

Rzeczpospolita  
PolskaUnia Europejska  
Europejskie Fundusze  
Strukturalne i Inwestycyjne

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Rzeczpospolita  
PolskaUnia Europejska  
Fundusz Spójności

## **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Wszystkie nazwy własne produktów i licencji użytych w niniejszym dokumencie dotyczą infrastruktury będącej w posiadaniu Zamawiającego. Dostawa urządzeń oraz oprogramowania wskazanych w formie nazw handlowych nie jest przedmiotem niniejszego postępowania.

### **A. OPIS AKTUALNEGO STANU SYSTEMU TELEKOMUNIKACYJNEGO:**

Zamawiający posiada aktualnie w użytkowaniu system telekomunikacyjny producenta Cisco BE6K o następujących parametrach:

1. Cisco Unified Communications Manager, w wersji 10.5.2.14901-1 na serwerze UCS-C220-M4S TRC#2, MAC adres: 00:0c:29:2c:f5:d9.
2. Redundancja CUCM zapewniona na serwerze UCS-C220-M4S TRC#2, MAC adres: 00:0c:29:0d:ca:4a.
3. Oprogramowanie Cisco CCX Express w wersji 10.6.1.10000-39, z 25 licencjami dla agentów CCX Enhanced.
4. Oprogramowanie Cisco Media Sense w wersji 10.5.1.10000-23.
5. 300 telefonów model Cisco 7940.
6. 400 telefonów model Cisco 7960.
7. 25 telefonów model Cisco 8841.
8. Licencje UCL Enhanced (10.x) – 525 szt.
9. Licencje CUWL Professional (10.x) – 25 szt.
10. Licencje MediaSense Base Port License – 25 portów.
11. Licencje MediaSense Audio Session – 25 sesji.
12. Łącze od/do operatora to 2x30B+D wpięte do Routera Cisco 2901 z wsparciem Cisco SMARTNET 8x5xNBD
13. System rejestracji rozmów na urządzeniu KSRC 5128 wyposażony w 2 karty PRA.

Zamawiający dysponuje systemem telekomunikacyjnym oraz urządzeniami producenta Cisco. Posługiwanie się znakami towarowymi wskazanymi w treści niniejszego dokumentu jest więc uzasadnione specyfiką przedmiotu zamówienia, przy czym zgodnie z pkt 1, Zamawiający dopuszcza rozwiązania równoważne.

### **B. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA:**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie gwarancji i wsparcia technicznego dla systemu telekomunikacyjnego i infolinii Zamawiającego na warunkach określonych w niniejszym dokumencie oraz w umowie. Serwis dotyczyć będzie serwerów, routera oraz oprogramowania stanowiącego centralę IP i infolinię.
2. Wykonawca będzie świadczył serwis całego systemu telekomunikacyjnego w okresie 12 miesięcy licząc od dnia 18.04.2020 r.
3. Zamawiający wymaga, że Wykonawca w ramach serwisu systemu telekomunikacyjnego:

- a. w terminie 30 dni od daty podpisania umowy oraz w terminie 30 dni po każdej zmianie architektury lub konfiguracji systemu telekomunikacyjnego wykona audyt systemu telekomunikacyjnego;
- b. na bieżąco będzie monitorować funkcjonowanie systemu telekomunikacyjnego i każdego dnia roboczego potwierdzi Zamawiającemu prawidłowe funkcjonowanie systemu telekomunikacyjnego, a w przypadku gdy stwierdzi, że system telekomunikacyjny nie funkcjonował prawidłowo, przekaże Zamawiającemu informację o przyczynie, która to spowodowała;
- c. udzieli wsparcia technicznego, które będzie polegało na:
  - usuwaniu awarii, usterek oraz innych problemów technicznych zgłoszonych przez Zamawiającego,
  - aktualizowaniu oprogramowania obsługującego system telekomunikacyjny,
  - zmianie konfiguracji systemu telekomunikacyjnego, w tym oprogramowania,
  - dokonywaniu zmian w zapowiedziach głosowych,
  - dokonywaniu Back up'u systemu telekomunikacyjnego,
  - udzielaniu asysty technicznej,
  - przeszkoleniu wybranych pracowników Zamawiającego w zakresie wybranych elementów systemu telekomunikacyjnego;
  - dokonywaniu cyklicznych testów wydajności systemu telekomunikacyjnego i aplikacji współdziałających.

### **C. SZCZEGÓŁOWE ZASADY REALIZACJI PRZEDMIOTU UMOWY:**

#### **1. Audyt systemu telekomunikacyjnego:**

- 1) Pierwszy audyt systemu telekomunikacyjnego Wykonawca przeprowadzi w terminie 30 dni od daty podpisania umowy.
- 2) Kolejne audyty Wykonawca będzie przeprowadzać w terminie 30 dni po każdej zmianie architektury lub konfiguracji systemu telekomunikacyjnego.
- 3) Po każdym przeprowadzeniu audytu Wykonawca w terminie 3 dni przygotuje i dostarczy w formie elektronicznej:
  - a) raport z audytu zawierający co najmniej opis zidentyfikowanych ryzyk i rozwiązań niezbędnych do zapobiegania ich występowaniu oraz plan rozwoju systemu telekomunikacyjnego;
  - b) dokumentację systemu telekomunikacyjnego, która powinna zawierać opis co najmniej:
    - budowy systemu telekomunikacyjnego;
    - architektury systemu telekomunikacyjnego;
    - konfiguracji wdrożonego systemu telekomunikacyjnego;
    - procedur Backup'u oraz przywracania systemu telekomunikacyjnego do stanu sprzed awarii;
    - procedur eksploatacji i utrzymania systemu telekomunikacyjnego.

#### **2. Monitorowanie funkcjonowania systemu telekomunikacyjnego:**

Monitoring funkcjonowania systemu telekomunikacyjnego powinien umożliwiać informowanie Zamawiającego o poprawności funkcjonowania wszystkich elementów systemu telekomunikacyjnego, albo o jego nieprawidłowym funkcjonowaniu, także w przypadku nieprawidłowego funkcjonowania sieci zewnętrznej IP, co np. uniemożliwi kontakt telefoniczny lub elektroniczny z Zamawiającym.

#### **3. Usuwanie awarii usterek oraz innych zgłoszonych problemów technicznych:**

- 1) Pod niżej wskazanymi pojęciami Strony rozumieją:

- a. „awaria” – zatrzymanie procesów obsługi abonenta, skutkujące całkowitym нефункционowaniem systemu telekomunikacyjnego, powodujące blokadę podstawowych funkcjonalności lub uniemożliwiające proces obsługi abonentów;
  - b. „usterka” – działanie systemu telekomunikacyjnego, niepowodujące wstrzymania pracy i obsługi abonentów;
  - c. „problem techniczny” – nieprawidłowe funkcjonowanie systemu telekomunikacyjnego nie będące awarią lub usterką;
  - d. „czas reakcji” – czas liczony od momentu zgłoszenia awarii lub usterki przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przystąpienia do naprawy zgłoszonej awarii lub usterki;
  - e. „czas naprawy” – czas liczony od momentu zgłoszenia awarii, usterki lub problemu technicznego do momentu skutecznego usunięcia awarii, usterki lub problemu technicznego i zgłoszenia tego faktu Zamawiającemu;
  - f. „zgłoszenie” – telefoniczne lub mailowe powiadomienie Wykonawcy o zaistniałej awarii, usterce lub innych problemach występujących w czasie trwania umowy.
- 2) Wykonawca zobowiązuje się do pozostawania w gotowości do przyjmowania zgłoszeń awarii i usterek, jak również innych zgłoszonych problemów technicznych dotyczących systemu telekomunikacyjnego, w godzinach od 8:00 do godziny 16:00 w dni robocze.
  - 3) Wykonawca zobowiązuje się do następujących czasów reakcji oraz naprawy:
    - a. czas reakcji w odniesieniu do awarii określa się na nie więcej niż 4 godziny zegarowe, a w odniesieniu do usterek na nie więcej niż 8 godzin roboczych;
    - b. czas naprawy awarii określa się na nie więcej niż 12 godzin zegarowych, a usterek na nie więcej niż 24 godziny robocze;
    - c. czas naprawy problemu technicznego określa się na nie więcej niż 30 dni roboczych przy czym strony mogą uzgodnić krótszy czas naprawy.
  - 4) Po skutecznym usunięciu awarii, usterki lub problemu technicznego Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego celem umożliwienia mu weryfikacji wykonanej naprawy.
  - 5) W przypadku gdy awaria, usterka lub problem techniczny dotyczyć będą serwerów UCS lub routera i nie będzie możliwe ich usunięcie w czasie naprawy, Wykonawca do czasu skutecznej naprawy zapewni Zamawiającemu sprzęt zastępczy wraz z niezbędnym oprogramowaniem w terminie nie dłuższym niż 24 godziny zegarowe licząc od upływu przewidzianego czasu naprawy. Sprzęt zastępczy musi posiadać parametry techniczno-użytkowe porównywalne lub wyższe niż sprzęt naprawiany, jak również musi zapewniać prawidłowe funkcjonowanie całego systemu telekomunikacyjnego.
  - 6) W przypadku gdy okaże się, że sprzętu, o którym mowa w ustępie poprzednim, nie da się naprawić, Wykonawca zobowiązany jest wymienić naprawiany sprzęt na inny, który spełniać będzie warunki określone dla sprzętu zastępczego oraz nie będzie starszy niż sprzęt podlegający wymianie. Wymieniany sprzęt musi pochodzić z oficjalnych kanałów sprzedaży istniejących na rynku Unii Europejskiej i powinien zostać zarejestrowany na Zamawiającego.

#### **4. Aktualizacja oprogramowania obsługującego system telekomunikacyjny:**

- 1) W ramach usługi wsparcia Wykonawca zobowiązany będzie do przeprowadzania aktualizacji oprogramowania dotyczącego serwerów, routera oraz telefonów, o ile tylko zostanie ona udostępniona przez jego producenta.
- 2) Wykonawca powinien poinformować Zamawiającego o dostępności aktualizacji najpóźniej w terminie 30 dni.
- 3) Wykonawca powinien przeprowadzić aktualizację najpóźniej w terminie 7 dni od dnia, w którym Zamawiający udzielił zgody na jej dokonanie.
- 4) Aktualizacja nie może prowadzić do jakiegokolwiek nieprawidłowego funkcjonowania systemu telekomunikacyjnego i może być dokonana pod warunkiem wyrażenia zgody przez Zamawiającego.

**5. Zmiana konfiguracji systemu telekomunikacyjnego, w tym oprogramowania:**

- 1) W ramach usługi wsparcia na wniosek Zamawiającego lub za jego zgodą Wykonawca dokona zmian w konfiguracji systemu telekomunikacyjnego, w tym oprogramowania serwerów, routera lub telefonów.
- 2) Zmiana konfiguracji nie może prowadzić do jakiegokolwiek nieprawidłowego funkcjonowania systemu telekomunikacyjnego.
- 3) Wykonawca powinien przeprowadzić zmianę konfiguracji najpóźniej w terminie 7 dni od dnia, w którym Zamawiający zawnioskował o jej dokonanie lub udzielił na to zgody.

**6. Dokonywanie zmian w zapowiedziach głosowych:**

- 1) W ramach usługi wsparcia Wykonawca na wniosek Zamawiającego dokonywać będzie zmian w zapowiedziach głosowych oraz w strukturze IVR (Interactive Voice Response) w wymiarze nie większym niż 4 zmiany w czasie trwania umowy.
- 2) Zmieniane zapowiedzi głosowe muszą być nagrane z udziałem lektora (nie dopuszcza się użycia elektronicznego syntezy mowy). Nagranie powinno być jakości studyjnej.
- 3) Zmiana zapowiedzi głosowej powinna być dokonana nie później niż w terminie 7 dni roboczych od dnia, w którym Zamawiający zawnioskował o jej zmianę.

**7. Dokonywanie back up:**

- 1) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca raz w miesiącu zobowiązany będzie do utworzenia całościowej kopii zapasowej systemu telekomunikacyjnego Zamawiającego.
- 2) Kopie zapasowe powinny być wykonywane zdalnie, w każdej ostatniej dekadzie miesiąca, i powinny być przechowywane na zasobach pamięci Wykonawcy.

**8. Udzielania asysty technicznej:**

- 1) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do udzielania asysty technicznej w godzinach roboczych (8:00 – 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy).
- 2) Na wniosek Zamawiającego Wykonawca 2 razy w miesiącu ma obowiązek udzielić asysty technicznej w siedzibie Zamawiającego.

**9. Szkolenia pracowników:**

- 1) W ramach wsparcia technicznego Wykonawca ma obowiązek przeprowadzić dla administratorów systemu telekomunikacyjnego 3 szkolenia, każde po 6 godzin, w zakresie obsługi posiadanej przez Zamawiającego infolinii, skill'i, mediasense oraz innych aplikacji związanych z systemem telekomunikacyjnym.
- 2) Szkolenia powinny zostać przeprowadzone w siedzibie Zamawiającego w terminie uzgodnionym przez strony, nie późniejszym jednak niż 30 dni od zgłoszenia przez Zamawiającego potrzeby przeprowadzenia szkolenia.

**10. Cykliczne przeglądy systemu telekomunikacyjnego:**

- 1) Wykonawca w ramach wsparcia technicznego 1 raz w miesiącu ma obowiązek wykonać przegląd systemu, który polegać będzie na przeprowadzeniu testów wydajności systemu telekomunikacyjnego oraz aplikacji związanych z systemem telekomunikacyjnym.

- 2) Z przeprowadzonego testu Wykonawca w terminie 5 dni sporządzi i przekaże Zamawiającemu raport z testu.