

Specyfikacja Techniczna (szczegółowe warunki zamówienia)

A. Przedmiot zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest usługa asysty technicznej dla systemu Hipath 4000 w wersji 4.0 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Itar i Xpressions, Biling Online. Zakres sprzętowy i ilościowy systemu Hipath 4000 (zwany również H4k) obejmuje następujące urządzenia:

Półki

Półka sterująca cPCI	szt 1
Moduł przetrwania do AP3700 IP (kaseta cPCI z DSCXL)	szt 1
Półka peryferyjna AP 3700	szt 3
Półka wyniesiona AP 3700 IP	szt 9
Kaseta emergency	szt 2

Moduły sterujące

LTUCA	szt 3
RTM	szt 2
MCM	szt 1
DSCXL	szt 5
NCUI2 X35	szt 8

Moduły peryferyjne

STMI2	szt 6
STMI4	szt 1
DIU-N2	szt 7
SLMO24	szt 3
STHC	szt 6
TMANI	szt 1
SLMAC	szt 44
Terminal Ibuf IP (Itar)	szt 1

Ilość licencji Comscendo możliwych do wykorzystania w systemie Hipath 4000 1415

3. Zamawiający oświadcza, że posiada również system Hipath 8000 zintegrowany z przedmiotowym systemem Hipath4000 objęty serwisem gwarancyjnym obowiązującym do 03.10.2010 i świadczonym przez Siemens Enterprise Communications Sp z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul Mińska 63A

B. Wymagania ogólne

Zamawiający jako System rozumie system Hipath 4000 v 4.0, oraz aplikacje Itar, Billing online i Xpressions

1. Usługa asysty technicznej polega na: przyjmowaniu zgłoszeń, serwisie i wsparciu technicznym oraz usuwaniu awarii, usterek oraz przyczyn niestabilnej pracy systemu Hipath 4000 v 4.0, aplikacji Itar, Billing online i Xpressions w zakresie podanym w wymaganiach szczegółowych.
2. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania drogą telefoniczną (pod numerem telefonu wskazanym w umowie, w godzinach pracy Urzędu) do 12 godzin konsultacji (rozliczanych z interwałem 10 minutowym) w zakresie sprzętu, oprogramowania i eksploatacji systemu, przez pracownika posiadającego odpowiednie kwalifikacje.
3. Wykonawca zobowiązuje się udzielenia wsparcia programowego systemu H4K w ramach wersji 4.0 w zakresie dostępnych poprawek.
4. Zamawiający zobowiązuje się do zachować wsparcie zdalne i „on site” dla aplikacji krytycznych Itar, Billing online, Xpressions oraz H4K na zasadach określonych w warunkach szczegółowych. (pkt F)
5. Wykonawca zagwarantuje usuwanie usterek oprogramowania systemu H4k oraz aplikacji Xpressions i Itar oraz Billing online w czasie nie przekraczającym wartości podanych w punkcie E.
6. W przypadku awarii podzespołu określonego w pkt. A.1 Wykonawca zobowiązany jest zlokalizować uszkodzony podzespół, wymontować oraz zapewnić na czas naprawy podzespół zastępczy o identycznych parametrach oraz dokonać jego ewentualnej konfiguracji,
7. Wykonawca zobowiązany jest zamontować naprawiony lub nowy podzespół dostarczony przez Zamawiającego oraz dokonać jego konfiguracji.
8. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić dostępność krytycznych modułów oraz innych podzespołów systemu Hipath4000 wskazanych w specyfikacji (część 1 - zał 2 do umowy)
9. Wykonawca zobowiązuje się udzielenia wsparcia programowego systemu H4K w ramach wersji 4.0 w zakresie dostępnych poprawek.
10. Zamawiający zobowiązuje się zachować wsparcie zdalne i „on site” dla aplikacji krytycznych Itar, Billing online, Xpressions oraz H4K na zasadach określonych w warunkach szczegółowych. (pkt F)
11. Zamawiający zobowiązuje się do uruchomienia serwera VPN (IPsec) do sieci Urzędu dla wsparcia zdalnego Wykonawcy na zasadach podanych w warunkach szczegółowych.(pkt F)

12. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do systemu Hipath 4000 oraz dostęp serwera Itar, Billing onlinei Xpressions na zasadach przedstawionych w wymaganiach szczegółowych (pkt F)

C. Wymagania szczegółowe dotyczące zakresu świadczenia usługi asysty technicznej.

1. Wykonawca w okresie świadczenia usługi zobowiązuje się usuwania usterek w oprogramowaniu Hipath 4000, Itar, Billing online oraz Xpressions,
2. Wykonawca zobowiązuje się do wsparcia programowego polegającego na aktualizacji oprogramowania systemu Hipath4000 w ramach wersji 4.0, dla dostępnych poprawek.
3. W przypadku awarii, usterek oraz niestabilnej pracy Oprogramowania systemu H4k v.4.0, oraz aplikacji Itar, Billing Online, Xpressions, Wykonawca zobowiązuje się do przywrócenia pełnej funkcjonalności oprogramowania,
4. W przypadku awarii, wymagającej wezwania serwisu Wykonawcy, przedstawiciel serwisu Wykonawcy ustali z upoważnionym przedstawicielem Zamawiającego szczegóły wizyty serwisowej a w szczególności godzinę rozpoczęcia prac oraz wejście do budynków (serwerowni) Urzędu,
5. Zamawiający zobowiązuje się do powiadamiania Wykonawcy, o przeprowadzaniu poważnych rekonfiguracji systemu naruszających jego architekturę.

D. Wymagania szczegółowe odnośnie przyjmowania zgłoszeń.

1. Zgłoszenia będą przekazywane drogą telefoniczną (faksem) lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Wykonawcę numer linii telefonicznej (fax) lub konto poczty elektronicznej.
2. Zgłoszenia będą przekazywane przez wskazanego w umowie przedstawiciela Zamawiającego, Dyrektora Wydziału Informatyki i Telekomunikacji Urzędu Miasta Lublin lub jego zastępcę.
3. Przyjęcie zgłoszenia musi być potwierdzone przez Wykonawcę informacja zwrotną z numerem zgłoszenia, datą i godziną oraz nazwiskiem osoby która to zgłoszenie przyjęła.
4. Wykonawca jest zobowiązany do przyjmowania zgłoszeń codziennie, w godzinach pracy Urzędu tj w dni powszednie od 7.30 do 17.00 (poniedziałek, wtorek) oraz od 7.30 do 15.30 (środa, czwartek, piątek).
5. W przypadku zmiany danych teleadresowych Wykonawca niezwłocznie zawiadomi o tym Zamawiającego,
6. W przypadku braku możliwości po stronie Wykonawcy przyjęcia zgłoszenia drogą telefoniczną, w godzinach pracy Urzędu, Zamawiający kieruje zgłoszenie za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazane wcześniej konto Wykonawcy lub faksem. Wówczas za początek przyjęcia zgłoszenia uznaje się datę i godzinę wysłania do Wykonawcy informacji o zgłoszeniu.
7. W przypadku, gdy zgłoszenie zostanie przekazane po godzinach pracy Urzędu za moment przyjęcia zgłoszenia uznaje się pierwszą najbliższą godzinę pracy Urzędu.
8. W okresie świadczenia usługi Wykonawca przyjmuje oraz dokonuje weryfikacji i przekazania Zamawiającemu, wszystkich zgłoszeń dotyczących systemu Hipath

8000.

9. Zamawiający określa kategorię zgłoszenia. Wybór kategorii jest zawsze weryfikowany przez Wykonawcę podczas procedury rejestracji zgłoszenia. Przyjęcie zgłoszeń, jest potwierdzane poprzez nadanie numeru.
10. Wykonawcy przysługuje prawo do weryfikacji kategorii zgłoszenia oraz jej zmiany w uzasadnionych przypadkach. Zmiana kategorii zgłoszenia przez Wykonawcę będzie wymagała akceptacji Zamawiającego.
11. Określenie kategorii zgłoszenia przez Zamawiającego nie jest obowiązkowe.

E. Wymagania szczegółowe dotyczące czasów realizacji przyjmowanych zgłoszeń.

1. W przypadku awarii urządzeń, sprzętu oraz niestabilnej pracy Systemu Wykonawca zobowiązuje się do zakończenia naprawy:
 - a) Kategoria A Krytyczna – Awaria urządzeń, sprzętu oraz niestabilna praca Systemu powodująca problemy z prawidłowym funkcjonowaniem Systemu dla powyżej 10% użytkowników. (powyżej 140 istniejących licencji w systemie H4k) - 1 dzień roboczy od dnia przyjęcia zgłoszenia.
 - b) Kategoria B Ważna Awaria urządzeń, sprzętu oraz niestabilna praca Systemu powodująca problemy z prawidłowym funkcjonowaniem Systemu do 10% użytkowników. (do 140 istniejących licencji w systemie H4k) 2 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia.
 - c) Kategoria C Istotna Awaria urządzeń, sprzętu oraz niestabilna praca Systemu powodująca problemy z prawidłowym funkcjonowaniem Systemu do 2% wszystkich użytkowników systemu. Nie więcej jednak niż do 24 licencji, które może obsłużyć moduł 4 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia.
2. W przypadku zgłoszeń dotyczących oprogramowania Xpressions wszelkie zgłaszane problemy będą traktowane jako Kategoria B - Ważna

F. Zasady dostępu Wykonawcy do usługi serwera VPN, połączenia modemowego do systemu H4k oraz aplikacji krytycznych Itar i Xpressions

1. Zamawiający ma obowiązek umożliwić Wykonawcy czasowy dostęp do usług serwera VPN (IPsec.) w przypadku diagnozowania Systemu, okresowych przeglądów, świadczenia usługi asysty technicznej, usuwania usterek i awarii, umieszczenia dostępnych poprawek dla wersji 4.0 innej uzasadnionej konieczności dostępu do usługi. przez Wykonawcę.
2. W przypadku całodobowego dostępu do usługi VPN (IPSec.) Wykonawca powinien prowadzić system raportowania z ilości wejść do systemu, okresu trwania pojedynczych sesji, celu i ilości wykonywanych głównych operacji w systemie H4k i aplikacjach towarzyszących (Itar, Xpressions, Biling Online) w czasie pojedynczej sesji.