

Rzeczpospolita
PolskaDofinansowane przez
Unię EuropejskąPomoc Techniczna
dla Funduszy EuropejskichRzeczpospolita
PolskaDofinansowane przez
Unię Europejską

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wszystkie nazwy własne produktów i licencji użytych w niniejszym dokumencie dotyczą infrastruktury będącej w posiadaniu Zamawiającego.

I. OPIS AKTUALNEGO STANU SYSTEMU TELEKOMUNIKACYJNEGO:

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

- a) System telefonii Voip INNOVAPHONE
- b) Centrala oparta o 2xIP0011 INNOVAPHONE
- c) 550 telefonów IP111 INNOVAPHONE
- d) 50 telefonów IP222 INNOVAPHONE
- e) Infolinia 16 agentów
- f) Kancelaria 4 agentów
- g) Oprogramowanie INNOVAPHONE 14r2 sr2
- h) Licencje INNOVAPHONE
- i) Łącze od/do operatora to 2x30B+D wpięte do 2x IP3011
- j) System rejestracji rozmów agentów INNOVAPHONE
- k) System rejestracji rozmów na urządzeniu KSRC 5128 wyposażony w 2 karty PRA.

II. WYMAGANIA ODNOŚNIE SERWISU SYSTEMU TELEKOMUNIKACYJNEGO

1. Zamawiający dysponuje systemem telekomunikacyjnym oraz urządzeniami producenta INNOVAPHONE. Posługiwanie się znakami towarowymi wskazanymi w treści niniejszego dokumentu jest więc uzasadnione specyfiką przedmiotu zamówienia.
2. Przedmiotem zamówienia jest:
świadczenie wsparcia technicznego dla systemu telekomunikacyjnego i infolinii w zakresie i na warunkach określonych w umowie, zgodnie z niniejszym Opiszem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do umowy oraz stały nadzór oraz serwis centrali IP i infolinii, wykazanymi w niniejszym Szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia będącego własnością Zamawiającego oraz administracja zapowiedziami głosowymi.

III. 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 w ppkt. b.

- a) w ramach realizacji wsparcia technicznego Strony rozumieją:
- awaria – zatrzymanie procesów obsługi abonenta, skutkujące całkowitym niefunkcjonowaniem systemu telekomunikacyjnego lub działaniem niezgodnym ze specyfikacjami, powodujący blokadę podstawowych funkcjonalności uniemożliwiający proces obsługi abonentów
 - usterka – niezgodne ze specyfikacjami działanie systemu telekomunikacyjnego, niepowodujące wstrzymania pracy i obsługi abonentów
 - 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.
 - 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.
 - zgłoszenie – oznacza telefoniczne lub mailowe powiadomienie Wykonawcy o zaistniałej awarii, usterce lub innych problemach występujących w czasie trwania umowy.
- b) Wykonawca zobowiązuje się do dotrzymania następujących czasów gotowości, reakcji oraz naprawy:
- gotowość serwisową do przyjmowania zgłoszeń określa się w dni robocze w godzinach od 08:00 do 16:00,
 - czas reakcji w odniesieniu do awarii określa się na nie więcej niż 4 godziny, a w odniesieniu do usterek nie więcej niż 8 godzin,
 - 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 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 będzie prowadzone przez Wykonawcę w języku polskim.
5. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do:
- a) świadczenia 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:
 - opisu budowy systemu telekomunikacyjnego w MJWPU,
 - architektury systemu,
 - konfiguracji wdrożonych systemów,
 - procedury backup oraz odzyskania systemów po awarii,

- procedury eksploatacji i utrzymania systemu telekomunikacyjnego w MJWPU,
 - monitoringu 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 posiadanego przez Zamawiającego systemu INNOVAPHONE w zakresie obsługi centrali i infolinii, oraz 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 Zamawiającego, 1 raz w miesiącu.
- m) Nadzór nad prawidłową rejestracją rozmów telefonicznych w szczególności rozmów infolinii oraz comiesięczny podział rejestrowanych rozmów.

IV. WYMAGANIA ODNOŚNIE WYKONAWCY

- a) Wykonawca dysponuje lub będzie dysponował:
- 1) co najmniej 1 osobą, dysponującą wiedzą i umiejętnościami w zakresie instalacji, konfiguracji i zarządzania średnimi systemami telefonicznymi. Wskazana przez Wykonawcę osoba (a w przypadku wskazania więcej niż 1 osoby – każda ze wskazanych osób) musi posiadać aktywny certyfikat Innovaphone Technician Advanced lub równoważny
 - 2) posiada stosowną wiedzę w zakresie wykorzystywanej przez Zamawiającego technologii VOIP.
 - 3) posiada co najmniej 2 letnie doświadczenie w zakresie realizacji projektów opartych o technologię VOIP;
 - 4) w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem postępowania uczestniczyła w realizacji co najmniej 2 projektów realizowanych w oparciu o VOIP.
 - 5) będzie odpowiedzialna za realizację serwisu i prace rekonfiguracyjne.