

## Specyfikacja Techniczna (szczegółowe warunki zamówienia)

### A. Przedmiot zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie serwisu i świadczenie usługi asysty technicznej dla systemu telekomunikacyjnego Hipath 8000 oraz Hipath 4000 w wersji 4.0 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Xpressions, Itar i Billing Online. Zakres sprzętowy i ilościowy systemu Hipath 4000 (zwany również H4k) i Hipath8000 (zwany również H8k) obejmuje następujące urządzenia:

#### **Hipath4000**

##### **Półki**

- |   |       |
|---|-------|
| • Półka sterująca cPCI                                  | szt 1 |
| • Moduł przetrwania do AP3700 IP (kasetka cPCI z DSCXL) | szt 1 |
| • Półka peryferyjna AP 3700                             | szt 3 |
| • Półka wyniesiona AP 3700 IP                           | szt 3 |
| • Kasetka emergency                                     | szt 1 |

##### **Moduły sterujące**

- |                 |       |
|-----------------|-------|
| • LTUCA         | szt 3 |
| • RTM           | szt 2 |
| • MCM           | szt 1 |
| • DSCXL         | szt 3 |
| • NCU14 Q2324-X | szt 3 |

##### **Moduły peryferyjne**

- |          |        |
|----------|--------|
| • STMI2  | szt 3  |
| • STMI4  | szt 1  |
| • DIU-N2 | szt 3  |
| • SLMO24 | szt 2  |
| • STHC   | szt 1  |
| • TMANI  | szt 1  |
| • SLMAC  | szt 15 |

#### **Hipath8000**

- |   |       |
|---|-------|
| • Brama Mediatix 3301-020; firmware version: 1.1.9.85                         | szt 1 |
| • Soft Switch model IBM3650T; 8GB RAM; Kontroler SCSI, 4port eth; HDD 2x146GB | szt 1 |
| • Ilość licencji możliwych do wykorzystania w systemie Hipath 4000            | 1415  |
| • Ilość licencji możliwych do wykorzystania w systemie Hipath 8000            | 277   |

### B. Wymagania ogólne

Zamawiający jako System rozumie system Hipath 4000 v 4.0, wraz z aplikacjami Itar, Billing online, Xpressions oraz system Hipath8000

1. Usługa asysty technicznej polega na: przyjmowaniu zgłoszeń, serwisie i wsparciu technicznym oraz usuwaniu awarii i usterek, a także przyczyn niestabilnej pracy systemu Hipath 4000 v 4.0, aplikacji Itar, Billing Online, Xpressions - w zakresie podanym w wymaganiach szczegółowych. W przypadku systemu Hipath8000 polega na: obsłudze, serwisie oraz wsparciu technicznym, a także gotowości do: usuwania awarii, usterek, przyczyn niestabilnej pracy systemu w zakresie podanym w wymaganiach szczegółowych, zdalnie i „on site”.
2. Wykonawca zobowiązuje się do gotowości do udzielenia wsparcia technicznego w zakresie usług wymienionych w zał. nr 2 do umowy, na każde żądanie Zamawiającego w terminie uzgodnionym przez Strony. Jednakże w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego wystąpienia awarii lub poważnej usterki uniemożliwiającej prawidłową pracę systemu Hipath8000 Wykonawca zobowiązuje się do zachowania terminów określonych w pkt. E
3. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania drogą telefoniczną (pod numerem telefonu wskazanym w umowie, w godzinach pracy Urzędu) do 24 godzin konsultacji (rozliczanych z interwałem 10 minutowym) w zakresie sprzętu, oprogramowania i eksploatacji systemów Hipath8000 oraz Hipath4000 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Itar, Biling Online, Xpressions, przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje.
4. Wykonawca zobowiązuje się do udzielenia wsparcia programowego dla systemu Hipath4000 v4.0 w zakresie dostępnych poprawek i aktualizacji, polegającego na wykonywaniu czynności serwisowych wgrywania i testowania poprawek do systemu zdalnie i „on site”. W przypadku systemu Hipath8000 Wykonawca zobowiązuje się do udzielania wsparcia programowego w zakresie dostępnych poprawek i aktualizacji polegającej na informowaniu Zamawiającego o wszelkich zmianach w oprogramowaniu oraz nadzorowaniu wprowadzania tych zmian do systemu, samodzielnie przez Zamawiającego.
5. Zamawiający zobowiązuje się do zachować wsparcie zdalne i „on site” dla aplikacji krytycznych Itar, Billing Online, Xpressions, Hipath4000 oraz Hipath8000 na zasadach określonych w warunkach szczegółowych (pkt F).
6. Wykonawca gwarantuje usuwanie awarii, usterek oraz przyczyn niestabilnej pracy oprogramowania systemów Hipath8000 i Hipath4000 wraz z aplikacjami Xpressions, Itar i Billing Online w czasie nie przekraczającym wartości podanych w punkcie E.
7. W przypadku awarii, usterek oraz przyczyn niestabilnej pracy spowodowanych pracą podzespołu określonego w pkt. A.1 Wykonawca zobowiązany jest zlokalizować uszkodzony podzespół, wymontować oraz zapewnić na czas naprawy podzespół zastępczy o identycznych parametrach, a także wykonać wszelkie niezbędne czynności konfiguracyjne, tak by system odzyskał pełną funkcjonalność, taką jak sprzed wymiany tego podzespołu.
8. Po sytuacji opisanej w pkt. B.7 Wykonawca zobowiązany jest zamontować naprawiony lub nowy podzespół dostarczony przez Zamawiającego oraz dokonać jego konfiguracji, tak by system odzyskał pełną funkcjonalność, jaka była przed wymianą tego podzespołu.
9. Celem zachowania czasów reakcji, o których mowa w pkt. E, Wykonawca deklaruje, że dysponuje magazynem krytycznych modułów oraz innymi podzespołami systemu Hipath4000 i Hipath8000, (zgodnie z pkt A.1 specyfikacji oraz zał. nr 2 do umowy), a także jest gotów do świadczenia usług wskazanych w zał nr 2 w terminach określonych w umowie (par.3 ust.6).
10. Wykonawca, na każde żądanie Zamawiającego jest zobowiązany udowodnić

- posiadanie w magazynie modułów i podzespołów, o których mowa w pkt. B.9. w szczególności poprzez okazanie przedstawicielowi Zamawiającego przedmiotowych modułów i podzespołów w miejscu wskazanym przez Wykonawcę.
11. Zamawiający zobowiązuje umożliwić Wykonawcy świadczenie usług wsparcia zdalnego i „on site” dla aplikacji krytycznych Itar, Billing online, Xpressions oraz Hipath4000, Hipath8000 na zasadach określonych w warunkach szczegółowych. (pkt F).
  12. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia szyfrowanego bezpiecznego połączenia do sieci Urzędu dla wsparcia zdalnego Wykonawcy na zasadach podanych w warunkach szczegółowych. (pkt F).

### **C. Wymagania szczegółowe dotyczące zakresu świadczenia usługi asysty technicznej.**

1. W przypadku obsługi awarii, usterek oraz usuwaniu przyczyn niestabilnej pracy oprogramowania systemu, Hipath4000 v.4.0, oraz aplikacji Itar, Billing Online, Xpressions, Wykonawca zobowiązuje się do przywrócenia pełnej funkcjonalności oprogramowania. W przypadku awarii, usterek oraz niestabilnej pracy oprogramowania systemu, Hipath8000, Wykonawca zobowiązuje się do nadzorowania prac zmierzających do przywrócenia pełnej funkcjonalności oprogramowania Hipath8000.
2. W przypadku awarii, wymagającej wizyty serwisu Wykonawcy, przedstawiciel serwisu Wykonawcy ustali z upoważnionym przedstawicielem Zamawiającego detale wizyty serwisowej, a w szczególności godzinę rozpoczęcia prac oraz wejście do budynków (serwerowni) Urzędu,
3. 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 lub Dyrektora Wydziału Informatyki i Telekomunikacji Urzędu Miasta Lublin lub jego zastępcę.
3. Przyjęcie zgłoszenia musi być każdorazowo potwierdzone przez Wykonawcę informacją 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 poczty elektronicznej 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

ZP.P.I.341-1-192/10	Załącznik nr 1 do <b>wzoru umowy</b> dla części I (załącznika nr 8a do SIWZ)	Strona 3 z 4
---------------------	---	--------------

- moment przyjęcia zgłoszenia uznaje się pierwszą najbliższą godzinę pracy Urzędu.
8. Zamawiający określa kategorię zgłoszenia. Wybór kategorii jest zawsze weryfikowany przez Wykonawcę podczas procedury rejestracji zgłoszenia. Przyjęcie zgłoszeń, jest potwierdzane poprzez nadanie numeru.
  9. Wykonawcy przysługuje prawo do weryfikacji kategorii zgłoszenia oraz jej zmiany w uzasadnionych przypadkach. Zmiana kategorii zgłoszenia przez Wykonawcę będzie wymagała akceptacji Zamawiającego.
  10. Określenie kategorii zgłoszenia przez Zamawiającego nie jest obowiązkowe.

#### **E. Wymagania szczegółowe dotyczące czasów realizacji przyjmowanych zgłoszeń.**

1. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego 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 zarejestrowanych użytkowników w systemie Hipath4000 oraz powyżej 40 zarejestrowanych użytkowników w systemie Hipath8000) - 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 wykreowanych użytkowników w systemie Hipath4000 oraz do 40 wykreowanych użytkowników w systemie Hipath8000) - 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 systemów. Nie więcej jednak niż do 24 wykreowanych użytkowników obsługiwanych przez jeden moduł abonencki SLMAC, SLMO, STHC systemu Hipath4000 oraz do 10 wykreowanych użytkowników w systemie Hipath8000 - 4 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia.
2. W przypadku zgłoszeń dotyczących oprogramowania Xpressions wszelkie zgłaszane problemy będą traktowane jako Kategoria B – Ważna. Natomiast w przypadku zgłoszeń dotyczących Portal'u Common Management systemu Hipath8000 wszelkie zgłaszane problemy będą traktowane jako kategoria C – Istotna.

#### **F. Zasady dostępu Wykonawcy do usługi serwera VPN, połączenia modemowego do systemów Hipath8000, Hipath4000 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 systemu Hipath4000 oraz systemu Hipath8000 oraz innej uzasadnionej konieczności dostępu Wykonawcy do usług serwera.
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 systemach Hipath8000, Hipath4000 i aplikacjach towarzyszących (Itar, Xpressions, Biling Online) w czasie pojedynczej sesji.

ZP.P.I.341-1-192/10	Załącznik nr 1 do <b>wzoru umowy</b> dla części I (załącznika nr 8a do SIWZ)	Strona 4 z 4
---------------------	---	--------------