

Specyfikacja Techniczna (szczegółowe warunki zamówienia)

A. Przedmiot zamówienia.

1. Przedmiotem zamówienia jest zapewnienie serwisu i świadczenie usługi asysty technicznej dla systemu telekomunikacyjnego Open Stage Voice (Hipath 8000) w wersji 6.0 oraz Hipath 4000 w wersji 6.0 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Xpressions V7, Itar 4.04i Billing Online. Zakres sprzętowy i ilościowy systemu Hipath4000 (zwany również H4k) i Open Scape Voice (skr. OSV) obejmuje następujące urządzenia, aplikacje i licencje:

Hipath4000

Półki

- Półka sterująca cPCI (termin I) szt 1
- Moduł przetrwania do AP3700 IP (kasetą cPCI z DSCXL) (termin III) szt 1
- Półka peryferyjna AP 3700 (termin I) szt 3
- Półka wyniesiona AP 3700 IP (termin I) szt 12
- Kasetą emergency (termin I) szt 3

Moduły sterujące

- LTUCA (termin I) szt 3
- RTM (termin I) szt 2
- MCM (termin I) szt 1
- DSCXL (termin III) szt 3
- NCUI4 Q2324-X (termin I) szt 3
- NCUI-2+ Q2305-X (termin I) szt 6

Moduły peryferyjne

- STMI2 Q2316-X (termin I) szt 5
- STMI4 Q2324-X500 (termin I) szt 2
- DIU-N2 (termin I) szt 6
- SLMO24 (termin I) szt 3
- STHC (termin I) szt 7
- TMANI (termin I) szt 1
- SLMAC (termin I) szt 54
- SLMAV (termin III) szt 1
- STMD3 (termin III) szt 1

Open Stage Voice (OSV)

- Brama Mediatix 3301-020; firmware version: 1.1.9.85 (termin I) szt 1
- Open Scape Voice V 6.0 ver. 6.00.01.ALL.05_PS0023.E06 (aplikacja) (termin II) szt.1
- Open Scape UC V6 R 000 (aplikacja) (termin II) szt 1
- Open Scape OSC (aplikacja) (termin II) szt 1
- Open Scape Mobile Facade, (aplikacja) (termin II) szt 1
- Open Scape DLS (aplikacja) (termin II) szt 1
- Survival Authority (aplikacja) (termin II) szt 1
- Open Scape Mobile Facade (aplikacja) (termin II) szt 1
- Serwer SESAP szt 1

- Serwer iTRACE (termin II)

szt 1

Licencje

- Ilość licencji możliwych do wykorzystania w systemie Hipath 4000 V.6.0 1454
- Ilość licencji możliwych do wykorzystania w systemie Hipath 8000 V6.0 592
- Ilość licencji Unified Communications (UC) możliwych do wykorzystania w systemie Hipath 4000 V.6.0 lub Hipath8000 V 6.0 100

B. Wymagania ogólne

Zamawiający jako **System** rozumie system: Hipath4000V6.0 oraz aplikacje Hipath8000(Open Stage Voice) ITAR 4.04, Biling Online, XpressionsV7,

1. Usługa asysty technicznej polega na: przyjmowaniu zgłoszeń i wsparciu technicznym oraz usuwaniu awarii i usterek, a także przyczyn niestabilnej pracy systemu Hipath 4000 v 6.0, aplikacji Itar 4.04, Billing Online, Xpressions V7 w zakresie podanym w wymaganiach szczegółowych. W przypadku systemu Hipath8000(OSV) polega na: wsparciu technicznym, a także usuwaniu awarii, usterek, przyczyn niestabilnej pracy systemu w zakresie podanym w wymaganiach szczegółowych, zdalnie i „on site” tj w siedzibie Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązuje się do gotowości do udzielenia wsparcia technicznego w zakresie usług wymienionych w zał. nr 2 do umowy, na każde żądanie Zamawiającego. Jednakże w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego wystąpienia awarii lub poważnej usterki uniemożliwiającej prawidłową pracę systemu Hipath8000 (OSV) 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 36 godzin konsultacji (rozliczanych z interwałem 10 minutowym) w zakresie sprzętu, oprogramowania i eksploatacji systemów Hipath8000 (OSV) 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 V6.0 w zakresie dostępnych poprawek i aktualizacji, polegającej na wykonywaniu czynności serwisowych wgrywania i testowania poprawek do systemu zdalnie i „on site”. W przypadku systemu Hipath8000(OSV) 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 zachowania wsparcia zdalnego i „on site” dla aplikacji krytycznych Itar, Billing Online, Xpressions, Hipath4000 oraz Hipath8000 Open Scape Voice i Open Scape UC 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 towarzyszącymi 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 pkt.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 pkt 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(OSV), (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 (§3 ust.6).
 10. Wykonawca, na każde żądanie Zamawiającego jest zobowiązany udowodnić posiadanie w magazynie modułów i podzespołów, o których mowa w pkt. B.pkt.9. w szczególności poprzez okazanie przedstawicielowi Zamawiającego przedmiotowych modułów i podzespołów w miejscu wskazanym przez Wykonawcę.
 11. Zamawiający zobowiązuje się do umożliwienia Wykonawcy świadczenia usług wsparcia zdalnego i „on site” dla aplikacji krytycznych Itar, Billing online, Xpressions oraz Hipath4000, Hipath8000(OSV) 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 V6.0, oraz aplikacji Itar, Billing Online, Xpressions, Wykonawca zobowiązuje się do przywrócenia pełnej funkcjonalności oprogramowania. W przypadku awarii, usterek oraz niestabilnej pracy oprogramowania systemu, Hipath8000(OSV) w szczególności aplikacji Open Scape Voice oraz Open Scape UC, Wykonawca zobowiązuje się do przywrócenia pełnej funkcjonalności oprogramowania Hipath8000(OSV).
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

ZP-P-I.271.1.189.2013	Specyfikacja techniczna - załącznik nr 9 do SIWZ Załącznik nr 1 do wzoru umowy	Strona 3 z 6
-----------------------	---	--------------

- 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 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 150 zarejestrowanych użytkowników w systemie Hipath4000 oraz powyżej 50 zarejestrowanych użytkowników w systemie Hipath8000OSV) - 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 150 wykreowanych użytkowników w systemie Hipath4000 oraz do 50 wykreowanych użytkowników w systemie Hipath8000OSV) - 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 12 wykreowanych użytkowników w systemie Hipath8000OSV - 4 dni robocze od dnia przyjęcia zgłoszenia.
2. W przypadku zgłoszeń dotyczących wszystkich aplikacji tj Xpressions V7, Itar 4.04, Biling Online, Open Scape Voice V 6.0, Open Scape UC V6, Portalu administracyjnego Common Management wszelkie zgłaszane problemy będą traktowane jako Kategoria A.

F. Zasady dostępu Wykonawcy do usługi serwera VPN, połączenia modemowego do systemów Hipath8000(OSV), Hipath4000 oraz aplikacji Itar i Xpressions, Biling Online, Open Scape Voice, Open Scape UC

ZP-P-I.271.1.189.2013	Specyfikacja techniczna - załącznik nr 9 do SIWZ Załącznik nr 1 do wzoru umowy	Strona 4 z 6
-----------------------	---	--------------

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 6.0 systemu Hipath4000 oraz systemu Hipath8000(OSV) 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(OSV), Hipath4000V6.0 i aplikacjach towarzyszących (Itar, Xpressions, Biling Online, Open Scape Voice, Open Scape UC) w czasie pojedynczej sesji.

G. Gwarancje dotyczące systemów Hipath4000, Hipath8000, aplikacji Xpressions, Itar, Biling Online, Open Scape Voice, Open Scape UC udzielone Zamawiającemu, wynikające z innych obowiązujących umów.

1. Zamawiający oświadcza, że na przełomie lat 2012/2013 na podstawie zawartych wcześniej umów dokonał:
 - 1) podniesienia wersji systemów: Hipath 4000 z V4.0 do V6.0 wraz z wymianą modułów DSCXL półki sterującej
 - 2) podniesienia i wirtualizacji wersji systemu Hipath 8000 z V3.1 do V6.0 wraz z aplikacjami towarzyszącymi Open Scape Voice, DLS,
 - 3) nabycia i wirtualizacji aplikacji Open Scape UC, Open Scape OSC, Open Scape Mobile Facade, Survival Authority, serwerów SESAP i iTrace
 - 4) podniesienia i wirtualizacji serwera Xpressions z V4 do V7
 - 5) podniesienia i wirtualizacji wersji serwera Itar z 4.03 do 4.04 wraz z aplikacją towarzyszącą Biling Online.
 - 6) integracji systemów Hipath 4000 V6.0 z aplikacją Open Scape Voice V6.0 polegającej na; możliwości wymiany faksów za pośrednictwem protokołu T38 oraz łącza SIPQ, także zapewnienie usług sieciowych pomiędzy Hipath 4000 a Hipath 8000 takich jak: CLIP, CLIR, COLP, COLR, CNIP, CNIR, CNOP, CNOR, DTMF, NAME DISPLAY, HOLD, COLL TRANSFER, COLL FORWARDING, DND, CALLBACK, MWI, Cd, Sc, DA, RO, TLS, SRTP.
2. Gwarancja i asysta techniczna udzielona Zamawiającemu w ramach zawartych umów na wyżej wymieniony sprzęt, oprogramowanie, aplikacje i usługi trwa: do dnia **19.12.2014r** w przypadku pkt.1 ppkt 2),3),4) i 5) oraz do dnia **15.03.2015r** w przypadku zakresu opisanego w pkt.1 ppkt 1) i 6)
3. Ponadto zakresem świadczonej gwarancji i asysty technicznej na rzecz Zamawiającego w ramach zawartych umów, objęte są:
 - 1) 24 godziny konsultacji telefonicznej na rzecz Zamawiającego w zakresie sprzętu i oprogramowania,
 - 2) usuwanie przez Wykonawcę dotychczasowych umów, usterek funkcjonalnych sprzętu i oprogramowania wynikających z wad powstałych podczas produkcji, projektowania, integracji lub implementacji oraz aktualizacji oprogramowania do najnowszych wersji,
 - 3) możliwość transportowania uszkodzonego i naprawionego sprzętu na koszt Wykonawcy umów,
 - 4) bezpłatne przywracanie pełnej funkcjonalności oprogramowania na zasadach szczegółowo opisanych w pkt E,
 - 5) realizowanie zgłoszeń (usterek i awarii) przez Wykonawcę umów, w dni

ZP-P-I.271.1.189.2013	Specyfikacja techniczna - załącznik nr 9 do SIWZ Załącznik nr 1 do wzoru umowy	Strona 5 z 6
-----------------------	---	--------------

- robotnicze w godzinach pracy Urzędu na zasadach szczegółowo opisanych w pkt D,
- 6) sposób postępowania w przypadku awarii wymagającej wezwania serwisu Wykonawcy
- 7) sposób zgłaszania przez Zamawiającego usterek i awarii, szczegółowo opisany w pkt D
4. Zobowiązania gwarancyjne Wykonawcy zawartych umów nie obejmują:
- 1) usuwania uszkodzeń spowodowanych niewłaściwym użytkowaniem sprzętu, bądź nieprzestrzeganiem instrukcji użytkowania i konserwacji sprzętu,
 - 2) diagnozowania i usuwania usterek lub szkód niezależnych od urządzeń Wykonawcy umów, które powstały na skutek usterek w sieci telefonicznej, urządzeniach sieci publicznej, lub innych sieciach abonenckich oraz usterek w innych niezależnych od Wykonawcy umów urządzeniach,
 - 3) diagnozowania i usuwania usterek lub szkód powstałych z przyczyn zdarzeń losowych takich jak: powódź, pożar, zalanie cieczą, wylądowania atmosferyczne, nieautoryzowane naprawy lub przeróbki, brak zapewnienia właściwych warunków pracy urządzeń,
 - 4) diagnozowania i usuwania usterek lub szkód związanych z działaniem wirusów komputerowych,
 - 5) zużycia spowodowanego eksploatacją (zabrudzenia, zarysowania, zmiana barwy).
5. W okresie trwania gwarancji, na podstawie zawartych umów, Zamawiający zobowiązał się, w porozumieniu z Wykonawcą umów do, przeprowadzania prac konserwacyjnych i innych działań mających na celu wyłącznie rozszerzenie lub zmianę systemu telekomunikacyjnego Zamawiającego. W przypadku nieprzestrzegania tego postanowienia przez Zamawiającego Wykonawca umów nie będzie ponosił odpowiedzialności za skutki podjętych czynności.