

Opis przedmiotu zamówienia

„Usługa serwisowa oraz utrzymanie w pełnej sprawności eksploatacyjnej systemu telekomunikacyjnego cyfrowego HiPath 3750 wraz z osprzętem i siecią wewnątrzzakładową użytkowanych przez Generalną Dyрекcję Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Katowicach.”

Termin realizacji : 24 miesiące od dnia podpisania Umowy.

Przewidywany termin rozpoczęcia usługi: czerwiec 2020 r.

Przedmiotem zamówienia jest:

Świadczenie usług serwisowych polegających na utrzymaniu w pełnej sprawności eksploatacyjnej:

1. Systemu telekomunikacyjnego cyfrowego HiPath 3750 wraz z telefonami i osprzętem wyszczególnione w pkt. 5 OPZ. – **ul. Myśliwska 5, 40-017 Katowice;**
2. Sieci wewnątrzzakładowej wraz z urządzeniami końcowymi (aparaty analogowe, aparaty cyfrowe, faksy) oraz użytkowanymi przez Zamawiającego rozdzielnicami - **ul. Myśliwska 5, 40-017 Katowice;**
3. Urządzeń końcowych (aparatów analogowych, faksu) – **ul. Chudowska 1, 41-810 Zabrze.**

Usługi serwisowe winny zapewnić prawidłowe funkcjonowanie sprzętu będącego w okresie gwarancyjnym oraz po okresie gwarancyjnym przewidzianego przez producenta dla poszczególnych modeli.

Wykonawca zobowiązany będzie w ramach usługi serwisowej do:

1. Zakres usług dla systemu telekomunikacyjnego cyfrowego HiPath 3750 :

- 1.1 Wykonywanie dowolnej ilości zmian ustawień systemu telekomunikacyjnego Hipath 3750, zdalnie lub w lokalizacji Zamawiającego w zakresie:
 - 1) zmiany nazw stacji telefonicznych;
 - 2) konfiguracji ruchu wychodzącego i przychodzącego;
 - 3) zmiany uprawnień dla abonentów;
 - 4) konfiguracji łącz cyfrowych, analogowych, IP;
 - 5) konfiguracji stacji telefonicznych;
 - 6) zmiany i konfiguracji UCD, interface LDAP;
 - 7) inne zmiany konfiguracyjne dostępne w systemie.
- 1.2 Wykonywanie backup systemu telekomunikacyjnego Hipath 3750 jeden raz w miesiącu.
- 1.3 Zdalne diagnozowanie i monitorowanie zgłoszonych usterek i błędów zaistniałych podczas eksploatacji systemu telekomunikacyjnego oraz oprogramowania.
- 1.4 Zapewnienie stanu magazynowego części zamiennych dla central HiPath 3750.
- 1.5 Wykonywanie napraw, usuwanie wszystkich usterek, awarii, wad wykrytych podczas eksploatacji urządzeń lub wymiany urządzeń.
 - 1) Napraw uszkodzonych elementów urządzeń lub wymiana części podzespołów w siedzibach Zamawiającego. W przypadku konieczności wykonania naprawy lub wymiany podzespołu poza siedzibą Zamawiającego, konieczne jest uzyskanie zgody Zamawiającego.
 - 2) W przypadku opisanym w ust. 1.5 ppkt. 1) na wykonanie usługi poza siedzibą Zamawiającego konieczne jest sporządzenie protokołu z wyszczególnieniem: typu, nr fabrycznego urządzenia. W takim przypadku Wykonawca dostarczy i zainstaluje

- sprzęt zastępczy o nie gorszych parametrach niż naprawiany sprzęt będący przedmiotem zamówienia.
- 3) W przypadku, gdy naprawa odbywać się będzie w punkcie serwisowym, transport naprawianych urządzeń odbywać się będzie na koszt i ryzyko Wykonawcy.
 - 4) Wszystkie zastosowane przez Wykonawcę części zamiennie muszą być fabrycznie nowe, nieużywane, nieprefabrykowane.
 - 5) Uszkodzone elementy pozostają własnością Zamawiającego.
 - 6) W przypadku naprawy wymagającej wymiany części zamiennych, Wykonawca przystąpi do realizacji zlecenia wyłącznie po pisemnym zaakceptowaniu przez Zamawiającego oszacowanej przez Wykonawcę wartości części zamiennych.
- 1.6 Wszelkie koszty naprawy, w tym koszty transportu, instalacji, konfiguracji, wymiany i uruchomienia urządzeń w lokalizacji Zamawiającego, ponosi Wykonawca.
- 1) Na wykonane naprawy Wykonawca udzieli gwarancji na okres 12 miesięcy. Termin gwarancji liczony będzie od dnia podpisania przez obie Strony protokołu wykonania prac.
 - 2) Udzielona przez Wykonawcę gwarancja, o której mowa w ust. powyżej nie dotyczy wymienianych w czasie naprawy części. Wykonawca udziela gwarancji na wymienione części zgodnie z gwarancją jakości udzielaną przez ich producenta.

2. Zakres usług serwisowych w zakresie wewnątrzzakładowej sieci teletechnicznej:

- 2.1 Wykonywanie instalacji teletechnicznych w obrębie jednego pomieszczenia.
- 2.2 Zmiana obwodów teletechnicznych na sieci wewnątrzzakładowej.
- 2.3 Lokalizacja i ograniczanie uszkodzeń na sieci wewnątrzzakładowej.
- 2.4 Instalacja oraz konfiguracja aparatów telefonicznych, faksów, oraz innego sprzętu współpracującego z systemem telekomunikacyjnym.
- 2.5 Współpraca z operatorami dostarczającymi usługi celem szybkiego ograniczenia uszkodzeń na liniach miejskich.
- 2.6 Udział w czynnościach kontrolnych przeprowadzanych przez zewnętrznych operatorów telekomunikacyjnych.
- 2.7 Przeniesienie urządzeń końcowych systemu telekomunikacyjnego tj. aparatów telefonicznych cyfrowych, analogowych, faksów i innych urządzeń współpracujących z systemem telekomunikacyjnym w obrębie sieci wewnątrzzakładowej Zamawiającego.
- 2.8 Okresowe badania techniczne – 2 razy w roku w trakcie trwania umowy (okresowe badanie techniczne można wykonać zdalnie, ale każdorazowo powinno być potwierdzone protokołem).
- 2.9 Pomoc techniczną w zakresie obsługi urządzeń (szkolenie).
- 2.10 Przegląd i konserwacja rozdzielnic oraz przełącznicy głównej wewnątrzzakładowej sieci teletechnicznej.
- 2.11 Przegląd i konserwacja urządzeń końcowych systemu telekomunikacyjnego tj. aparatów telefonicznych, faksów, oraz innego sprzętu współpracującego z systemem telekomunikacyjnym jeden raz w miesiącu. Czynności jakie należy wykonać to:
 - 1) sprawdzenie stanu urządzenia;
 - 2) wymiana/naprawa sznura słuchawkowego/mikrotelefonu;
 - 3) wymiana/naprawa sznura liniowego zasilającego;
 - 4) wymiana/naprawa gniazda telefonicznego;
 - 5) odblokowanie/naprawa zakleszczających się przycisków;
 - 6) utrzymanie w czystości urządzeń końcowych (aparatów telefonicznych i faksów).
- 2.12. Pracownik serwisu każdorazowo po wykonaniu czynności objętych przedmiotem zamówienia, zobowiązany jest do wykonania – po każdej wizycie serwisu kontrolnej kopii testowej z serwisowanego urządzenia, a także do sporządzenia protokołu czynności serwisowych zawierającego w szczególności:
 - 1) rodzaj wykonywanej usługi;

- 2) specyfikację wymienionych części
- 2.13. Naprawa urządzeń końcowych systemu telekomunikacyjnego tj. aparatów telefonicznych cyfrowych, analogowych, faksów w lokalizacji Zamawiającego. W przypadku konieczności wykonania naprawy lub wymiany podzespołu poza siedzibą Zamawiającego, konieczne jest uzyskanie zgody Zamawiającego.
 - 1) W przypadku opisanym w ust. 2.13 na wykonanie usługi poza siedzibą Zamawiającego konieczne jest sporządzenie protokołu z wyszczególnieniem: typu, nr fabrycznego urządzenia. W takim przypadku Wykonawca dostarczy i zainstaluje sprzęt zastępczy o nie gorszych parametrach niż naprawiany sprzęt będący przedmiotem zamówienia.
 - 2) W przypadku, gdy naprawa odbywać się będzie w punkcie serwisowym, transport naprawianych urządzeń odbywać się będzie na koszt i ryzyko Wykonawcy.
 - 3) Wszystkie zastosowane przez Wykonawcę części zamienne muszą być fabrycznie nowe, nieużywane, nieprefabrykowane.
 - 4) Uszkodzone elementy pozostają własnością Zamawiającego.
 - 5) W przypadku naprawy wymagającej wymiany części zamiennych, Wykonawca przystąpi do realizacji zlecenia wyłącznie po pisemnym zaakceptowaniu przez Zamawiającego oszacowanej przez Wykonawcę wartości części zamiennych.
- 2.14. Sporządzanie ekspertyz technicznych urządzeń objętych przedmiotem zamówienia w formie papierowej oraz w wersji elektronicznej.
- 2.15. Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian w ilości posiadanych urządzeń faksujących lub aparatów telefonicznych będących na wyposażeniu, polegających na wykreśleniu wymienionego urządzenia lub wpisaniu urządzenia dodatkowego lub zmianie lokalizacji.

3. Casy reakcji na zgłoszenia:

- 3.1 Zamawiający będzie dokonywał zgłoszenia awarii telefonicznie, drogą mailową na wskazany przez Wykonawcę adres mailowy.
- 3.2 Czas na usunięcie awarii:
 - a) **awaria** powodująca całkowite zatrzymanie pracy systemu lub bardzo poważne ograniczenie jego funkcjonalności np. brak możliwości wykonywania połączeń przychodzących lub/i wychodzących, usługa winna być wykonana w ciągu **2** godzin od momentu zgłoszenia;
 - b) **awaria** – powodująca ograniczenie funkcjonalności systemu np. nie działające urządzenie końcowe systemu telekomunikacyjnego, usługa winna być wykonana w ciągu **4** godzin od momentu zgłoszenia;
 - c) **zgłoszenie zmian konfiguracyjnych lub potrzeby pomocy doraźnej na żądanie Zamawiającego** – usługa powinna być wykonana w ciągu **6** godzin od momentu zgłoszenia.

4. Wymagania dodatkowe dla Wykonawcy:

- 4.1 Wykonywanie przeglądów oraz napraw za pomocą własnych narzędzi i przyrządów.
- 4.2 Utrzymywanie porządku w pomieszczeniach, w których prowadzone będą prace serwisowo-naprawcze.
- 4.3 Poniesienie pełnej odpowiedzialności za skutki spowodowane niewłaściwą konserwacją lub niewłaściwym usunięciem awarii oraz zobowiązanie się do ich usunięcia na własny koszt.
- 4.4 Przedstawienie Zamawiającemu na koniec każdego miesiąca kalendarzowego protokołu należytego Wykonania umowy, będącego podstawą do wystawienia faktury z tytułu Wykonywania Umowy.
- 4.5 Po podpisaniu Umowy, najpóźniej w dniu rozpoczęcia Usługi Wykonawca jest zobowiązany przekazać Zamawiającemu:
 - a) wykaz osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotowej Usługi. Z treści Wykazu, o którym mowa powyżej powinny wynikać informacje dotyczące

danych osób co do ich tożsamości, tj. imię, nazwisko, nr dowodu tożsamości. Zamawiający zastrzega sobie prawo odmowy dopuszczenia Wykonawcy do rozpoczęcia świadczenia Usługi, do czasu przedłożenia przez Wykonawcę kompletu dokumentów, o których mowa powyżej.

- b) Wykaz, o którym mowa w pkt. a) Wykonawca jest zobowiązany w trakcie obowiązywania Umowy aktualizować każdorazowo w przypadku zmiany obsady osób wykonujących przedmiot Umowy. Każda zmiana osób realizujących Usługę wymaga zgody Zamawiającego.

5. Wykaz faksów oraz sprzętu Zamawiającego Oddział w Katowicach:

Faksy:

Panasonic KX-FL 613 PD – 3 szt;
Panasonic KX-FL 613 – 3 szt.;
Panasonic KX-FT 938/PD – 1 szt.;
Panasonic KX-FT 963 PD – 1 szt.;
Panasonic KX-FT 988 PD – 3 szt.;
Panasonic KX-FT35 – 1 szt.;
Panasonic KX-MB 2061 + dodatkowa słuchawka
Brother 2845 – 3 szt. (na gwarancji).

Sprzęt:

1. centrala telefoniczne HiPath 3750
2. skrzynia rozszerzeń
3. 45 aparatów cyfrowych Optipoint 500 Standard
4. 89 aparatów analogowych
5. 48 linii wewnętrznych cyfrowych
6. 96 linii wewnętrznych analogowych
7. Trakt 30 B+D
8. 8 linii miejskich analogowych.
9. System zapowiedzi
10. System taryfikacji z buforem
11. System podtrzymania bateryjnego
12. Szafa strukturalna 42U – 1 komplet
13. Przełącznica główna - 1200 par
14. Przełącznice pośrednie – 8 lokalizacji
15. Rejestrator rozmów na 4 linie analogowe

GTW