

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usługi serwisu pogwarancyjnego centrali telefonicznej typu Alcatel OmniPCX 4400 znajdującej się w budynku Świętokrzyskiego Urzędu Wojewódzkiego przy Al. IX Wieków Kielc 3 w Kielcach”.

Wykonawca będzie świadczył usługi serwisu pogwarancyjnego przez okres 12 miesięcy, od dnia 2012.01.01 do dnia 2012.12.31.

1. Serwis pogwarancyjny obejmuje usuwanie wszelkich awarii centrali telefonicznej 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 terminali do zarządzania, awizo ALCATEL MAC) 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, uniemożliwiający 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 OMNIPCX 4400 w konfiguracji 2 x łącze ISDN PRA (30 B + D) dla 1000 użytkowników	
Cyfrowe łącza abonenckie	szt. 800
Analogowe łącza abonenckie	szt. 144
Karta PRA 2	szt. 3
Karta BPRA2	szt. 1
Karta UA 32	szt. 25
Karta Z 24	szt. 6
Karta CPU	szt. 2
Karta MMS FD	szt. 1

Karta INTOF	szt. 4
Karta NDDI (8 portów analogowych)	szt. 2
Karta GPA 1	szt. 1
A 440 software	szt. 1
Adaptery komórkowe	kpl. 3
Modem zdalnego dostępu (BRAMA Connecting Box)	szt. 1
Zasilacz TITAN (220V~/48V=)	szt. 1
Zasilacz ACTIVE POWER	szt. 1
Kabel MDF TY1 64PT do kart UA, Z, NDDI	szt. 33
Kabel MDF TY2 96PT do kart BPRA, PRA,	szt. 4
Kabel MMS/CPU	szt. 2
Kabel CPU RAC	szt. 2
Kabel INT/INT	Szt. 2
Kabel łączący kartę CPU i Connecting Box	szt. 1
Kabel łączący kartę rezerwowego CPU I Connecting Box	szt. 1
Kabel CPU 3/5 BACKUP	szt. 1
56K Data/Fax Modem V90 (modem analogowy do łączności zdalnej)	szt. 1
Łączówka rozłączna 2/10	szt. 102
Oprogramowanie szyfrujące dane przesyłane pomiędzy serwerami	
Oprogramowanie Bilingowe	
Oprogramowanie taryfikacyjne 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 15 h w miesiącu w cenie serwisu.
7. Wykonawca będzie dwa razy w miesiącu tworzył kopię zapasową ustawień konfiguracyjnych systemu telekomunikacyjnego (backup centrali i systemu bilingowego) poprzez zdalne połączenie modemowe.
8. Wykonawca przeprowadzi raz na miesiąc zdalny a raz na kwartał 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 kwartał dokona przeglądu centrali wraz z przedzwonieniem wszystkich portów.
10. Przed podpisaniem umowy Wykonawca dokona przeglądu centrali w celu ustalenia jej faktycznego stanu technicznego.
11. Wykonawca zapewni całodobowe telefoniczne konsultacje pracowników Zamawiającego z serwisantami.
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. Cena powinna uwzględniać wszystkie koszty niezbędne do zrealizowania przedmiotu zamówienia (łącznie z kosztami narzędzi, drobnych materiałów, kosztami dojazdu itp.).