

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest Świadczenie usługi w zakresie wykonywania prac konserwacyjnych, przeglądów technicznych oraz napraw awaryjnych centrali i sieci telefonicznych w Sądzie Rejonowym w Białymstoku.

Zamawiający posiada aktualnie w użytkowaniu:

Centrale telefoniczną Alcatel Lucent OmniPCX Enterprise z zainstalowanymi urządzeniami;

- dwa redundantne serwery HP ProLiant DL20 Gen9 (wersja oprogramowania R101.0-n3.510-6-pl)
- półka ACT-28 z kartami INT-IP3 - 2 szt., NPRAE - 3 szt., eUA32 - 15 szt., eZ32 - 2 szt., PRA2 - 1 szt., GPA2 - 1 szt., BRA - 1 szt., BRA2 - 1 szt., VPU5 - 1 szt.;
- stanowisko administratora wyposażone w stację roboczą na systemie Windows 11 wersja 25H2 oraz oprogramowaniem Alcatel-Lucent OmniVista 8770 ver. 5.2;
- Voice Recorder Cisco firmy Intelix zainstalowany w ramach Wirtualnego Biura Obsługi Interesantów – urządzenie CISCO jednostka pośrednicząca w komunikacji pomiędzy łączami 3xPRA30 a centralą Zamawiającego;
- aparaty telefoniczne Alcatel Lucent seria 4019, 4029, 4039, ALE-30h TDM

Zamawiający dysponuje łączami miejskimi 3xPRA30 oraz cztery łącza miejskie BRA niezintegrowane z centralą telefoniczną.

1. Zakres czynności w ramach usługi:

- a. dokonywanie odczytu raportów z centrali oraz wykonanie kopii zapasowej ustawień systemu,
- b. dokonywanie przeglądu centrali telefonicznej,
- c. wykrywanie i usuwanie usterek firmware i oprogramowania zarządzającego,
- d. usuwanie usterek (awarii) sprzętowych i sygnalizowanie konieczności wymiany podzespołów tj. karty, serwery, łączówki KRONE
- e. diagnozowanie oraz likwidacja problemów transmisyjnych okablowania,
- f. pełnienie nadzoru nad poprawnością funkcjonowania centrali telefonicznej, sieci telefonicznej, systemu kolejkowania połączeń telefonicznych,
- g. wykonywanie bieżących konserwacji, przeglądów i napraw centrali telefonicznej w celu utrzymania jej w stałej sprawności technicznej,
- h. sprawdzanie poprawności pracy systemu telekomunikacyjnego,
- i. bieżąca współpraca z dostawcami telekomunikacyjnymi,
- j. współpraca techniczna z podmiotami zewnętrznymi świadczącymi usługi w zakresie współdziałania systemów z centralą telefoniczną Zamawiającego,
- k. wymiana karty eZ32 na kartę eUA32 z dostawą licencji do tej karty, oraz jeśli wymagane rozszycie kabla TY1 na łączówkach KRONE w szafie z przełącznicą MFD,

l. wymiana podtrzymania bateryjnego (Zamawiający dysponuje siłownią zasilającą **SLAT Titan 48V 16 Ah z zainstalowanym czterema bateriami 38 Ah 12V**) – do wymiany zestaw bateryjny gwarantujący minimum 2 godzinne podtrzymanie w pełni obciążonej półki ACT28 centrali telefonicznej.

m. przeprowadzenie inwentaryzacji wewnętrznych linii abonenckich w pierwszym kwartale obowiązywania umowy,

n. w trakcie trwania umowy przeprowadzenie szkolenia dla min. 2 pracowników z obsługi oprogramowania zarządzającego centrali,

o. Zamawiający wyraża zgodę na połączenie zdalne w celu wykonania konfiguracji, rekonfiguracji ustawień centrali w trakcie trwania umowy.

2. Na wezwanie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do:

a. nadawania nowych numerów telefonicznych wewnętrznych (według numeracji operatora),

b. usuwania usterek dotyczących linii telefonicznych,

c. konfiguracji urządzeń aktywnych sieci telefonicznej,

d. konfiguracji i modyfikacji zaprogramowania aparatów telefonicznych,

e. konfiguracji i modyfikacji software'owa centrali telefonicznej,

f. współpracy technicznej z podmiotami zewnętrznymi świadczącymi usługi w zakresie współdziałania systemów z centralą telefoniczną Zamawiającego,

g. dostarczania i aktualizacji oprogramowania centrali telefonicznej

3. Wykonawca zobowiązany będzie:

a. do utrzymania ww. urządzeń w stanie ciągłego i sprawnego działania,

b. do prowadzenia konserwacji urządzeń łączności zgodnie z instrukcją fabryczną urządzeń oraz obowiązującymi instrukcjami i zaleceniami,

c. do wykonania przedmiotu umowy przy pomocy własnych przyrządów i narzędzi,

d. do zapewnienia wizyty serwisanta raz w miesiącu, w razie konieczności na wezwanie Zamawiającego,

e. do zapewnienia warunków bezpieczeństwa i utrzymania miejsca pracy w należytym porządku, w stanie wolnym o przeszkód komunikacyjnych podczas wykonywania prac związanych z realizacją przedmiotu umowy

f. do utrzymania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych od Zamawiającego w czasie obowiązywania umowy i po jej rozwiązaniu,

g. do niezwłocznego potwierdzania w formie email, nie później niż w ciągu 1 godziny od zgłoszenia Zamawiającego, wadliwej pracy urządzeń lub awarii oraz podjęcia działań w celu jej usunięcia.

W przypadku braku potwierdzenia przez Wykonawcę otrzymania zgłoszenia Zamawiającego w czasie jednej godziny od jego wysłania, strony uznają, że zgłoszenie zostało skutecznie doręczone,

(przykładowo: gdy zgłoszenie wysłano o godz. 13:00 to o godz. 14:00 zostaje ono uznane za skutecznie doręczone). W przypadku niewykonania przedmiotu umowy w jakimkolwiek zakresie i/lub w wyznaczonym terminie, Zamawiający może zlecić usunięcie zaistniałych usterek lub awarii innemu podmiotowi na koszt i ryzyko Wykonawcy,

h. do usuwania awarii w zakresie istniejącej sieci, o której mowa powyżej, niezależnie od przeprowadzanych czynności konserwacyjnych. Czas dojazdu do usuwania awarii ustala się na 2 godziny,

i. do dbałości o czystość pomieszczeń, w których znajdują się zainstalowane urządzenia.

4. Ponadto Wykonawca:

a. będzie ponosił pełną odpowiedzialność za zapewnienie i przestrzeganie warunków BHP i P-POŻ w czasie wykonywania prac objętych przedmiotem umowy, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie.

c. w trakcie trwania Umowy Wykonawca zobowiązany jest posiadać wykupioną u producenta Alcatel-Lucent umowę serwisową SPS gwarantującą dostęp do wsparcia serwisowego, jak również dostęp do najnowszych wersji oprogramowania systemu. Zamawiający wymaga przedstawienia odpowiedniego potwierdzenia wykupienia serwisu SPS w terminie do 3 dni od podpisania Umowy.

d. osoba odpowiedzialna za odbieranie zgłoszeń serwisowych i obsługę helpdesk musi posiadać certyfikat ITIL – certyfikat takiej osoby należy dołączyć do oferty.

e. Zamawiający wymaga aby oferent dysponował co najmniej certyfikatami ISO 9001, 22301 i 27001 w zakresie co najmniej „projektowania, dostarczania, kompleksowego wdrażania i obsługi serwisowej systemów telekomunikacyjnych i teleinformatycznych”. Stosowne certyfikaty należy dołączyć do oferty.

Wykonawca zobowiązany będzie do niezwłocznego powiadomienia Zamawiającego na piśmie bądź drogą elektroniczną o każdorazowej zmianie osób, o których mowa powyżej.

Wykonawca powinien również w kalkulować koszty dojazdu oraz robocizny w cenę usługi. Prace dodatkowe, które nie będą objęte umową każdorazowo po zaakceptowaniu ich kosztu przez Zamawiającego będą zlecane odrębnym zamówieniem/zleceniem.

W razie konieczności czynności będące przedmiotem umowy będą wykonywane w godzinach popołudniowych i nocnych oraz w dni wolne od pracy bez wpływu na wysokość wynagrodzenia.

Konserwacja abonenckiej centrali telefonicznej Alcatel i aparatów telefonicznych oraz administrowanie siecią telefoniczną w Sądzie Rejonowym będzie potwierdzana na protokole co najmniej raz w miesiącu.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca posiadał:

- a. uprawnienia SEP E – min. 2 pracowników;
- b. Wykonawca musi dysponować min. jednym inżynierem z aktualnym certyfikatem ACSE Alcatel-Lucent OmniVista 8770, oraz min. trzema inżynierami z aktualnym certyfikatem ACSE Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise. Zamawiający wymaga aby potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie wymienionych powyżej certyfikatów zostały dołączone do oferty.
- c. min. 3 referencje w odniesieniu do należytego wykonania umowy serwisu central telefonicznych Alcatel Lucent OXE o pojemności minimum 400 numerów wewnętrznych, trwającej minimum 12 miesięcy, nie starsze niż 3-letnie;
- d. akredytację firmy Alcatel Lucent od minimum 2 lat;

Okres obowiązywania umowy 12 m-cy od daty podpisania umowy.