

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Wykonawca w ramach realizacji zamówienia zapewni 12-miesięczną konserwację centrali OpenScape Business S wraz z zainstalowanym sprzętem oraz oprogramowaniem. W ramach czynności konserwacyjnych Wykonawca jest zobowiązany do:

- utrzymywania w stałej sprawności całego systemu telekomunikacyjnego, tj. dokonywanie pomiarów i czynności, mających na celu zapobieganie powstawaniu uszkodzeń, zapewnienie niezawodnej pracy, w tym przeglądu centrali. Realizację powyższego będą potwierdzać protokoły realizacji przeglądów. Przeglądy powinny zostać wykonane co najmniej raz na kwartał, a czas pomiędzy nimi nie może być krótszy niż 60 dni. W ramach przeglądu Wykonawca jest zobowiązany do:
 - sprawdzenia poprawności działania urządzeń zasilających,
 - sprawdzenia poprawności działania zasilania awaryjnego centrali,
 - przeglądu logów centrali w celu wychycenia ewentualnych zdarzeń, wskazujących na jej niepoprawną pracę. Diagnozę ewentualnych problemów;
- zapewnienia możliwości telefonicznych konsultacji technicznych w dni robocze w godzinach 07:00 – 15:00;
- zapewnienia możliwości zgłaszania awarii systemu telefonicznie, faksem oraz za pomocą poczty e-mail. Wykonawca jest zobowiązany do dysponowania dedykowanym Call Center do obsługi zgłoszeń serwisowych, czynnym 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
- diagnozy zaistniałych uszkodzeń;
- przeprowadzania niezbędnych napraw;
- zdalnej rekonfiguracji centrali zgodnie z wymaganiami klienta w zakresie 4 godzin miesięcznie;
- prowadzenia dokumentacji eksploatacyjnej.

Sytuacje awaryjne:

- czas reakcji na awarię nie może przekroczyć 4 godzin od chwili zgłoszenia;
- awaria krytyczna – uszkodzenie, powodujące całkowite zatrzymanie pracy systemu, brak możliwości realizowania połączeń pomiędzy użytkownikami, krótkotrwałe bardzo częste przerwy w pracy systemu, poważne obniżenie jakości świadczonych usług, całkowity brak dostępu do łączy operatorów zewnętrznych, w szczególności w Wydziałach Komunikacji i Transportu, Geodezji i Gospodarki Nieruchomościami oraz Budownictwa;
- awaria zwykła – uszkodzenie, powodujące trudności w realizowaniu połączeń pomiędzy użytkownikami, obniżenie funkcjonalności systemu, obniżenie jakości świadczonych usług, zmniejszenie dostępu do łączy operatorów zewnętrznych;
- maksymalny czas usunięcia awarii nie może być dłuższy niż 24 godziny w dni robocze oraz 48 godzin w dni wolne i święta w przypadku awarii zwykłej i 8 godzin w przypadku awarii krytycznej, od chwili ich zgłoszenia;

- w przypadku niemożności usunięcia awarii zwykłej zdalnie w czasie 8 godzin od chwili zgłoszenia, Wykonawca jest zobowiązany do wykonania niezbędnych napraw na miejscu najpóźniej w następnym dniu roboczym.