie papierowej albo elektronicznej – zgodnie z wyborem Wykonawcy, wg następujących zasad:

1) dla faktury w formie papierowej:

Faktura zostanie wystawiona na Zamawiającego, tj.: Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych z siedzibą w Warszawie 00-909 przy ul. Żwirki i Wigury 9/13 i dostarczona w inny sposób tj. osobiście, przez kuriera (posłańca), operatora pocztowego.

2) dla faktur w formie elektronicznej:

Faktura zostanie wystawiona na Zamawiającego, tj.: Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych z siedzibą w Warszawie 00-909 przy ul. Żwirki i Wigury 9/13 i przekazana w formie elektronicznej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o którym mowa w ustawie z dnia 9 listopada 2018 roku o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666) tj. poprzez platformę efaktura.gov.pl oraz dostarczona za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: czcsz.finance@ron.mil.pl

§ 5

Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Wykonawca:

- 1) przerwał realizację przedmiotu umowy i nie podejmuje współpracy po dwukrotnym pisemnym wezwaniu;
- 2) nienależycie realizuje przedmiot umowy i nie poprawił jakości realizacji przedmiotu umowy po dwóch pisemnych wezwaniach do należytej realizacji przedmiotu umowy;
- 3) naruszył przepisy ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. Nr 182, poz. 1228 z późn. zm.).
- 4) realizował przedmiot umowy na terenie obiektu wojskowego przez cudzoziemca bez zgody Zamawiającego.

2. Rozwiązanie umowy ze skutkiem natychmiastowym może dotyczyć całości przedmiotu umowy lub jego części.

3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie przedmiotu umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawierania, Zamawiający może odstąpić od umowy, w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu faktycznie zrealizowanych usług.

§ 6

Kary umowne

1. W razie odstąpienia od umowy w całości lub w części lub rozwiązania umowy, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% kwoty wynagrodzenia (z VAT) wskazanej w § 4 ust. 1.

2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za opóźnienie w wykonywaniu czynności określonych w Procedurze stanowiącej załącznik do opisu przedmiotu zamówienia (nr załącznik 1 do umowy) w wysokości 300,00 zł (słownie: trzysta złotych) - za każdą pełną godzinę opóźnienia w usunięciu awarii lub w wysokości 50,00 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych) - za każdą pełną godzinę opóźnienia (przekroczenie ustalonego czasu przywrócenia) w usunięciu usterki.
3. W zakresie części przedmiotu umowy wskazanego w § 2 ust. 2 pkt 2, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za opóźnienie w wykonywaniu wsparcia merytorycznego i konsultacji technicznych lub niedostępność usługi przyjmowania zapytań, w wysokości 50,00 zł (słownie: pięćdziesiąt złotych) - za każdą pełną godzinę opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi na zapytanie (powyżej ustalonego czasu odpowiedzi - jednej godziny od Zapytania).
4. W zakresie części przedmiotu umowy wskazanego w § 2 ust. 2 pkt 3, niezależnie od innych konsekwencji przewidzianych w umowie (w tym kar umownych), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
 - 1) za brak realizacji tej części przedmiotu umowy - w wysokości 20% wynagrodzenia (z VAT) ustalonego w § 4 ust. 2 pkt 3;
 - 2) za każdy pełny dzień nieterminowej realizacji - w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych).
5. W zakresie części przedmiotu umowy wskazanego w § 2 ust. 2 pkt 4, niezależnie od innych konsekwencji przewidzianych w umowie (w tym kar umownych), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za brak realizacji szkolenia w wysokości 500,00 zł za każdą godzinę szkolenia, które nie zostało zrealizowane z ogólnej liczby godzin 64.
6. W przypadku gdy szkoda spowodowana niewykonaniem obowiązków wynikających z umowy przekracza wysokość kar umownych, Zamawiający może, niezależnie od kar umownych, dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego.
7. Kary umowne płatne będą w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Stronę noty obciążeniowej. Zamawiający ma prawo samodzielnego dokonania potrącenia niewymagalnych kar umownych z wierzytelności przysługującym Wykonawcy od Zamawiającego.
8. Łączna maksymalna wysokość kar umownych wynikających z niniejszej umowy nie może przekroczyć 20% wynagrodzenia brutto określonego w §4 ust. 1.

§ 7

Komunikacja

1. W celu koordynacji i nadzoru nad realizacją przedmiotu umowy, Zamawiający wyznacza:
-, e-mail:....., tel.....

2. W celu nadzoru nad realizacją przedmiotu umowy, Wykonawca wyznacza na Koordynatora:
-, tel....., fax, e-mail
3. Zmiana osób wskazanych w ust. 1 i 2 nie stanowi zmiany umowy, a jedynie wymaga poinformowania drugiej strony listem poleconym wysłanym na adres Zamawiającego lub Wykonawcy.

§ 8

Warunki zmiany umowy

1. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez Wykonawcę podczas wykonywania przedmiotu zamówienia.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zlecania części Usług osobom trzecim. Za wszelkie działania i zaniechania podwykonawców Wykonawca odpowiada jak za swoje własne. Wykonawca ponosi również całkowitą odpowiedzialność za dotrzymanie przewidzianych Umową terminów wykonania Usługi.
3. Wykonawca zobowiązuje się nie dokonywać sprzedaży i zastawiania wierzytelności należnych od Zamawiającego bez jego zgody.
4. Dopuszcza się wprowadzenie zmian do umowy w następującym zakresie i w przypadkach:
 - 1) Zaistnienia omyłki pisarskiej lub rachunkowej bądź innej omyłki polegającej na niezgodności treści umowy z ofertą – poprzez ustalenie treści umowy do zgodności z treścią oferty.
 - 2) konieczności wprowadzenia innych zmian do umowy niż wyżej wymienione spowodowanych zmianami w przepisach prawa, normach, dyrektywach lub standardach;
5. Wszystkie zmiany umowy mogą nastąpić z inicjatywy którejkolwiek ze Stron. W takiej sytuacji Strona inicjująca zwraca się pisemnie z wnioskiem o zmianę umowy.
6. Wniosek o zmianę umowy powinien zawierać co najmniej:
 - a) zakres proponowanej zmiany,
 - b) opis okoliczności faktycznych uprawniających do dokonania zmiany,
 - c) podstawę dokonania zmiany, to jest podstawę prawną wynikającą z przepisów ustawy lub postanowień umowy,
 - d) informacje i dowody potwierdzające, że zostały spełnione okoliczności uzasadniające dokonanie zmiany umowy.
7. W przypadku złożenia wniosku o zmianę druga Strona jest zobowiązana w terminie **5 dni** od dnia otrzymania wniosku do ustosunkowania się do niego. Przede wszystkim druga Strona może:
 - a) zaakceptować wniosek o zmianę,
 - b) wezwać Stronę wnioskującą o zmianę do uzupełnienia wniosku lub przedstawienia dodatkowych wyjaśnień wraz ze stosownym uzasadnieniem takiego wezwania,

- c) zaproponować podjęcie negocjacji treści umowy w zakresie wnioskowanej zmiany,
 - d) odrzucić wniosek o zmianę. Odrzucenie wniosku o zmianę powinno zawierać uzasadnienie.
8. Ewentualne spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy rozstrzygać będzie Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
 9. Wykonawca oświadcza, że przed zawarciem niniejszej umowy poinformował pisemnie każdą osobę, której dane osobowe zostały wpisane w jej treść jako dane osoby reprezentującej Wykonawcę lub jako dane osoby działającej lub współdziałającej w imieniu Wykonawcy przy wykonywaniu umowy, w zakresie określonym przepisami o ochronie danych osobowych.
 10. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wyznaczenia lub wskazania do działania lub współdziałania, w jakiejkolwiek formie lub zakresie, przy wykonywaniu niniejszej umowy, osób innych niż wymienione w jej treści, najpóźniej wraz z przekazaniem Zamawiającemu danych osobowych tych osób, poinformuje pisemnie każdą z nich, w zakresie określonym przepisami o ochronie danych osobowych.
 11. Celem udostępnienia Wykonawcy danych osobowych osoby działającej lub współdziałającej w imieniu Zamawiającego jest ustalenie uprawnień i zobowiązań stron, poprzez zawarcie umowy oraz jej wykonywanie. Kategorie danych dotyczą wyłącznie osób, których dane zawarte są w treści umowy lub zostaną przekazane Wykonawcy w ramach aktualizacji (tj. zmiany lub uzupełnienia) tych danych.
 12. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
 13. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego wraz z aktami wykonawczymi do tego aktu.
 14. Załączniki stanowią integralną część umowy.
 15. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

ZAŁĄCZNIKI:

Załącznik Nr 1 do umowy – Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik Nr 1 do OPZ – Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia.

Załącznik Nr 2 do OPZ – Wykaz urządzeń central telefonicznych objętych serwisem pogwarancyjnym.

Załącznik Nr 3 do OPZ – Terminy realizacji przeglądów technicznych dla urządzeń central telefonicznych.

Załącznik Nr 4 do OPZ – Czas realizacji szkoleń w czasie trwania serwisu pogwarancyjnego (Harmonogram szkoleń obsługi technicznej).

Załącznik nr 5 do OPZ - Procedura realizacji pogwarancyjnych usług serwisowych central automatycznych A4400 (OXEr.12.2) produkcji firmy ALCATEL

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Tabela 1

l.p.	Wyszczególnienie zakresu usługi serwisu pogwarancyjnego	Wymagania dla wyszczególnionego zakresu
1.	Świadczenie przez Wykonawcę usługi działań serwisowo-naprawczych w reakcji na zgłoszone przez Użytkownika zdarzenia (awaria lub usterka) urządzeń central automatycznych A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise produkcji firmy ALCATEL lub oprogramowania wewnętrznego tych urządzeń objętych niniejszą usługą serwisową, mające na celu przywrócenie poprawnej pracy sprzętu i oprogramowania do stanu przed wystąpieniem zdarzenia.	według tabeli 2.1
2.	Świadczenie przez Wykonawcę usługi wsparcia merytorycznego i konsultacji technicznych związanych z bieżącą eksploatacją i ewentualną rekonfiguracją central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy ALCATEL lub ALCATEL-LUCENT wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise zgodnie z potrzebami zgłaszanymi przez Zamawiającego, według zaleceń producenta urządzeń doraźnie w ramach potrzeb przez całą umowę serwisową w godzinach pracy.	według tabeli 2.2
3.	Świadczenie przez Wykonawcę usługi przeglądu technicznego urządzeń central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z OmniVista 8770 Enterprise objętych niniejszą usługą serwisową. - 5 przeglądów dla każdej centrali.	według tabeli 2.3
4.	Świadczenie przez Wykonawcę usługi szkolenia obsługi technicznych urządzeń central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise objętych niniejszą usługą serwisową: a) 4 szkolenia jednodniowe (8x45min) lub dwudniowe 2x (4x45min) b) 2 szkolenia dwudniowe u Wykonawcy z zakresu: zaawansowana obsługa i zarządzanie centralami A4400 realizowane na centrali ćwiczebnej Wykonawcy w grupach 5-cio osobowych.	według tabeli 2.4

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

Tab.2.1

l.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi działań serwisowo-naprawczych”	Wartość parametru
1.	gotowość i dostępność serwisu do podjęcia działania oraz przyjmowania Zgłoszeń	- 24 h/dobę; - 365 dni/rok
2.	czas podjęcia działania przez Wykonawcę w reakcji na powiadomienie przez Użytkownika	W godzinach roboczych: - nie później niż 4 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Awarii; - nie później niż 12 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Usterki; Poza godzinami roboczymi: - nie później niż 6 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Awarii; - nie później niż 24 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Usterki;
3.	czas przywrócenia przez Wykonawcę funkcjonalności urządzenia centrali automatycznej objętej serwisem	W godzinach roboczych: - nie później niż 8 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Awarii; - nie później niż 24 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Usterki; Poza godzinami roboczymi: - nie później niż 16 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Awarii; - nie później niż 48 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą nr 1 dla wariantu Usterki;
4.	urządzenia i moduły podlegające usłudze serwisowej	- zgodnie z załącznikiem nr 2 do OPZ
5.	zasady naprawy urządzeń i modułów podlegających usłudze serwisowej	Elementy centrali telefonicznej wymienione w załączniku nr 2 do OPZ podlegają jednolitej czynności serwisowej Wykonawcy na rzecz Zamawiającego polegającej na przywróceniu ich poprawnego funkcjonowania w przypadku wystąpienia awarii lub usterki. Wykonawca zobowiązany jest dysponować pakietem modułów rezerwowych dla urządzeń central telefonicznych objętych serwisem. - Wykonawca realizuje czynność przywrócenia funkcjonalności urządzenia centrali telefonicznej wraz z systemem zarządzania centralą (oprogramowania). Dotyczy również terminali zarządzania (po jednym na lokalizację);

l.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi działań serwisowo-naprawczych”	Wartość parametru
		- Wykonawca dostarcza moduły zastępcze na stałe lub na czas naprawy z utrzymywanego w tym celu pakietu własnych modułów zapasowych; - Wykonawca realizuje na rzecz Zamawiającego naprawę uszkodzonych modułów Zamawiającego;
6.	opis wymagań dodatkowych	- utrzymanie przez Wykonawcę w codziennej dyspozycyjności wykwalifikowanych pracowników serwisu do realizacji czynności serwisowych a także sprawnych środków transportu i łączności; - gotowość Wykonawcy do realizacji demontażu, transportu, ponownego montażu w ramach przywracania funkcjonalności urządzeń lub modułów, które uległy awarii lub usterce; - w przypadku konieczności wymiany na stałe uszkodzonego urządzenia / modułu na nowy, nowe urządzenie / moduł staje się własnością Użytkownika, natomiast urządzenie lub moduł uszkodzony przechodzi na własność Wykonawcy; - na wszystkie wymienione i naprawione podzespoły Wykonawca udziela 12 miesięcznej gwarancji na bezawaryjną pracę elementu; - raportowanie stanu sprawności sprzętu, podjętych działań serwisowych oraz stwierdzonych niedociągnięć w obszarze eksploatacji; - rozpatrywanie i wnioskowanie do Zamawiającego zmian modyfikacyjnych i modernizacyjnych, służących doskonaleniu jakości sprzętu i jego eksploatacji, a także informowanie Zamawiającego o uszkodzeniach i nieprawidłowej pracy modułów; - dostarczenie i implementacja w urządzeniach podlegających usłudze serwisowej uaktualnień typu patch, update usprawniających błędy w usługach które powinny pracować w danej wersji oprogramowania centrali;
7.	dokumenty rozliczeniowe usługi	- formularz zgłoszenia awarii / usterki (załącznik nr 3 do procedury); - formularz protokołu wykonania czynności serwisowych (załącznik nr 4 do procedury); - formularz sprawozdania z wykonanych czynności (załącznik nr 6 do procedury).
8.	obsługa zgłoszeń	- zgodnie z procedurą 1 (załącznik nr 1 do procedury);
9.	czas trwania usługi	- od dnia podpisania umowy przez 12 miesięcy

Tab.2.2

I.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi wsparcia merytorycznego i konsultacji technicznych”	Wartość parametru
1.	gotowość i dostępność serwisu do udzielania wsparcia	W dni robocze w godz. 08.00- 16.00
2.	czas odpowiedzi na pojedyncze zapytanie techniczne	- nie dłużej niż 1 godzina od złożonego i potwierdzonego przez Wykonawcę zapytania technicznego;
3.	sposób wymiany informacji	Kontakt telefoniczny; - z użyciem poczty elektronicznej; - z użyciem łączności telefaksowej;
4.	dokument potwierdzający poprawność wykonania usługi	- formularz zapytania technicznego i udzielonego wsparcia;
5.	zasady wymiany informacji	- zgodnie z procedurą 1 (załącznik nr 1 do procedury)
6.	czas trwania usługi	- od dnia podpisania umowy przez 12 miesięcy

Tab.2.3

I.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi przeglądu technicznego”	Wartość parametru
1.	liczba przeglądów technicznych	- jeden na okres – 5 okresów (zgodnie z załącznikiem nr 3 do OPZ) dla każdego urządzenia / modułu wyszczególnionego w ZAŁĄCZNIKU NR 2 do OPZ (nie dotyczy aparatów telefonicznych)
2.	zakres i zasady przeglądu technicznego	- poprzez czynność przeglądu technicznego należy rozumieć weryfikację ilości i typu modułów składowych danego urządzenia podlegającego przeglądowi, przegląd części hardware urządzeń centrali telefonicznej (w tym eliminacja stwierdzonych nieprawidłowości w systemie zasilania, chłodzenia, oraz stanu czystości poszczególnych modułów), przegląd części software urządzeń centrali telefonicznej oraz terminali z systemem

I.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi przeglądu technicznego”	Wartość parametru
		zarządzania (w tym doprowadzenie do poprawności konfiguracji programowej, eliminacja przyczyn komunikatów typu ostrzeżenie i błąd w logach systemowych); - przegląd techniczny nie może wpływać na ciągłość i poziom usług świadczonych przez Zamawiającego poprzez urządzenia, które podlegają przeglądowi (odstępstwa od tego wymagania musi być pisemnie uzgodnione z Zamawiającym, wtedy realizowane czynności podlegają usłudze serwisowej jak awaria)
3.	termin przeglądu	- zgodnie z załącznikiem nr 3 do OPZ;
4.	dokument stwierdzający wykonanie przeglądu technicznego przez Wykonawcę	- protokół przeglądu technicznego dla każdego urządzenia centrali telefonicznej wyszczególnionego w załączniku nr 2 do OPZ z adnotacją daty i godziny zrealizowanej w ramach przeglądu czynności przez Wykonawcę, potwierdzony podpisem Użytkownika

Tab.2.4

I.p.	Nazwa parametru jakościowego dla „usługi szkolenia obsługi technicznych”	Wartość parametru
1.	liczba godzin szkoleniowych	dot. a) w 4 okresach z 5 (określonych w załączniku nr 4 do OPZ) do 8 godzin szkoleniowych (8x45'), według ustaleń w kontakcie roboczym z użytkownikiem. W każdym okresie szkolenie może odbyć się w jednym lub dwóch terminach (w przypadku jednego terminu czas szkolenia: 8x45', w przypadku dwóch terminów pierwszy termin czas szkolenia: 4x45', drugi termin czas szkolenia: 4x45'); dot. b) 2 szkolenia dwudniowe u Wykonawcy z zakresu: zaawansowana obsługa i zarządzanie centralami A4400 realizowane na centrali ćwiczebnej Wykonawcy w grupach 5-cio osobowych (łącznie 32x45')
2.	zakres tematyczny szkolenia	dot. a) zgodnie z potrzebami Zamawiającego obejmujący zakres bieżącej eksploatacji urządzeń, oprogramowania oraz systemu zarządzania objętych umową serwisową w danej wersji oprogramowania centrali automatycznej A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise. - w zakresie: obsługi konfiguracji, obsługi oprogramowania, modyfikacji ustawień systemowych, programowania oraz edycji użytkowników, programowania grup abonentów zestawów sekretarsko-dyrektorskich, kategorii abonenckich, prefiksy/sufiksy, taryfikacji,

		definiowania raportów, programowania raportów, tworzenie backupu bazy danych centrali, oprogramowania OmniVista 8770 oraz rekordów taryfikacyjnych. dot. b) 2 szkolenia dwudniowe u Wykonawcy z zakresu: zaawansowana obsługa i zarządzanie centralami A4400 realizowane na centrali ćwiczebnej Wykonawcy w grupach 5-cio osobowych dla łącznie 10 osób zakończone egzaminem. Tematy szkolenia muszą być przedstawione przez Wykonawcę na 2 tygodnie przed rozpoczęciem szkolenia i zaakceptowane przez Zamawiającego.
3.	miejsce realizacji szkolenia	dot. a) w pomieszczeniach użytkownika (lokalizacja zgodna z wykazem pracujących urządzeń) dot. b) szkolenie realizowane u Wykonawcy w trakcie trwania umowy a termin będzie podany przez Zamawiającego nie później niż 1 miesiąc przed rozpoczęciem szkolenia.
4.	zabezpieczenie logistyczne szkolenia	Wykonawca zabezpieczy miejsce szkolenia, wykładowców, materiały szkoleniowe w języku polskim oraz całą bazę szkoleniową. Zamawiający zapewni dojazd oraz zakwaterowanie na podstawie obowiązujących przepisów (w przypadku szkolenia poza miejscem świadczenia pracy)

**Wykaz urządzeń central telefonicznych i ich modułów objętych serwisem
pogwarancyjnym w 2025/2026 r.**

Centrala A 4400 obiekt „Rakowiecka 4a”		
L.p.	Typ karty	Ilość sztuk
1.	NDDI	1
2.	NDDI/2-2 LS/GP	1
3.	PRA 2	3
4.	UA 32	8
5.	Z 24	6
6.	CPU 8	2
7.	IO2N	2
8.	INTOF	6
9.	GPA 1+GPA 2	2
10.	Serwer OmniVista 8770 Enterprise	1
11.	Terminal OmniVista 8770 Enterprise	1
12.	NPRAE-2	4
13.	INTOP-2	5
14.	eZ32-2	57
15.	INT-IP3	1
16.	BRA 2	1
Centrala A 4400 obiekt „Klonowa 1”		
L.p.	Typ karty	Ilość sztuk
1.	NDDI	3
2.	PRA 2	4
3.	UA32	6
4.	UA 16	1
5.	Z 24	3
6.	CPU 8	2
7.	IO2N	2
8.	MMSFD	1
9.	INTOF	2
10.	RMAB	1
11.	GPA 1	1
12.	GPA 2	1
13.	VPM 35	1
14.	SPA3	2
15.	MSBI	1
16.	Terminal OmniVista 8770 Enterprise	1
17.	INT-IP3	1
18.	BRA2-1	1
19.	NPRAE-2	2
Centrala A 4400 obiekt „Al. Niepodległości 218”		
L.p.	Typ karty	Ilość sztuk
1.	CPU 8	2
2.	IO2N	2
3.	GPA 2	1

4.	VG	1
5.	RMAB	1
6.	PRA	2
7.	PRA 2	1
8.	INTOF 2	8
9.	UA 32	8
10.	Z 24	7
11.	eZ32-2	25
12.	NDDI	4
13.	Terminal OmniVista 8770 Enterprise	1
14.	NPRAE	1
15.	INT-IP3	1
Centrala A 4400 obiekt „Radiowa 2a”		
L.p.	Typ karty	Ilość sztuk
1.	CPU 8	2
2.	GPA 2	1
3.	RMAB	1
4.	PRA 2	2
5.	NPRAE	1
6.	eUA 32	4
7.	e-Z32	1
8.	NDDI	2
9.	Serwer OmniVista 8770 Enterprise	1
10.	Terminal OmniVista 8770 Enterprise	1
11.	NPRAE-2	2
12.	eZ32-2	31
13.	BRA 2	1
14.	INTOF2	4
15.	INT-IP 3	1

L.p.	Aparaty systemowe (we wszystkich lokalizacjach)	Ilość sztuk razem
1.	ALCATEL 4035T ADVANCED	6
2.	ALCATEL 4039	300
3.	ALCATEL 4029	20
4.	ALCATEL 4020 PREMIUM	15
5.	ALCATEL 4010 EASY	10
6.	ALCATEL 4004 FIRST	3
7.	ALCATEL LUCENT 8039S	8
8.	Przystawka do aparatu 3MG27105AC	15
9.	Przystawka do aparatu 3MG27106AC	10
10.	Przystawka do aparatu 4090	18
11.	Przystawka do aparatu 4090L	23

4. Dodatkowe informacje:

- Centrale są zsieciovane poprzez karty PRA;
- Pracują w numeracji 4D oraz 9D (ARS);
- Dowiązanie do PSTN poprzez karty PRA.

Terminy realizacji przeglądów technicznych dla urządzeń central telefonicznych

L.p.	Centrala A4400 (OXEr12.2)	Termin realizacji przeglądu technicznego				
		I okres przegląd [dd.mm.rrrr]	II okres przegląd [dd.mm.rrrr]	III okres przegląd [dd.mm.rrrr]	IV okres przegląd [dd.mm.rrrr]	V okres przegląd [dd.mm.rrrr]
1	Centrala A4400 (OXEr12.2), OmniVista 8770 Enterprise – obiekt „Rakowiecka 4a”	do 31.07.2025	do 31.10.2025	do 31.12.2025	do 28.02.2026	do końca trwania umowy
2	Centrala A4400 (OXEr12.2), OmniVista 8770 Enterprise – obiekt „Klonowa 1”	do 31.07.2025	do 31.10.2025	do 31.12.2025	do 28.02.2026	do końca trwania umowy
3	Centrala A4400 (OXEr12.2) OmniVista 8770 Enterprise – obiekt „Al. Niepodległości 218”	do 31.07.2025	do 31.10.2025	do 31.12.2025	do 28.02.2026	do końca trwania umowy
4	Centrala A4400 (OXEr12.2) OmniVista 8770 Enterprise – obiekt „Radiowa 2a”	do 31.07.2025	do 31.10.2025	do 31.12.2025	do 28.02.2026	do końca trwania umowy

* szczegółowy harmonogram realizacji przedsięwzięć realizowanych w trakcie umowy serwisowej, zostanie dostarczony do Wykonawcy po podpisaniu powyższej umowy.

**Czas realizacji szkoleń w czasie trwania serwisu
pogwarancyjnego w 2025/2026r.**

L.p.	Opis	Czas realizacji szkolenia				
		I okres 05-07.2025r [miesiąc.rok]	II okres 08-10.2025r [miesiąc.rok]	III okres 11-12.2025r [miesiąc.rok]	IV okres 01-02.2026r [miesiąc.rok]	V okres 03-05.2026r [miesiąc.rok]
1	Czas trwania	8 x 45'	8 x 45'	8 x 45'	8 x 45'	8 x 45'
2	Sposób realizacji	Do dwóch dni szkoleniowych*	Do dwóch dni szkoleniowych*	Do dwóch dni szkoleniowych*	Do dwóch dni szkoleniowych*	Szkolenie u Wykonawcy

* W każdym okresie szkolenie może odbyć się w jednym lub dwóch terminach (w przypadku jednego terminu - czas szkolenia: 8x45 minut, w przypadku dwóch terminów - pierwszy termin czas szkolenia: 4x45 minut, drugi termin czas szkolenia: 4x45 minut).

** szczegółowy harmonogram realizacji przedsięwzięć realizowanych w trakcie umowy serwisowej, zostanie dostarczony do Wykonawcy po podpisaniu powyższej umowy.

PROCEDURA
REALIZACJI POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH
CENTRAL AUTOMATYCZNYCH A4400 (OXEr.12.2)
PRODUKCJI FIRMY ALCATEL

Spis treści:

1. Tytuł
2. Cel
3. Zakres obowiązywania
4. Podstawy formalno – prawne realizacji usługi serwisowej
5. Opis działań objętych procedurą (obowiązki i kompetencje)
6. Załączniki

1. Tytuł

Procedura realizacji pogwarancyjnych usług serwisowych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel obejmujących sprzęt i oprogramowanie.

2. Cel

Celem procedury jest przedstawienie sposobu postępowania komórek i jednostek organizacyjnych tj.: Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych (CZC SZ), Regionalne Centrum Informatyki Warszawa (RCI Warszawa), biorących udział w realizacji pogwarancyjnych usług serwisowych.

3. Zakres obowiązywania

Zakres podmiotowy

- 1) Uczestnikami procesu świadczenia pogwarancyjnych usług serwisowych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel są w szczególności:
 - a) Regionalne Centrum Informatyki Warszawa – zwany Użytkownikiem:
 - Technik Dyżurny Rakowiecka 4a RWT Cytadela
 - Komórka Koordynująca
 - b) Komórki organizacyjne i pracownicy serwisu Wykonawcy świadczącego usługę na podstawie umowy szczegółowej zawartej z właściwym dysponentem środków finansowych;
 - c) Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych:
 - Komórka finansowa

Zakres przedmiotowy

- 1) Procedura swoim zakresem obejmuje tryb postępowania komórek organizacyjnych Regionalnego Centrum Informatyki Warszawa, komórek organizacyjnych i pracowników serwisu Wykonawcy oraz Centrum Zasobów Cyberprzestrzeni Sił Zbrojnych przy rozliczaniu kosztów realizacji świadczenia pogwarancyjnych usług serwisowych, obejmujących centrale automatyczne A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise w zakresie:
 - a) podejmowania działań serwisowych i naprawczych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise oraz reagowania na powstałe awarie/usterki techniczne sprzętu i oprogramowania wg zakresu i zasad określonych w załączniku nr 2 do niniejszej procedury (zakres i zasady realizacji usług serwisowych);
 - b) podejmowania działań profilaktycznych i zapobiegawczych wg zasad określonych w załączniku nr 2 do niniejszej procedury;
 - c) wsparcia merytorycznego oraz szkolenia wg zasad określonych w załączniku nr 2 do niniejszej procedury.

- 2) W procedurze przedstawione zostały główne przepływy informacji między uczestnikami procesu.
4. Podstawy formalnoprawne realizacji usługi serwisowej
5. Usługa serwisu pogwarancyjnego urządzeń telekomunikacyjnych realizowana jest przez wyłonionego na drodze **postępowania o zamówienie publiczne** Wykonawcę, świadczącego usługę na rzecz użytkowników sprzętu produkcji firmy Alcatel tj. jednostek i instytucji wojskowych na podstawie **umowy o świadczeniu usługi zawartej pomiędzy CZC SZ a Wykonawcą**.
6. Opis działań objętych procedurą (obowiązki i kompetencje)

Szczegółowy zakres działań objętych procedurą przedstawia schemat „PROCEDURA REALIZACJI POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH CENTRAL AUTOMATYCZNYCH A4400 (OXEr12.2) PRODUKCJI FIRMY ALCATEL” stanowiący załącznik nr 1 do niniejszej procedury.

Wykonawca

- 1) W zakresie niniejszej procedury uprawniony do wystawiania faktur za świadczone usługi serwisu pogwarancyjnego.
- 2) Zgodnie z zawartą umową w zakresie niniejszej procedury zobowiązany do:
 - a) przyjmowania od wyznaczonych osób funkcyjnych poprawnie sformułowanych zgłoszeń dotyczących awarii lub usterki urządzeń wyszczególnionych w załączniku nr 2 do OPZ (wzór zgłoszenia - załącznik nr 3 do procedury);
 - b) potwierdzania przyjęcia zgłoszenia na adres: a4400@ron.mil.pl;
 - c) niezwłocznego podejmowania działań zmierzających do diagnozowania i usuwania niesprawności urządzeń oraz podzespołów wchodzących w skład central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise wyszczególnionych w załączniku nr 2 do OPZ, w tym przeprowadzenie testów potwierdzających prawidłową ich pracę po wykonanej naprawie w terminach przewidzianych w umowie;
 - d) w przypadku odrzucenia zgłoszenia awarii lub usterki z powodów formalnych zobowiązany jest do przesłania pisemnego uzasadnienia Zamawiającemu;
 - e) w przypadku realizacji naprawy w firmowym ośrodku napraw, związanej z czasową lub ostateczną zamianą urządzenia lub jego podzespołów, wymaga się potwierdzenia tego faktu w protokole usunięcia usterki/awarii z podaniem czasu trwania oraz numerów urządzeń/podzespołów podlegających zamianie,
 - f) udzielania odpowiedzi na zapytania techniczne kierowane przez Użytkownika;
 - g) opracowania i dostarczenia wskazanym osobom funkcyjnym u użytkownika zatwierdzonych protokołów usunięcia usterki/awarii (wzór protokołu - załącznik nr 4 do procedury);
 - h) jeden egzemplarz protokołu usunięcia usterki/awarii podpisany przez upoważnionego przedstawiciela Użytkownika i Wykonawcy przekazuje bezpośrednio do Komórki Koordynującej RCI Warszawa;

- i) opracowania i dostarczenia do Komórki Koordynującej RCI Warszawa w terminie do 10 dnia kolejnego miesiąca za zrealizowaną usługę zatwierdzonych okresowych sprawozdań (wzór sprawozdania - załącznik nr 6 do procedury).

Użytkownik – Regionalne Centrum Informatyki Warszawa eksploatujące centrale automatyczną A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel.

Regionalne Centrum Informatyki Warszawa eksploatujące centrale automatyczne A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise znajdujące się w wykazie sprzętu objętego usługą serwisu pogwarancyjnego (Załącznik nr 2 do OPZ).

W zakresie niniejszej procedury właściwy do:

- a) zgłaszania faktu wystąpienia awarii lub usterki urządzeń objętych świadczeniem usługi serwisu w postaci formularza zgłoszenia awarii/usterki zgodnie z załącznikiem (wzór) nr 3 do niniejszej procedury;
- b) potwierdzania do Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a RWT Cytadela faktu reakcji serwisu Wykonawcy na zgłoszenie awarii/usterki;
- c) potwierdzania przybycia serwisu do Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a;
- d) powiadomienie o fakcie wystąpienia awarii lub usterki – Komórkę Koordynującą w RCI Warszawa (telefonicznie w godz. służbowych, e-mail poza godz. pracy).
- e) technicznego nadzoru realizacji procesu świadczenia usługi serwisu pogwarancyjnego central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise w obszarze odpowiedzialności;
- f) potwierdzania w postaci podpisania protokołu realizacji procesu usunięcia awarii/usterki (wzór protokołu - załącznik nr 4 do niniejszej procedury) - jeden egzemplarz z trzech pozostaje u użytkownika;
- g) zgłaszania do Komórki Koordynującej RCI Warszawa uwag i wniosków w zakresie realizacji przez Wykonawcę usługi serwisu pogwarancyjnego;
- h) prowadzenia za obszar odpowiedzialności, rejestru działań Wykonawcy w zakresie realizacji usługi serwisu pogwarancyjnego oraz bieżącej ewidencji urządzeń/podzespołów podlegających naprawie w firmowym ośrodku napraw.

Komórka Koordynująca RCI Warszawa w zakresie niniejszej procedury właściwa do:

- a) utrzymywania aktualnej bazy wiedzy z zakresu realizowanej usługi serwisu pogwarancyjnego dla central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise niezbędnej do zgodnego ze stanem faktycznym, finansowego rozliczenia świadczonej przez Wykonawcę usługi;
- b) analizy i przedstawiania propozycji decyzji w sprawach spornych wynikających ze zgłaszanych przez Wykonawcę lub użytkowników reklamacji, wynikłych w procesie realizacji usługi;
- c) podjęcia niezwłocznie interwencji w postaci reklamacji w przypadku stwierdzenia naruszenia ustaleń umowy o świadczenie usługi serwisu;
- d) merytorycznego zatwierdzania na podstawie bazy wiedzy i rejestrów użytkowników, sprawozdań z wykonanych usług serwisowych przedstawianych przez Wykonawcę.
- e) dokonuje merytorycznego opisu otrzymanej faktury.

Dyżurna Służba - Technik Dyżurny Rakowiecka 4a RWT Cytadela w zakresie niniejszej procedury właściwa do:

- a) analizy poprawności wypełnienia formularzy zgłoszenia awarii lub usterki przez uprawnione osoby funkcyjne użytkownika;
- b) zgłoszenia awarii / usterki w systemie ewidencji zgłoszeń oraz nadania numeru zgłoszenia;
- c) niezwłocznego przesłania poprawnie wypełnionego formularza do Wykonawcy;
- d) przyjęcia potwierdzenia zgłoszenia w systemie ewidencji zgłoszeń i przekazania zgłoszenia do komórki koordynującej;
- e) aktualizacji danych w bazie wiedzy.

Komórka finansowa CZC SZ w zakresie niniejszej procedury właściwa do:

- a) po zatwierdzeniu faktury przez Dyrektora CZC SZ realizuje płatności z tytułu wykonanej usługi serwisu pogwarancyjnego na rzecz Wykonawcy.

- 7. Załączniki do procedur realizacji pogwarancyjnych usług serwisowych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel.

Załącznik nr 1:

Algorytm „PROCEDURA REALIZACJI DZIAŁAŃ SERWISOWO-NAPRAWCZYCH CENTRAL AUTOMATYCZNYCH A4400 (OXEr12.2).”

Załącznik nr 2:

ZAKRES I ZASADY ŚWIADCZENIA POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

Załącznik (wzór) nr 3:

Wzór: FORMULARZ ZGŁOSZENIE USTERKI / AWARII

Załącznik (wzór) nr 4:

Wzór: PROTOKÓŁ Z WYKONANYCH CZYNNOŚCI SERWISOWYCH

Załącznik (wzór) nr 5:

Wzór: FORMULARZ ZAPYTANIA TECHNICZNEGO I UDZIELONEGO WSPARCIA

Załącznik (wzór) nr 6:

Wzór: SPRAWOZDANIE Z WYKONANYCH CZYNNOŚCI

Załącznik nr 1

Do procedury realizacji działań
serwisowo-naprawczych central
automatycznych A4400 (OXEr12.2).



ZAKRES I ZASADY ŚWIADCZENIA POGWARANCYJNYCH USŁUG SERWISOWYCH

A. Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Przeprowadzenia przeglądów technicznych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wyszczególnionych w załączniku nr 2 do OPZ, zgodnie z terminarzem określonym w załączniku nr 3 do OPZ.
2. Diagnozowania i usuwania awarii lub usterek urządzeń oraz podzespołów wchodzących w skład central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise objętych Umową zgodnie z zał. nr 1 procedury usługi serwisowo-naprawczej w ramach której uszkodzone urządzenia lub moduły urządzeń wymieniane są w czasie realizacji działań naprawczych Wykonawcy na sprawne z zasobów Wykonawcy i funkcjonują w systemie Użytkownika na czas naprawy uszkodzonych modułów realizowanej przez Wykonawcę;
3. Utrzymania w dyspozycji wykwalifikowanego zespołu serwisowego.
4. Utrzymania stałych zapasów części zamiennych i podzespołów na poziomie gwarantującym skuteczną reakcję serwisu dla sprzętu wyszczególnionego w załączniku nr 2 do OPZ.
5. Raportowania stanu sprawności, podjętych działań serwisowych oraz stwierdzonych niedociągnięć w obszarze eksploatacji central automatycznych A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise.
6. Inicjowania działań wspomagających i innowacyjnych – update, patch.
7. Wsparcia merytorycznego i konsultacji technicznych.
8. Pisemnego rozliczenia się przed Zamawiającym z wykonanych czynności serwisowych, działań profilaktycznych i zapobiegawczych, w tym ilości i skuteczności podejmowanych działań w przedmiotowym zakresie po zakończeniu każdego miesięcznego okresu rozliczeniowego w terminie do 10 dnia następnego miesiąca.

B. Użytkownik:

1. Zapewni Wykonawcy dostęp do central automatycznych objętych niniejszą umową.

C. Awarie, usterki:

1. Fakt zaistnienia awarii lub usterki Użytkownik zgłasza do Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a RWT Cytadela, przekazując informacje niezbędne do klasyfikacji niesprawności przez całą dobę na:
 - numer faksu: 261870009
 - poczta elektroniczna: a4400@ron.mil.pl
 - numer telefonu: 261871800

Powiadomienie o zdarzeniu przekazane telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie w postaci wypełnionego formularza zgłoszenia awarii/usterki.
2. Technik Dyżurny Rakowiecka 4a, RWT Cytadela powiadamia Wykonawcę o zaistniałej awarii/usterce. Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego formularza zgłoszenia, wprowadza zgłoszenie awarii/usterki do systemu ewidencji zgłoszeń

oraz nadaje kolejny numer zgłoszenia. Sprawdzone i zarejestrowane zgłoszenie przesyła do Wykonawcy:

- 1) *za pomocą poczty elektronicznej:* - *uzupełnia Wykonawca;*
- 2) *za pomocą faksu:* - *uzupełnia Wykonawca;*
- 3) *telefonicznie* - *uzupełnia Wykonawca:*
 - *w godzinach roboczych:*
numer telefonu: - *uzupełnia Wykonawca*
 - *poza godzinami roboczymi:*
numer telefonu: - *uzupełnia Wykonawca*

Powiadomienie o zdarzeniu przekazane telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie.

3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania gotowości i dostępności do przyjęcia zgłoszenia 24h/dobę w dni robocze i ustawowo wolne od pracy. Czas do podjęcia działania przez serwis wynosi odpowiednio:
 - a. w dni robocze, w godz. 08.00-16.00:
 - nie później niż 4 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Awarii;
 - nie później niż 12 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Usterki;
 - b. w dni wolne od pracy oraz w godz. 16.00- 08.00:
 - nie później niż 6 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Awarii;
 - nie później niż 24 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Usterki;
4. Czas przywrócenia przez Wykonawcę funkcjonalności urządzenia centrali automatycznej A4400 (OXEr12.2) objętego serwisem wynosi odpowiednio:
 - a. w dni robocze, w godz. 08.00-16.00:
 - nie później niż 8 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Awarii;
 - nie później niż 24 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Usterki;
 - b. w dni wolne od pracy oraz w godz. 16.00- 08.00:
 - nie później niż 16 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Awarii;
 - nie później niż 48 godz. od powiadomienia zgodnie z procedurą dla wariantu Usterki;
5. Wymiana uszkodzonego podzespołu na serwisowy podzespół zastępczy powodująca przywrócenie sprawności naprawianego urządzenia w terminach określonych wyżej, jest równoważna z zachowaniem terminu usunięcia niesprawności.
6. W przypadku konieczności wymiany na stałe uszkodzonego podzespołu na nowy dla urządzeń podlegających usłudze serwisowej, nowy podzespół / urządzenie

staje się własnością Użytkownika, natomiast podzespół lub urządzenie uszkodzone przechodzi na własność Wykonawcy.

7. Zakres usług serwisowych nie obejmuje wykonywania:

- 1) zmian w oprogramowaniu sprzętu nie będącego produktem Alcatel;
- 2) serwisu urządzeń zasilających nie będących integralną częścią central automatycznych A4400 (OXEr12.2) produkcji firmy Alcatel.

D. Wsparcie merytoryczne:

1. Wsparcie merytoryczne, konsultacje techniczne realizowane będą poprzez odpowiedzi na zapytania techniczne zgłaszane przez Administratorów/Techników serwisowanych central automatycznych A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise, których producentem jest Alcatel – Lucent poprzez Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a RWT Cytadela w zakresie:
 - a) użytkowania i obsługi central automatycznych;
 - b) identyfikacji i weryfikacji przyczyn przypuszczalnych błędów lub niewłaściwej pracy central automatycznych A4400 (OXEr12.2) oraz oprogramowania OmniVista 8770 Enterprise;
 - c) możliwości i sposobu rozbudowy lub modernizacji central automatycznych A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise, stosownie do nowych potrzeb.
2. Zapytanie techniczne Użytkownik zgłasza do Technika Dyżurnego Rakowiecka 4a RWT Cytadela, przekazując prawidłowo wypełniony formularz zapytania technicznego i udzielonego wsparcia (wzór w zał. nr 5 do niniejszej procedury) przez całą dobę na:
 - numer faksu: 261870009
 - poczta elektroniczna: a4400@ron.mil.pl
 - numer telefonu: 261871800

Zapytanie przekazane telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie w postaci wypełnionego formularza zapytania.

3. Technik Dyżurny Rakowiecka 4a RWT Cytadela, zgłasza poprzez wypełnienie formularza i przesłanie go do Wykonawcy w dni robocze w godzinach 8.00-16.00:
 - 1) *za pomocą poczty elektronicznej:* -*uzupełnia Wykonawca*
 - 2) *za pomocą faksu:* -*uzupełnia Wykonawca*
 - 3) *telefonicznie:* -*uzupełnia Wykonawca*

Zapytanie w formie pisemnej może być poprzedzone kontaktem telefonicznym pod nr tel. -*uzupełnia Wykonawca*

Zapytanie przekazane telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzone na piśmie.

4. Wykonawca udziela odpowiedzi na zapytanie techniczne telefonicznie: 261871800 lub uzupełnia formularz zapytania technicznego i udzielonego wsparcia i przesyła go:
 - 1) za pomocą poczty elektronicznej: a4400@ron.mil.pl
 - 2) za pomocą faksu: 261870009.Odpowiedź przekazana telefonicznie musi być niezwłocznie potwierdzona na piśmie w postaci uzupełnionego formularza zapytania.
5. Czas odpowiedzi Wykonawcy na pojedyncze zapytanie techniczne wynosi nie dłużej niż 1 godzina w dni robocze w godz. 08.00- 16.00 od złożonego i potwierdzonego przez Wykonawcę zapytania w formie pisemnej.

E. Przegląd techniczny:

1. Usługa przeglądu technicznego zrealizowana zostanie zgodnie z terminarzem określonym w Załączniku nr 3 do OPZ.
2. Urządzenia i karty podlegające usłudze serwisowej wyszczególnione zostały w Załączniku nr 2 do OPZ. Usłudze przeglądu technicznego nie podlegają aparaty systemowe wymienione w tym załączniku.
3. Zakres przeglądu technicznego obejmuje:
 - a) weryfikację ilości i typu modułów składowych danego urządzenia podlegającego przeglądowi;
 - b) przegląd części hardware urządzeń centrali automatycznej A4400 (OXEr12.2) oraz terminali z systemem zarządzania (w tym eliminacja stwierdzonych nieprawidłowości w systemie zasilania, chłodzenia, oraz stanu czystości poszczególnych modułów);
 - c) przegląd części software urządzeń centrali automatycznej A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise (w tym doprowadzenie do poprawności konfiguracji programowej, eliminacja przyczyn komunikatów typu ostrzeżenie i błąd w logach systemowych);
4. Przegląd techniczny nie może wpływać na ciągłość i poziom usług świadczonych przez Zamawiającego za pomocą urządzeń podlegających przeglądowi (odstępstwa od tego wymagania musi być pisemnie uzgodnione z Zamawiającym, wtedy realizowane czynności w podlegają usłudze serwisowej jak awaria).
5. Dokumentem stwierdzającym wykonanie przeglądu technicznego przez Wykonawcę jest protokół przeglądu technicznego dla każdego podzespołu centrali telefonicznej A4400 (OXEr12.2) wraz z oprogramowaniem OmniVista 8770 Enterprise wyszczególnionego w załączniku nr 2 do OPZ z adnotacją daty i godziny zrealizowanej w ramach przeglądu czynności przez Wykonawcę, potwierdzony podpisem Użytkownika.

F. Dokumenty obowiązujące w działalności serwisu, uruchamiające działanie serwisu:

1. Zgłoszenie usterki/awarii (wg załącznika nr 3 do niniejszej procedury);
2. Protokół z wykonanych czynności serwisowych zawierający informację o rozpatrzeniu, wykonaniu i zamknięciu postępowania serwisu oraz stwierdzonych niedociągnięciach w obszarze eksploatacji (wg załącznika nr 4 do niniejszej procedury);
3. Dokumenty podsumowujące działania serwisowe za okres rozliczeniowy - sprawozdanie z wykonanych czynności serwisowych zawierające informację o rozpatrzeniu, wykonaniu i zamknięciu postępowania serwisu za okres rozliczeniowy wg wzoru stanowiącego załącznik (wzór) nr 6 do niniejszej procedury;
4. Formularz zapytania technicznego i udzielonego wsparcia (wg. załącznika nr 5 do niniejszej procedury).

FORMULARZ

Technik Dyżurny Rakowiecka 4a RWT Cytadela

FAX: 261870009

a4400@ron.mil.pl

[illegible]

*) właściwe zaznaczyć X

PROTOKÓŁ Z WYKONANYCH CZYNNOŚCI SERWISOWYCH

Nazwa, adres, faks:, telefon, email, dyżurny telefon serwisowy:

1. Podstawa wykonania czynności serwisowych:

- | | |
|------|--|
| []* | USUNIECIE USTERKI |
| []* | USUNIECIE AWARII |
| []* | WSPARCIE MERYTORYCZNE (zapytanie techniczne) |
| []* | PRZEGLĄD TECHNICZNY |
| []* | UPGRADE OPROGRAMOWANIA |
| []* | SZKOLENIE |

Data zgłoszenia:

Numer zgłoszenia:

2. Dotyczy:

- ```
[]* A4400 (OXEr12.2)
[]*OmniVista 8770 Enterprise
[]*Szkolenia
[]*Inne tj.:
```

Numer fabryczny/rok produkcji:

---

**2. Miejsce wykonania czynności serwisowych:**

Nazwa obiektu: .....

Adres: .....

Miejscowość: .....

### 3. Zakres wykonanych czynności serwisowych oraz uwagi (wnioski) serwisu

[illegible]

Dodatkowe załączniki do protokołu: **TAK** ☐ ( liczba załączników:            na            arkuszach) **NIE** ☐

**4. Uwagi (wnioski) Użytkownika:**

## 5. Zamknięcie postępowania serwisowego:

TAK ☐

**NIE** ☐

....., dnia .....

(miejscowość)

(dzień – miesiąc – rok)

Przedstawiciel Użytkownika

Przedstawiciel Wykonawcy.

(pieczęć, data, czytelny podpis)

(pieczęć, data, czytelny podpis)

\*) właściwe zaznaczyć X

## FORMULARZ ZAPYTANIA TECHNICZNEGO I UDZIELONEGO WSPARCIA MERYTORYCZNEGO

|                                                                                                              |                                |                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| <b>CZEŚĆ I (wypełnia Użytkownik)</b>                                                                         |                                |                                                                     |
| <b>1. Zgłaszający zapytanie:</b>                                                                             |                                |                                                                     |
| Stopień, imię, nazwisko: .....                                                                               |                                |                                                                     |
| Jednostka organizacyjna: .....                                                                               |                                |                                                                     |
| Numer telefonu .....                                                                                         |                                | Email: .....                                                        |
| Numer faksu .....                                                                                            |                                |                                                                     |
| <b>2. Dotyczy:</b>                                                                                           |                                |                                                                     |
| <input type="checkbox"/> * A4400 (OXEr12.2)<br><input type="checkbox"/> *OmniVista 8770 Enterprise           | <input type="checkbox"/> inne: | Numer fabryczny/rok<br>produkcji/wersja<br>oprogramowania:<br>..... |
| <b>3. Miejsce instalacji urządzenia:</b>                                                                     |                                |                                                                     |
| Nazwa obiektu: .....                                                                                         |                                |                                                                     |
| Adres: .....                                                                                                 |                                |                                                                     |
| <b>4. Treść zapytania:</b>                                                                                   |                                |                                                                     |
| .....<br>.....<br>.....<br>.....<br>.....                                                                    |                                |                                                                     |
| <b>5. Kontakt z użytkownikiem:</b> <input type="checkbox"/> zaznaczyć jeśli dane identyczne jak w rubryce 1. |                                |                                                                     |
| Stopień, imię, nazwisko: .....                                                                               |                                |                                                                     |
| Jednostka organizacyjna: .....                                                                               |                                |                                                                     |
| Numer telefonu .....                                                                                         |                                | E-mail: .....                                                       |
| Numer faksu.....                                                                                             |                                |                                                                     |
| Przedstawiciel Użytkownika<br><span style="float: right;">(data, czytelny podpis)</span>                     |                                |                                                                     |
| <b>CZEŚĆ II (wypełnia Wykonawca)</b>                                                                         |                                |                                                                     |
| Potwierdzam zgłoszenie<br><span style="float: right;">(data, czytelny podpis)</span>                         |                                |                                                                     |
| <b>6. Opis udzielonego wsparcia/odpowiedzi:</b>                                                              |                                |                                                                     |
| .....<br>.....<br>.....                                                                                      |                                |                                                                     |

\*) właściwe zaznaczyć X

## SPRAWOZDANIE Z WYKONYWANYCH CZYNNOŚCI SERWISOWYCH

|                                                                                                                     |            |             |              |                                               |                        |                  |                                 |                                                |                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|--------------|-----------------------------------------------|------------------------|------------------|---------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| SPRAWOZDANIE Z WYKONANYCH CZYNNOŚCI W OKRESIE<br>od: _____ od: _____<br>(dzień – miesiąc-rok) (dzień – miesiąc-rok) |            |             |              |                                               |                        |                  |                                 | (pieczęć nagłówkowa<br>Wykonawcy)              |                                                |
| Nazwa Wykonawcy: _____                                                                                              |            |             |              |                                               |                        |                  |                                 |                                                |                                                |
| Dokument sporządzono: _____ dnia: _____<br>(miejscowość) (dzień – miesiąc-rok)                                      |            |             |              |                                               |                        |                  |                                 |                                                |                                                |
| <b>A. CZYNNOŚCI SERWISOWE</b>                                                                                       |            |             |              |                                               |                        |                  |                                 |                                                |                                                |
| Nr zgłoszenia                                                                                                       | Użytkownik | Typ sprzętu | Nr fabryczny | Rodzaj zgłoszenia                             | Data przyj. zgłoszenia | Data zakończenia | Opis zgłoszenia (skrócony opis) | Działania podjęte przez serwis (skrócony opis) | Elementy /podzespoły/ zużyte w trakcie naprawy |
| 1/Z1/ A4400(OXEr12.2)                                                                                               |            |             |              | [ ] – awaria (zał.1)<br>[ ] – usterka (zał.1) |                        |                  |                                 |                                                |                                                |
| 1/Z2/ OmniVista 8770 Enterprise                                                                                     |            |             |              | [ ] – awaria (zał.1)<br>[ ] – usterka (zał.1) |                        |                  |                                 |                                                |                                                |
|                                                                                                                     |            |             |              |                                               |                        |                  |                                 |                                                |                                                |

**Informacje o środkach komunikacji elektronicznej, przy użyciu których Zamawiający będzie komunikował się z wykonawcami, oraz informacje o wymaganiach technicznych i organizacyjnych sporządzania, wysyłania i odbierania korespondencji elektronicznej**

**1. Zasady składania oświadczeń, wniosków, zawiadomień, uzupełnień, wyjaśnień oraz przekazywania informacji:**

- 1) W celu skrócenia czasu udzielenia odpowiedzi na pytania preferuje się, aby komunikacja między zamawiającym a Wykonawcami, w tym wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje, przekazywane były za pośrednictwem [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl) i formularza „**Wyślij wiadomość do zamawiającego**”.
- 2) Za datę przekazania (wpływu) oświadczeń, wniosków, zawiadomień oraz informacji przyjmuje się datę ich przesłania za pośrednictwem [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl) poprzez kliknięcie przycisku „Wyślij wiadomość do zamawiającego” po których pojawi się komunikat, że wiadomość została wysłana do zamawiającego. Zamawiający dopuszcza, opcjonalnie, komunikację za pośrednictwem poczty elektronicznej. Adres poczty elektronicznej osoby uprawnionej do kontaktu z Wykonawcami wskazany jest w ust. 1 Zaprośzenia.
- 3) Zamawiający będzie przekazywał wykonawcom informacje za pośrednictwem [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl). Informacje dotyczące odpowiedzi na pytania, zmiany zaproszenia do składania ofert, zmiany terminu składania i otwarcia ofert Zamawiający będzie zamieszczał na platformie w sekcji „Komunikaty”. Korespondencja, której zgodnie z obowiązującymi przepisami adresatem jest konkretny Wykonawca, będzie przekazywana za pośrednictwem [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl) do konkretnego wykonawcy.
- 4) Wykonawca jako podmiot profesjonalny ma obowiązek sprawdzania komunikatów i wiadomości bezpośrednio na [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl) przesłanych przez zamawiającego, gdyż system powiadomień może ulec awarii lub powiadomienie może trafić do folderu SPAM.

**2. Minimalne wymagania techniczne dotyczące korzystania z Platformy**

Zamawiający, zgodnie z § 11 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie zamieszcza wymagania dotyczące specyfikacji połączenia, formatu przesyłanych danych oraz szyfrowania i oznaczania czasu przekazania i odbioru danych za pośrednictwem [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl), tj.:

- 1) stały dostęp do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości nie mniejszej niż 512 kb/s,
- 2) komputer klasy PC lub MAC o następującej konfiguracji: pamięć min. 2 GB Ram, procesor Intel IV 2 GHZ lub jego nowsza wersja, jeden z systemów operacyjnych - MS Windows 7, Mac Os x 10 4, Linux, lub ich nowsze wersje,
- 3) zainstalowana dowolna przeglądarka internetowa, w przypadku Internet Explorer minimalnie wersja 10 0.,
- 4) włączona obsługa JavaScript,
- 5) zainstalowany program Adobe Acrobat Reader lub inny obsługujący format plików

.pdf,

- 6) platformazakupowa.pl działa według standardu przyjętego w komunikacji sieciowej - kodowanie UTF8,
- 7) oznaczenie czasu odbioru danych przez Platformę zakupową stanowi datę oraz dokładny czas (hh:mm:ss) generowany wg. czasu lokalnego serwera synchronizowanego z zegarem Głównego Urzędu Miar.

### 3. Instrukcja oraz Regulamin korzystania z Platformy zakupowej

- 1) Zamawiający informuje, że instrukcje korzystania z [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl) dotyczące w szczególności logowania, składania wniosków o wyjaśnienie treści SWZ, składania ofert oraz innych czynności podejmowanych w niniejszym postępowaniu przy użyciu [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl) znajdują się w zakładce Instrukcje dla Wykonawców" na stronie internetowej pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje>.
- 2) Wykonawca, przystępując do niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego:
  - a) akceptuje warunki korzystania z [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl) określone w Regulaminie zamieszczonym na stronie internetowej pod linkiem w zakładce „Regulamin” oraz uznaje go za wiążący,
  - b) zapoznał i stosuje się do Instrukcji składania ofert/wniosków dostępnej [pod linkiem](https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje).
  - c) **Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za złożenie oferty w sposób niezgodny z Instrukcją korzystania z [platformazakupowa.pl](https://platformazakupowa.pl)**, w szczególności za sytuację, gdy zamawiający zapozna się z treścią oferty przed upływem terminu składania ofert (np. złożenie oferty w zakładce „Wyślij wiadomość do zamawiającego”). Taka oferta zostanie uznana przez Zamawiającego za ofertę handlową i nie będzie brana pod uwagę w przedmiotowym postępowaniu, ponieważ nie został spełniony obowiązek narzucony w art. 221 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych.

### 4. Zmiana lub wycofanie oferty

Wykonawca, za pośrednictwem platformazakupowa.pl może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę. Sposób dokonywania zmiany lub wycofania oferty zamieszczono w instrukcji zamieszczonej na stronie internetowej pod adresem: <https://platformazakupowa.pl/strona/45-instrukcje>

### 5. Tajemnica przedsiębiorstwa

Na platformie zakupowej w formularzu składania oferty znajduje się miejsce wyznaczone do dołączenia części oferty stanowiącej tajemnicę przedsiębiorstwa.

### 6. Rozmiar plików

Maksymalny rozmiar jednego pliku przesyłanego za pośrednictwem dedykowanych formularzy do: złożenia, zmiany, wycofania oferty wynosi 150 MB natomiast przy komunikacji wielkość pliku to maksymalnie 500 MB.

### 7. Format danych

- a. Rozszerzenia plików wykorzystywanych przez Wykonawców powinny być zgodne z Załącznikiem nr 2 do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. poz. 773), zwanego dalej „Rozporządzeniem KRI”.

- b. Zamawiający rekomenduje wykorzystanie formatów: .pdf .doc .docx .xls .xlsx .jpg (.jpeg) **ze szczególnym wskazaniem na .pdf**
- c. W celu ewentualnej kompresji danych Zamawiający rekomenduje wykorzystanie jednego z rozszerzeń:
  - a) .zip,
  - b) .7Z. (z zastrzeżeniem ust. 14)
- d. Wśród rozszerzeń powszechnych, a niewystępujących w rozporządzeniu KRI występują: .rar .gif .bmp .numbers .pages. Dokumenty złożone w takich plikach zostaną uznane za złożone nieskutecznie.

## **8. Rozmiar plików**

Zamawiający zwraca uwagę na ograniczenia wielkości plików podpisywanych profilem zaufanym, który wynosi maksymalnie 10MB, oraz na ograniczenie wielkości plików podpisywanych w aplikacji eDoApp służącej do składania podpisu osobistego, który wynosi maksymalnie 5MB.

## **9. Format podpisu**

- 1) W przypadku stosowania przez wykonawcę kwalifikowanego podpisu elektronicznego:
  - ze względu na niskie ryzyko naruszenia integralności pliku oraz łatwiejszą weryfikację podpisu zamawiający zaleca, w miarę możliwości, przekonwertowanie plików składających się na ofertę na rozszerzenie .pdf i opatrzenie ich podpisem kwalifikowanym w formacie PAdES.
  - pliki w innych formatach niż PDF zaleca się opatrzyć podpisem w formacie XAdES o typie zewnętrznym. Wykonawca powinien pamiętać, aby plik z podpisem przekazywać łącznie z dokumentem podpisywanym.
  - Zamawiający rekomenduje wykorzystanie podpisu z kwalifikowanym znacznikiem czasu.

## **10. Podpisywanie plików**

- 1) Zamawiający zaleca, aby w przypadku podpisywania pliku przez kilka osób, stosować podpisy tego samego rodzaju. Podpisywanie różnymi rodzajami podpisów np. osobistym i kwalifikowanym może doprowadzić do problemów w weryfikacji plików.
- 2) Zamawiający zaleca, aby Wykonawca z odpowiednim wyprzedzeniem przetestował możliwość prawidłowego wykorzystania wybranej metody podpisania plików oferty.

- 11. Osobą składającą ofertę powinna być osoba kontaktowa podawana w dokumentacji.
- 12. Ofertę należy przygotować z należytą starannością dla podmiotu ubiegającego się o udzielenie zamówienia publicznego i zachowaniem odpowiedniego odstępu czasu do zakończenia przyjmowania ofert.
- 13. Jeśli Wykonawca pakuje dokumenty np. w plik o rozszerzeniu .zip, zaleca się wcześniejsze podpisanie każdego ze skompresowanych plików.
- 14. Zamawiający zaleca, aby nie wprowadzać jakichkolwiek zmian w plikach po podpisaniu ich podpisem kwalifikowanym. Może to skutkować naruszeniem integralności plików co równoważne będzie z koniecznością odrzucenia oferty.