

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Dotyczy zadania pn. „Świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego centrali telefonicznej typu Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise 4400 znajdującej się w budynku Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego przy al. IX Wieków Kielc 3 oraz ul. Skrajnej 61 w Kielcach”.

1. Serwis pogwarancyjny obejmuje usuwanie wszelkich awarii zaistniałych w centrali telefonicznej Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise 4400 powstałych bez winy Zamawiającego, w tym naprawy lub wymiany na nowe uszkodzonych elementów wraz z ich instalacją w cenie oferowanej usługi.
2. Serwis pogwarancyjny nie obejmuje naprawy końcowych aparatów telefonicznych, stacji roboczych (2-ch terminali do zarządzania, awiza Alcatel) wraz z urządzeniami peryferyjnymi, szafy klimatyzacyjnej (z klimatyzatorem) i baterii akumulatorów.
3. Wykonawca umożliwi przyjmowanie zgłoszeń naprawy, usuwanie awarii i usterek w pracy centrali telefonicznej w trybie 24 x 7 (24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu) za pomocą: wiadomości e-mail, telefonu i faksu. Zgłoszenia będą dokonywać jedynie osoby upoważnione przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń, udzielania pomocy oraz rozwiązywania problemów zgodnie z klasyfikacją i czasami podanymi poniżej:

Awaria – zatrzymanie procesów obsługi abonenta, uniemożliwiające pracę centrali telefonicznej lub działanie powodujące blokadę podstawowych funkcji i uniemożliwiający obsługę abonenta. Czas reakcji – 2 godziny, czas naprawy 5 godzin.

Usterka - niepoprawne działanie centrali telefonicznej nie wpływające na obniżenie wydajności systemu i obsługę abonentów. Czas reakcji 4 godziny, czas naprawy 24 godziny.

Naprawy bieżące będą wykonywane w terminie od chwili zgłoszenia do następnego dnia roboczego.

Czas reakcji – jest to czas liczony od chwili zgłoszenia usterki przez Zamawiającego do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia usunięcia usterki do realizacji.

Czas naprawy – jest to rzeczywisty czas naprawy liczony od momentu przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia usterki do realizacji.

5. Wykaz sprzętu i elementów centrali telefonicznej objętych usługą serwisu pogwarancyjnego oraz dane techniczne:

cyfrowy serwer telekomunikacyjny Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise 4400 R 12.2. w konfiguracji 2 x łącze ISDN PRA (30 B + D) dla 1000 użytkowników	
cyfrowe łącza abonenckie	szt. 800

analogowe łącza abonenckie	szt. 144
karty PRA 2	szt. 3
karta BPRA 2	szt. 1
karty eUA 32	szt. 26
karty eZ 32	szt. 7
karty CPU8	szt. 2
karta MMS FD	szt. 1
karty INTOF	szt. 4
karty NDDI (8 portów analogowych)	szt. 2
karta GPA 2	szt. 1
karta T2	szt. 1
karta GD3	szt. 1
moduł wyniesiony MR1	szt. 1
modem zdalnego dostępu (Brama Connecting Box)	szt. 1
A 4400 software	szt. 1
Zasilacz SI48-28 (220V~/48V=)	szt. 1
zasilacz Active Power	szt. 1
kabel MDF TY1 64 PT do kart eUA, eZ, NDDI	szt. 33
kabel MDF TY2 96 PT do kart BPRA, PRA	szt. 4
kabel MMS/CPU	szt. 2
kabel CPU RAC	szt. 2
kabel INT/INT	szt. 2
kabel łączący kartę CPU8 i Connecting Box	szt. 1
kabel łączący kartę rezerwowego CPU8 i Connecting Box	szt. 1
kabel CPU 3/5 Backup	szt. 1
56k Data/Fax Modem V90	szt. 1
łączówka rozłączna 2/10	szt. 102
Moduł CCD	szt. 1
oprogramowanie szyfrujące dane przesyłane pomiędzy serwerami Omni PCX 4400 a OmniVista	
oprogramowanie OMNI VISTA 8770	
oprogramowanie taryfikacyjne dla 1000 abonentów	

6. Wykonawca w razie potrzeby będzie wykonywał zmiany konfiguracyjne ustawień w centrali telefonicznej zgodnie ze zleceniami wystawianymi przez Zamawiającego. Konfiguracja będzie wykonywana zdalnie poprzez modem w dni powszednie 24 h. Programowanie do 16 h w miesiącu w cenie serwisu.
7. Wykonawca będzie dwa razy w miesiącu tworzył kopię zapasową ustawień konfiguracyjnych systemu telekomunikacyjnego (backup centrali i systemu billingowego) poprzez zdalne połączenie modemowe.
8. Wykonawca przeprowadzi raz na miesiąc w siedzibie Zamawiającego przegląd techniczny centrali telefonicznej obejmujący testy wydajności centrali i aplikacji obsługujących system. Po wykonaniu przeglądu zostanie Zamawiającemu przedstawiony raport z rozpoznanych nieprawidłowości i warunki jakie Zamawiający będzie musiał spełnić celem ich wyeliminowania.
9. Wykonawca raz na miesiąc dokona przeglądu centrali wraz z przedzwonieniem wszystkich portów. Przedzwonianie portów będzie polegało na sprawdzeniu 2-u kierunkowej łączności, sprawdzeniu dzwonienia i zajętości dla każdego portu.
10. Wykonawca zapewni całodobowe telefoniczne konsultacje pracowników Zamawiającego z serwisantami.
11. Przed podpisaniem umowy Wykonawca dokona przeglądu centrali w celu ustalenia jej faktycznego stanu technicznego.
12. Zamawiający dopuszcza zastosowanie przez Wykonawcę rozwiązania tymczasowego umożliwiającego korzystanie z funkcjonowania systemu na czas naprawy.
13. Wszystkie narzędzia, drobne materiały niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia dostarcza Wykonawca.
14. Wykonawca oraz lokalni administratorzy centrali zastrzegają sobie prawo do wszelkich zmian programowych centrali jeśli wymagać tego będzie prawidłowe utrzymanie sprzętu. Ze względu na fakt, że umowa obejmuje sprzęt Zamawiający nie będzie kupował części ani dodatkowego sprzętu bez wiedzy Wykonawcy. Jeśli sprzęt zostanie zakupiony u innego dostawcy nie będzie objęty niniejszym serwisem.
15. Cena powinna uwzględniać wszystkie koszty niezbędne do realizacji przedmiotu zamówienia (łącznie z kosztami narzędzi, drobnych materiałów, dojazdów itp.)