

Opis przedmiotu zamówienia

I. Skrótowy opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Dostarczenie subskrypcji licencji do posiadanego przez Dyрекcję Generalną Lasów Państwowych systemu Cisco Unified Communications Manager wraz z usługą wsparcia technicznego producenta (ang. maintenance) na okres 12 miesięcy.
Szczegółowy wykaz licencji zawiera tabela nr 1 ;
2. Dostarczenie subskrypcji licencji do posiadanego przez Dyрекcję Generalną Lasów Państwowych systemu Cisco Unified Contact Center Express wraz z usługą wsparcia technicznego producenta (ang. maintenance) na okres 12 miesięcy.
Szczegółowy wykaz licencji zawiera tabela nr 2 ;
3. Świadczenie usługi wsparcia nieproducentckiego tj. Wykonawcy dla posiadanego systemu Cisco Unified Communications Manager przez okres 12 miesięcy.
4. Świadczenie usługi wsparcia nieproducentckiego tj. Wykonawcy dla posiadanego systemu Cisco Unified Contact Center Express przez okres 12 miesięcy.
5. Zapewnieniu 12 miesięcznego wsparcia Wykonawcy dla administratorów systemu UCM oraz UCCX. W wymiarze 40 roboczogodzin. Usługa świadczona telefonicznie oraz mailowo, w języku polskim, od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-16:00¹
6. Zapewnieniu, w ramach prawa opcji, 12 miesięcznego wsparcia Wykonawcy dla administratorów systemu UCM oraz UCCX. w maksymalnym wymiarze 120 roboczogodzin. Usługa świadczona

¹ W zależności od zakresu godzin zaoferowanego w ofercie

telefonicznie oraz mailowo, w języku polskim, od poniedziałku do piątku
w godzinach 08:00-16:00²

II. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Opis zakresu dostawy (jeżeli dotyczy):

W ramach zamówienia wykonawca dostarczy:

Subskrypcje licencji do posiadanych systemów Cisco Unified Communications Manager oraz Cisco Unified Contact Center Express w terminie do 14 dni³ od dnia podpisania umowy zgodnie z poniższym wykazem.

1.1. Dostarczenie subskrypcji licencji wymienionych w tabeli nr 1 wraz z usługą wsparcia technicznego producenta systemu Cisco Unified Communications Manager.

Tabela nr 1

Poz.	Nr. Katalogowy	Opis	Czas trwania subskrypcji (mies)	Ilość
1.0	A-FLEX-3	Collaboration Flex Plan 3.0		1
1.1	SVS-FLEX-SUPT-BAS	Basic Support for Flex Plan	12	1
1.2	A-FLEX-NUPL-P	NU On-Premises Calling Professional	12	521
1.3	A-FLEX-NUPL-E	NU On-Premises Calling Enhanced	12	6483
1.4	A-FLEX-NUPL-A	NU On-Premises Calling Access	12	494
1.5	A-FLEX-P-DEV-REG	NU TelePresence Room	12	119

1.2. Dostarczenie subskrypcji licencji wymienionych w tabeli nr 2 wraz z usługą wsparcia technicznego producenta systemu Cisco Unified Contact Center Express.

² W zależności od zakresu godzin zaoferowanego w ofercie

³ Zgodnie z ofertą wykonawcy

Tabela nr 2

Poz.	Nr. Katalogowy	Opis	Czas trwania subskrypcji (mies)	Ilość
1.0	A-FLEX-3-CC	Flex 3.0 for Contact Center		1
1.1	SVS-FLEX-SUPT-BAS	Basic Support for Flex Plan	12	1
1.2	A-FLEX-CCX-S-C	On-Premises UCCX Standard Concurrent Agent	12	30
1.3	A-FLEX-05-12.5-K9	On-Premises UCCX Std & Prem Media Kit v12.5	12	1
1.4	A-FLEX-CCX-S-AGT	On-Premises UCCX Standard Agent License Smart Licensing	12	30
1.5	A-FLEX-CCX-SVR	On-Premises UCCX Standard & Premium Server Smart Licensing	12	1

1.3. Zamawiający wymaga dostarczenia wraz z produktami oświadczenia przedstawiciela producenta potwierdzającego ważność i zakres uprawnień licencyjnych.

1.4. Zamawiający wymaga dostarczenia oświadczenia przedstawiciela producenta potwierdzającego objęcie oprogramowania wsparciem serwisowym producenta.

1.5 Zamawiający wymaga, żeby wszystkie oferowane produkty pochodziły z oficjalnego kanału dystrybucyjnego producenta.

2. Opis usługi :

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca będzie świadczył/realizował następujące usługi:

2.1. Wykonawca zapewni świadczenie usług wsparcia Producenta dla subskrypcji licencji systemu Cisco Unified Communications Manager przez okres 12 miesięcy oraz subskrypcji licencji systemu Cisco Unified Contact Center Express przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Wsparcie producenta będzie świadczone zgodnie z następującymi zasadami:

2.1.1. Usługi wsparcia producenta będą świadczone w języku polskim.

- 2.1.2. Zgłoszenia awarii i błędów może dokonywać administrator systemu lub koordynator umowy przez telefon oraz e-mail.
- 2.1.3. Zgłoszenia mogą być przekazywane bezpośrednio do producenta.
- 2.1.4. Zgłoszenia do producenta mogą być wykonywane 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
- 2.1.5. Bezpośredni i wolny od dodatkowych opłat dostęp do pomocy technicznej producenta (telefon, e-mail lub WWW) świadczony przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, w zakresie rozwiązywania błędów związanych z bieżącą eksploatacją systemu i oprogramowania.
- 2.1.6. Wsparcie producenta powinno zapewniać Zamawiającemu możliwość instalacji aktualizacji i poprawek oprogramowania w tym oprogramowania sprzętu przez cały okres świadczenia usługi, w ramach ogólnie dostępnej oferty producenta, a także w ramach wykupionego zestawu funkcjonalności oprogramowania, wraz z wolnym od dodatkowych opłat prawem (tj. licencją) do korzystania z pobranego oprogramowania na zasadach określonych w warunkach licencyjnych dla użytkownika końcowego. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do opisu aktualizacji w języku polskim lub angielskim.
- 2.1.7. Realizacja usług wsparcia Producenta będzie potwierdzana okresowymi raportami Wykonawcy. Terminy przekazywania raportów dla Zamawiającego określa Umowa.
- 2.1.8. Wykonawca musi posiadać status certyfikowanego partnera producenta rozwiązywania przez okres wykonywania Umowy przy czym jeśli producent stosuje kilka poziomów partnerstwa, Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał nie niższy niż drugi w kolejności poziom partnerstwa licząc od najwyższego poziomu partnerstwa w hierarchii poziomów partnerstwa stosowanej przez producenta rozwiązywania.

- 2.2. Wykonawca zapewni świadczenie usług wsparcia nieproducenckiego t.j. wykonawcy dla systemu Cisco Unified Communications Manager przez okres 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy oraz systemu Cisco Unified Contact Center Express przez okres 12 miesięcy od dnia od dnia zawarcia umowy.
- 2.3. Wsparcie Wykonawcy będzie świadczone dla serwerów, urządzeń i oprogramowania producenta wchodzących w skład systemu telefonii IP Zamawiającego zgodnie z następującymi zasadami:
- 2.3.1. Usługi wsparcia Wykonawcy będą świadczone w języku polskim.
- 2.3.2. Wykonawca zapewni co najmniej jeden punkt kontaktowy do zgłaszania awarii/usterek. Zgłoszenia mogą być kierowane drogą telefoniczną oraz pocztą e-mail. Zgłoszeń mogą dokonywać zarówno administratorzy systemu jak i koordynatorzy umowy.
- 2.3.3. Na wniosek Zamawiającego, zgłoszenia powinny być przekazywane bezpośrednio do producenta oprogramowania.
- 2.3.4. Zgłoszenia mogą być wykonywane 365 dni w roku, 24 godziny na dobę.
- 2.3.5. Na pisemny wniosek Zamawiającego Wykonawca dokona jednokrotnie, w okresie trwania umowy, aktualizacji/upgrade systemów Cisco Unified Call Manager, Cisco Expressway, Cisco Unified Contact Center Express.
- 2.3.6. W przypadku aktualizacji publikowanych przez producenta systemu, określanych przez producenta systemu, jako aktualizacje mające krytyczny wpływ na działanie systemu, Wykonawca dokona aktualizacji każdorazowo gdy takie aktualizacje zostaną opublikowane. Aktualizacje te nie są wliczane w ramach godziny wsparcia Wykonawcy dla administratorów systemu.
- 2.3.7. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia w oparciu o serwis producenta usług serwisowych polegających na

przywróceniu sprawności systemu w przypadku awarii zgodnie z wymaganiami wymienionymi w punkcie 2.3.8.

2.3.8. Awaria krytyczna zostanie usunięta w terminie do 8 godzin, licząc od godziny przesłania zgłoszenia.

Awaria o wysokim priorytecie zostanie usunięta w terminie do 24 godzin od godziny przesłania zgłoszenia.

Awaria zwykła zostanie usunięta w terminie do 3 dni roboczych od dnia przesłania zgłoszenia.

2.3.9. Wykonawca będzie świadczył wsparcie dla administratorów PGL LP w zakresie utrzymywanego rozwiązania w zakresie 40 godzin w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

Wsparcie obejmuje:

- a) Pomoc techniczną w przeprowadzaniu zmian w konfiguracji zadanych przez Administratora systemu.
- b) Pomoc techniczną w zakresie wdrażania nowych funkcjonalności.
- c) Pomoc techniczną w przeprowadzeniu aktualizacji oprogramowania.
- d) Pomoc techniczną w zakresie przygotowania i aktualizacji dokumentacji technicznej.

Wsparcie administratorów będzie odbywać się drogą telefoniczną, pocztą e-mail, jako zdalna pomoc online.

2.3.10. W ramach prawa opcji, na warunkach opisanych w pkt 2.3.9, Wykonawca będzie świadczył wsparcie dla administratorów PGL LP w maksymalnym wymiarze 120 roboczogodzin od dnia zlecenia wsparcia do zakończenia realizacji Umowy.

2.3.11. Wykonawca zapewni dostępność systemu na poziomie minimum 98% czasu w skali miesiąca.

2.3.12. Realizacja usług wsparcia Wykonawcy będzie potwierdzana okresowymi raportami. Wzór raportu oraz termin jego przekazywania Zamawiającemu określa Umowa.

2.3.13. Wykonawca zobowiązany jest do zagwarantowania Zamawiającemu bezpośredniego dostępu do portali, na których znajdują się

- a) Aktualizacje oprogramowania.
- b) Przewodniki konfiguracyjne i narzędzia diagnostyczne.
- c) Baza wiedzy producenta oprogramowania.

3. Definicje:

3.1 Awaria – uszkodzenie systemu uniemożliwiające wykonywanie usług przez system lub utrata funkcjonalności systemu.

3.2 Awaria krytyczna - nieprawidłowe działanie oprogramowania Systemu telefonii IP powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z oprogramowania Systemu, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje.

3.3 Awaria o wysokim priorytecie - nieprawidłowe działanie oprogramowania systemu powodujące ograniczenie korzystania z oprogramowania systemu przy zachowaniu spełniania przez to oprogramowanie jego podstawowych funkcji.

3.4 Awaria zwykła - nieprawidłowe działanie oprogramowania systemu niepowodujące ograniczenia korzystania z tego oprogramowania.

3.5 UCM - Cisco Unified Communications Manager

3.6 UCCX - Cisco Unified Contact Center Express

3.7 Czas usunięcia awarii – czas liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego do momentu jej faktycznego usunięcia.

4. Opis środowiska IT w którym będzie realizowane zamówienie:

System telefonii IP – system, składający się z następujących serwerów:

1 x Publisher (ver. 14.0.1.12900-161) - 110 GB HDD, 8 GB RAM,
4 vCPU

2 x Serwer TFTP - 110 GB HDD, 8 GB RAM, 4 vCPU

4 x Subscriber - 110 GB HDD, 8 GB RAM, 4 vCPU

- 2 x IM and Presence (ver. 14.0.1.12901-1) - 80 GB HDD, 8 GB RAM, 4 vCPU
- 2 x Expressway-C (ver. X14.0.11) - 128 GB HDD, 8 GB RAM, 8 vCPU
- 2 x Expressway-E (ver. X14.0.11) - 128 GB HDD, 8 GB RAM, 8 vCPU
- 2 x UCCX (ver. 12.5.1.10000-31) - 146 GB HDD, 20 GB RAM, 4 vCPU

III. Opis rozwiązania równoważnego - kryteria stosowane w celu oceny równoważności :

Wykonawca, który zaoferuje produkt równoważny musi zapewnić pełną migrację obecnego systemu do równoważnego rozwiązania.

1. Zaoferowany system równoważny do systemu UCM musi spełniać następujące wymagania Zamawiającego:

- 1.1 Musi mieć możliwość zarządzania urządzeniami i użytkownikami przez interfejs webowy i pozwalać na zarządzanie minimum 10000 urządzeń oraz minimum 27000 użytkowników.
- 1.2 System równoważny musi pracować w klastrze niezawodnościowym (HA).
- 1.3 Oferowany równoważny system musi być kompatybilny ze wszystkimi urządzeniami używanymi w obecnym środowisku telefonii IP Zamawiającego (telefony IP, telefony programowe, kodeki wideo, bramy głosowe).
- 1.4 System równoważny musi obsługiwać szyfrowane połączenia audio i wideo punkt-punkt oraz połączenia konferencyjne z wykorzystaniem obecnie używanych w systemie protokołów komunikacyjnych, kodeków audio i wideo.
- 1.5 System równoważny musi zapewniać kontrolę szyfrowania, która umożliwia administratorowi skonfigurowanie zalecanego poziomu szyfrowania dla połączeń SIP, HTTP, TLS i SSL.
- 1.6 System równoważny musi zapewniać możliwość pracy w wirtualnym środowisku serwerowym aktualnie wykorzystywanym przez Zamawiającego (VMWare ESXi ver. 8) i nie wykroczyć poza obecnie wykorzystywane do tego celu zasoby.
- 1.7 System równoważny musi zapewniać dostęp do portalu samoobsługowego dla użytkowników końcowych z poziomu

którego użytkownik ma możliwość konfiguracji podstawowych parametrów przypisanych urządzeń.

- 1.8 System musi zapewniać wszystkie funkcjonalności obecnego systemu UCM w zakresie zarządzania i konfiguracji urządzeń, użytkowników, grup uprawnień, bezpieczeństwa i kontroli dostępu, routingu połączeń oraz zarządzania planem numeracyjnym w ramach PGL LP.
- 1.9 Oferowany system równoważny musi zapewniać możliwość przeniesienia konfiguracji elementów infrastrukturalnych, użytkowników i urządzeń końcowych z obecnie używanego systemu UCM i nie może mieć wpływu na działanie obecnej infrastruktury i systemu Zamawiającego.
- 1.10 System musi umożliwiać integrację z systemem Microsoft Active Directory (AD) Zamawiającego, co najmniej w zakresie uwierzytelniania oraz umożliwiać importowanie użytkowników z AD na podstawie filtrów o określonych kryteriach.
- 1.11 System musi być wyposażony w funkcjonalność śledzenia historii wprowadzanych zmian w zakresie użytkownika i infrastruktury.
- 1.12 W przypadku zaoferowania produktów równoważnych, Wykonawca musi przeprowadzić szkolenie z oferowanych rozwiązań równoważnych dla administratorów wskazanych przez Zamawiającego.
2. Zaoferowany system równoważny do systemu UCCX musi spełniać następujące wymagania Zamawiającego:
 - 2.1 System równoważny musi zapewniać możliwość pracy w wirtualnym środowisku serwerowym Zamawiającego i nie wykraczać poza obecnie wykorzystywane do tego celu zasoby.
 - 2.2 System musi umożliwiać integrację z systemem Microsoft Active Directory (AD) Zamawiającego, co najmniej w zakresie uwierzytelniania oraz umożliwiać importowanie użytkowników z AD na podstawie filtrów o określonych kryteriach.
 - 2.3 System musi realizować funkcje zapowiedzi słownych IVR.
 - 2.4 System musi umożliwiać terminowanie połączeń telefonicznych i ich automatyczną obsługę przez system zapowiedzi IVR

- (Interactive Voice Responder), definiowaną przez skrypty budowane przez graficzne narzędzie.
- 2.5 System musi obsługiwać co najmniej 5 agentów Contact Center oraz 400 portów IVR jednocześnie.
 - 2.6 System musi oferować możliwość rozbudowy o funkcjonalność umożliwiającą w ramach funkcji skryptu obsługi systemu IVR pobieranie i zapis informacji do zewnętrznych baz danych (SQL).
 - 2.7 W ramach kolejkowania połączeń system musi mieć możliwość obsługi wielu kanałów komunikacji, co najmniej: telefonię (głos) i połączenia wideo.
 - 2.8 System musi realizować funkcje kolejkowania Contact Center dla połączeń głosowych oraz dla połączeń wideo.
 - 2.9 System musi mieć możliwość rozbudowy o dodatkowe kanały komunikacji, co najmniej: komunikację email oraz czat dla każdego z Agentów.
 - 2.10 System musi realizować funkcje nadzorcze w zakresie podglądu stanu kolejek ACD w Contact Center oraz poszczególnych agentów.
 - 2.11 System musi realizować funkcje nadzorcze w zakresie generowania raportów historycznych oraz bieżących z pracy systemu oraz pracy poszczególnych agentów.
 - 2.12 System musi pracować w klastrze niezawodnościowym (HA) z możliwością pracy w trybie rozproszonym, w którym serwery klastra Contact Center połączone są poprzez sieć IP, co najmniej LAN oraz WAN.
 - 2.13 Oferowany system równoważny do posiadanego przez Zamawiającego systemu UCCX musi umożliwiać integrację z posiadanym przez Zamawiającego systemem telefonii IP.