



Rzeczpospolita
Polska



Unia Europejska
Europejskie Fundusze
Strukturalne i Inwestycyjne



Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego



Rzeczpospolita
Polska



Unia 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.
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.

Wymagania odnośnie serwisu systemu telekomunikacyjnego:

W ramach niniejszego postępowania Zamawiający wymaga:

1. Zapewnienie serwisu i wsparcia technicznego na okres 12 miesięcy licząc od dnia podpisania umowy.

Zapewnienie gwarancji i wsparcia technicznego:

GWARANCJA:

1. Zamawiający wymaga wsparcia serwisowego sprzętu na okres 12 miesięcy, licząc od dnia podpisania umowy dla :
 - 2 sztuk serwerów UCS;
 - Routera 2901;
2. Zamawiający wymaga zapewnienia 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 niesfunkcjonowaniem systemu telekomunikacyjnego lub działaniem niezgodnym ze specyfikacjami, powodujący blokadę podstawowych funkcjonalności uniemożliwiający 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 dotrzymania 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.
- l. Tworzenia kopii zapasowych rejestru połączeń (CDR) centrali Zamawiającego, na zasobach pamięci Wykonawcy, 1 raz w miesiącu.