

## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług wsparcia technicznego dla posiadanych przez Miasto Bydgoszcz systemów telekomunikacyjnych.

**Świadczenie usługi wsparcia technicznego (Help Desk) na posiadane systemy telekomunikacyjne (AVAYA Aura, Microsoft Skype for Business, AudioCodes) oraz rozbudowa tych systemów o nowe funkcjonalności.**

1. Przedmiot zamówienia obejmuje świadczenie usługi wsparcia technicznego (Help Desk) na posiadany system telekomunikacyjny AVAYA Aura, Microsoft Skype for Business oraz AudioCodes w okresie 36 miesięcy od daty zawarcia umowy.
2. W ramach usług wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany będzie do:
  - 1) usuwania usterek (krytycznych i zwykłych) w działaniu systemów,
  - 2) przyjmowania od Zamawiającego zgłoszeń o usterkach oraz zapewnienia wykonania usług w ramach wynagrodzenia określonego w ofercie,
  - 3) udzielania konsultacji technicznych Help Desk,
  - 4) świadczenia usług utrzymaniowych.
3. Definicje
  - 1) **usterka systemu** - usterka krytyczna albo usterka zwykła.
  - 2) **usterka krytyczna** - jedno lub więcej następujących zdarzeń:
    - a) nieprzewidziane, całkowicie błędne działanie systemu (gdzie wszystkie funkcjonalności systemu są niedostępne lub powtarza się „reboot” systemu z niewiadomej przyczyny);
    - b) 25% lub więcej portów trunkowych i/lub portów wewnętrznych systemu nie działa;
    - c) 25% lub więcej wydajności sieci systemu nie działa;
    - d) 20% lub więcej połączeń między poszczególnymi modułami systemu nie działa;
    - e) funkcjonalność routowania i przełączania nie działa;
    - f) konsola operatorska lub konsola administratora nie działa;
  - 3) **usterka zwykła** - wszystkie uszkodzenia nie wymienione jako usterka krytyczna.
  - 4) **konsultacje techniczne Help Desk** - konsultacje telefoniczne w zakresie eksploatacji systemu.
  - 5) **usługa utrzymaniowa** - testowanie, pomiary, diagnostyka i lokalizacja usterek w systemie. Usługi utrzymaniowe realizowane są do 48 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.
  - 6) **system** - elementy systemu Avaya Aura (System Manager, AES, Session Manager, Utility Service, CMS, Communication Manager) oraz Skype for Business składający się z serwerów (Front-end, Edge) oraz AudioCodes (Mediant 1000, telefony IP serii 440HD i 420HD, FaxServer, IP Phone Manager )
  - 7) **prace modernizacyjne** - rozszerzenie funkcjonalności systemów realizowane przez Wykonawcę na wniosek Zamawiającego lub poprawa niepożądanych zachowań systemów, spowodowana przez Użytkownika w wymiarze określonym w umowie (puli roboczogodzin).

- 8) **pula roboczogodzin** - określona w umowie liczbą roboczogodzin stanowiącą maksymalny wymiar czasu jaki Wykonawca poświęci na wykonanie prac i usług wyszczególnionych w umowie (które będą rozliczane w ramach przedmiotowej puli). Opłata za usługi w ramach puli będzie płatna po wykonaniu usługi do limitu określonego w umowie.
  - 9) **roboczogodzina** - oznacza umowną jednostkę rozliczeniową pracochłonności w wymiarze 60 minut.
4. Ogólne warunki
- 1) Zamawiający zobowiązany będzie do używania **systemu** zgodnie z jego przeznaczeniem, instrukcjami Wykonawcy oraz zgodnie z dokumentacją dostarczoną przez producenta.
  - 2) Zamawiający będzie powiadamiał Wykonawcę telefonicznie o wadliwym funkcjonowaniu **systemu** za pośrednictwem osoby do tego upoważnionej i będzie potwierdzał zgłoszenie pisemnie lub poprzez przesłanie emaila.
  - 3) Zamawiający zapewni Wykonawcy bezpośredni zdalny dostęp do **systemu** oraz fizyczny dostęp do obszaru zainstalowanego **systemu** w celu wykonywania usług.
5. Szczegółowy zakres usług
- 1) czasy reakcji i naprawy dla **systemu** odnoszą się do 5-ciu dni w tygodniu, w godzinach pracy Zamawiającego, tj. poniedziałek, środa, czwartek 8:00 do 16:00, wtorek 8:00 do 18:00, piątek 8:00 do 14:00 i wynoszą odpowiednio:
    - a) dla **usterek krytycznych**:
      - czas przyjęcia zgłoszenia – 1 godzina,
      - reakcja na miejscu – 2 godziny,
      - czas naprawy – 36 godzin, z zastrzeżeniem Rozdz. XVII, pkt 2 ppkt 2 swz
    - b) dla **usterek zwykłych**
      - czas przyjęcia zgłoszenia – 2 godziny,
      - czas naprawy – 60 godzin, z zastrzeżeniem Rozdz. XVII pkt 2 ppkt 3 swz
  - 2) dostęp do Help Desk Wykonawcy będzie zapewniony dla Zamawiającego w godzinach roboczych przez telefon oraz email,
  - 3) Wykonawca zapewnia najszybszy możliwy serwis od momentu zgłoszenia usterki. W przypadku usterki krytycznej stan prac będzie raportowany co 4h telefonicznie lub poprzez email. W przypadku pozostałych usterek co 24h poprzez email,
  - 4) system będzie poddawany przeglądom technicznym (co 3 miesiące), dokonywanym w siedzibie Zamawiającego. Przeglądy związane z diagnostyką software (Avaya Aura, firmware, patche) będą dokonywane zdalnie. W przypadku problemów z oprogramowaniem bądź konfiguracją, zostanie przywrócony wyjściowy stan **systemu**. Wykonawca podejmie każde możliwe działania umożliwiające przywrócenie **systemu** do stanu konfiguracji sprzed usterki, jednakże nie będzie to możliwe we wszystkich zaistniałych przypadkach. Po zakończeniu prac będą przesyłane raporty powykonawcze.
  - 5) podczas przeglądów technicznych Wykonawca jest zobowiązany do uaktualnienia firmware telefonów zainstalowanych w systemie, jeżeli są dostępne nowe wersje firmware,
  - 6) jeżeli przez producenta **systemu** zostaną wydane nowe wersje oprogramowania to powinny one zostać zainstalowane w Systemie Zamawiającego nie później niż 6 miesięcy od daty opublikowania. Instalacja poprawek krytycznych powinna zostać

wykonana jak najszybciej po konsultacji z Zamawiającym. Nowe wersje oprogramowania będą instalowane bezpłatnie jeżeli będą one dostępne dla Zamawiającego w ramach wykupionego wsparcia

- 7) podczas przeglądu technicznego Wykonawca jest zobowiązany do uaktualnienia firmware urządzeń AudioCodes( Mediant 1000, telefony IP, FaxServer, IP Phone Manager) do najnowszej wersji oprogramowania jeżeli jest ona dostępna,
- 8) w trakcie przeglądu technicznego Wykonawca zobowiązany jest do weryfikacji następujących funkcjonalności Skype for Bussines:
  - a) przekazywanie informacji o statusach użytkowników,
  - b) przesyłanie wiadomości chat;
  - c) połączenia audio;
  - d) połączenia video;
  - e) przesyłanie plików;
  - f) współdzielenie: pulpitu, tablicy interaktywnej (whiteboard), pliku, ankiety;
  - g) zestawienie konferencji dla 3 lub więcej użytkowników i wykorzystanie wszystkich powyższych funkcjonalności;
- 9) w trakcie przeglądu technicznego musi zostać wykonana weryfikacja działania usługi telefonicznej z wykorzystaniem aparatów IP AudioCodes:
  - a) zestawienie połączenia;
  - b) odebranie połączenia;
  - c) wstrzymanie połączenia;
  - d) wznowienie połączenia;
  - e) Transfer z konsultacją;
  - f) Ślepy transfer;

Weryfikacja usługi telefonicznej powinna być wykonana pomiędzy:

  - użytkownikiem Skype for Bussines a użytkownikiem Avaya;
  - użytkownikiem Skype for Bussines a użytkownikiem w sieci PSTN;
  - pomiędzy dwoma użytkownikami Skype for Bussines;
- 10) w trakcie przeglądu technicznego musi zostać wykonana weryfikacja działania integracji Skype for Bussines – Exchange;
- 11) w trakcie przeglądu technicznego musi zostać wykonana weryfikacja działania połączeń z wykorzystaniem łączy SIP pomiędzy:
  - a) Skype for Bussines – AudioCodes Mediant 1000
  - b) Skype for Bussines – Avaya;
- 12) wszystkie zmiany w **systemie**, które mają bezpośredni wpływ na treść dokumentacji tj. oprogramowaniu i sprzęcie muszą być zgłoszone przez Zamawiającego do Wykonawcy na Help Desk najpóźniej następnego dnia roboczego po wprowadzeniu przez Zamawiającego zmian. Wykonawca ma prawo do zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących wprowadzonych zmian w postaci:
  - a) akceptacji zmian (co oznacza brak zastrzeżeń co do ich wpływu na funkcjonalność **systemu**),
  - b) odrzucenia zmian (co oznacza wskazanie zastrzeżeń co do ich wpływu na funkcjonalność **systemu** wraz z podaniem zakresu możliwej utraty funkcjonalności **systemu**).

Wykonawca określone powyżej zastrzeżenia jest zobowiązany podać na piśmie lub email'em w ciągu dwóch następujących dni roboczych. Brak takiego dokumentu oznacza automatyczną akceptację zmian.

- 13) za aktualizację dokumentacji **systemu** odpowiedzialny jest Wykonawca.
- 14) Wykonawca zapewni wsparcie dla kart TN2312 -2 szt. oraz kart TN2602 – 2 szt. w trybie 8/5/NBD.
- 15) Wykonawca zapewni wsparcie techniczne dla serwera fizycznego, na którym jest zainstalowane oprogramowanie ACM ESS. Aplikacja jest zainstalowana na serwerze HP ProLiant DL360G7 Avaya S/N 13AE04400064, HP S/N CZ33015M51, Produkt NO. QW036A
- 16) zakres umowy dla usługi „Help Desk” nie ma ograniczenia roboczogodzin dla prac serwisowych związanych z usuwaniem usterek **Systemu** i przeglądów technicznych.
- 17) zakres umowy obejmuje 240 roboczogodzin prac modernizacyjnych, rozwojowych niezwiązanych z usuwaniem usterek systemów i przeglądów technicznych. Usługi jw. realizowane będą na wniosek Zamawiającego i rozliczane z Puli roboczogodzin jw., za które płatność nastąpi po realizacji usługi.
- 18) Zamawiający będzie pokrywał koszty napraw w przypadku awarii sprzętowych serwisowanego **systemu**, jeżeli będzie konieczna wymiana uszkodzonego elementu. W ww. sytuacji, Wykonawca winien poinformować Zamawiającego o szacunkowym koszcie takiej usługi, jak również należy uzyskać zgodę na ww. naprawę.
- 19) Serwery fizyczne oraz środowisko VMware wykorzystywane na potrzeby aplikacji Avaya (System Manager, AES, Session Manager, Utility Service, CMS, Communication Manager) Skype for Business, AudioCodes nie mają być objęte wsparciem technicznym. Zamawiający posiada odrębne umowy na wsparcie techniczne dla serwerów fizycznych, które tworzą klaster VMware. Zamawiający posiada również osobną umowę na wsparcie techniczne dla środowiska VMware.