

Rzeczpospolita
PolskaUnia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne

Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego

Rzeczpospolita
PolskaUnia Europejska
Fundusz Spójności

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.

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.

WYMAGANIA ODNOŚNIE SERWISU SYSTEMU TELEKOMUNIKACYJNEGO

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie gwarancji i wsparcia technicznego dla systemu telekomunikacyjnego i infolinii, w zakresie i na warunkach określonych w umowie, zgodnie z niniejszym Szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia, stanowiącym załącznik nr 1 do umowy, stały nadzór i serwis centrali IP i infolinii, wykazanymi w niniejszym Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia, będącego własnością Zamawiającego oraz administracja zapowiedziami głosowymi w oparciu o przedmiot zamówienia.
2. 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.
3. Ewentualny sprzęt dostarczony w ramach świadczonej gwarancji będzie sprzętem nowym, nie używanym (dostarczonym) wcześniej w innych projektach.

4. Serwisy dostarczone w ramach realizacji umowy będą posiadały świadczenia gwarancyjne wspierane oficjalną gwarancją świadczoną przez producenta sprzętu na kolejne 12 miesięcy od daty podpisania umowy. Zamawiający wymaga aby serwisy na sprzęt i urządzenia oraz na aplikacje pochodziły bezpośrednio od producenta. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca ma obowiązek przedstawić oficjalny dokument, który będzie poświadcział, że sprzęt dostarczony w ramach realizacji umowy jest sprzętem zakupionym w oficjalnym kanale sprzedaży na rynek Unii Europejskiej oraz zarejestrowanym na Zamawiającego.
5. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca ma obowiązek przedstawić oficjalny dokument, który będzie poświadcział, że dostarczone w ramach realizacji umowy wsparcie serwisowe będzie oferowane bezpośrednio przez producenta oraz zarejestrowane na Zamawiającego.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do sprawdzenia poprzez numery seryjne czy dostarczony sprzęt w ramach świadczonej gwarancji spełnia wymagania opisane we wskazanych wyżej punktach 3, 4, 5.

Wymagania odnośnie serwisu systemu telekomunikacyjnego:

W ramach niniejszego postępowania Zamawiający wymaga:

1. Wykonanie aktualizacji elementów istniejącego systemu telekomunikacyjnego Cisco BE6K do najnowszej kompatybilnej z urządzeniami aktualnie posiadanymi przez zamawiającego.
2. Zapewnienie gwarancji i wsparcia technicznego na okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Zapewnienie gwarancji i wsparcia technicznego:

GWARANCJA:

1. Zamawiający wymaga zapewnienia wsparcia serwisowego dla elementów sprzętowych systemu które posiadały aktywne usługi serwisowe.
 - a. Zamawiający posiada wykupione wsparcie producenta dla dwóch serwerów UCS, Routera 2901 do dnia 18.04.2021 r.
 - b. Zamawiający wymaga wykupienia wsparcia serwisowego producenta na okres 12 miesięcy, licząc od dnia podpisania umowy :
 - 2 sztuk serwerów UCS;
 - Routera 2901;
2. Zamawiający wymaga zapewnienia dla dostarczonych urządzeń kontraktów serwisowych oferowanych bezpośrednio przez producenta w ramach których otrzyma dostęp do:
 - a. Świadczenia wsparcia technicznego przez producenta, możliwość zgłaszania problemów do działu serwisowego w godzinach 08:00 – 16:00 w dni robocze .
 - b. Wymiany uszkodzonych elementów systemu w trybie NBD od momentu zgłoszenia awarii.

WSPARCIE TECHNICZNE:

1. Wykonawca będzie świadczył serwis całego systemu telekomunikacyjnego w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia podpisania umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń, udzielania pomocy oraz rozwiązywania problemów zgodnie z kwalifikacją i czasami określonymi poniżej:
 - 1) w ramach realizacji wsparcia technicznego, pod niżej wskazanymi pojęciami, Strony rozumieją:
 - a. „awaria” – zatrzymanie procesów obsługi abonenta, skutkujące całkowitym niefunkcjonowaniem systemu telekomunikacyjnego lub działaniem niezgodnym ze specyfikacjami, powodujący blokadę podstawowych funkcjonalności uniemożliwiające proces obsługi abonentów

- b. „usterka” – niezgodne ze specyfikacjami działanie systemu telekomunikacyjnego , niepowodujące wstrzymania pracy i obsługi abonentów
 - c. „czas reakcji” – oznacza czas liczony od momentu zgłoszenia awarii lub usterki przez Zamawiającego, do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia naprawy awarii lub usterki do realizacji.
 - d. „czas naprawy” – oznacza czas liczony od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia naprawy awarii lub usterki do realizacji, do momentu dostarczenia przez Wykonawcę rozwiązania dokonującego naprawy i potwierdzonego przez Zamawiającego jego prawidłowego działania.
 - e. „zgłoszenie” – oznacza telefoniczne lub mailowe powiadomienie Wykonawcy o zaistniałej awarii, usterce lub innych problemach występujących w czasie trwania umowy.
- 2) Wykonawca zobowiązuje się do dotrzymywania czasów gotowości, reakcji oraz naprawy określonych poniżej:
- a. Gotowość serwisową do przyjmowania zgłoszeń określa się w dni robocze w godzinach od 08:00 do 16:00
 - b. Czas reakcji w odniesieniu do awarii określa się na nie więcej niż 4 godziny, w odniesieniu do usterek nie więcej niż 8 godzin
 - c. Czas naprawy awarii określa się na nie więcej niż 12 godzin, usterek na nie więcej niż 24 godzin. Po zakończeniu naprawy lub/i usunięciu usterki lub/i awarii Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego, celem weryfikacji i potwierdzenia prawidłowego funkcjonowania przez Zamawiającego.
3. Wykonawca, w przypadku naprawy sprzętu o którym mowa w pkt 1. b. GWARANCJA trwającej dłużej niż 24 godziny, zobowiązany jest zapewnić sprzęt zastępczy o parametrach techniczno-użytkowych porównywalnych lub wyższych w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia.
4. Wsparcie techniczne prowadzone będzie przez Wykonawcę w języku polskim.
5. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do:
- a. Świadczenie asysty technicznej dla administratorów Zamawiającego w godzinach od 08:00 do 16:00 w wymiarze nie mniej niż 30 godziny miesięcznie.
 - b. Świadczenia wsparcia w siedzibie Zamawiającego, w dni powszednie, w godzinach od 08:00 do 16:00 w wymiarze 2 dni roboczych miesięcznie.
 - c. Realizacji zmian konfiguracji Systemu/ów z czasem reakcji nie więcej niż 4 godziny i czasem realizacji w następnym dniu roboczym w ilości nie mniej niż 8 godzin miesięcznie.
 - d. Tworzenia kopii zapasowych ustawień i konfiguracji Systemu/ów Telekomunikacyjnych Zamawiającego zdalnie, na zasobach pamięci Wykonawcy, 2 razy w miesiącu, w terminach wskazanych przez Zamawiającego.
 - e. Wykonanie wstępnego audytu systemu telekomunikacyjnego oraz przygotowanie i dostarczenie raportu zawierającego: opis zidentyfikowanych ryzyk i sposobów ich mitygowania, opis rozwoju systemu.
 - f. Przygotowanie i dostarczenie aktualizacji dokumentacji systemu/ów Telekomunikacyjnych w zakresie co najmniej:
 - Opis budowy systemu telekomunikacyjnego w MJWPU
 - Architektura systemu
 - Konfiguracja wdrożonych systemów
 - Procedury Backup oraz odzyskania systemów po awarii
 - Procedury eksploatacji i utrzymania systemu telekomunikacyjnego w MJWPU
 - Monitoring rozwiązania

- g. Wykonywania cyklicznych (1 raz na miesiąc) przeglądów Systemu/ów Telekomunikacyjnych Zamawiającego obejmujących testy wydajności systemu i aplikacji do zarządzania systemem oraz przygotowanie i dostarczenie raportu Zamawiającemu w terminie 5 dni od daty wykonania cyklicznego przeglądu.
- h. Przygotowanie i utrzymywanie systemu automatycznego monitoringu i informowania o zdarzeniach, awariach i incydentach elementów systemu.
- i. Zmiany zapowiedzi głosowych i struktury IVR (nagranie lektora w jakości profesjonalnej w wymiarze co najmniej 4 całkowitych zmian wszystkich zapowiedzi oraz struktury IVR) w czasie trwania umowy.
- j. Cyklicznej zmiany konfiguracji agentów infolinii w celu umożliwienia pracy zdalnej agentów.
- k. Przeprowadzenia szkolenia administratorów, w wymiarze co najmniej 3X6H z systemu BE6000 w zakresie obsługi infolinii, skilli, mediasense i innych związanych z systemem, w ramach wynagrodzenia wskazanego w umowie, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego.