

Załącznik nr.2

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

pn. „Wznowienie wsparcia, upgrade licencji oraz prace doraźne dla systemu VoIP Cisco Unified Communications”

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Wznowienie wsparcia dla systemu obsługi telefonii VoIP Cisco Unified Communications Zamawiającego w formie 5 (słownie: pięciu) godzin miesięcznie zdalnych konsultacji przez cały okres trwania umowy. Łączna liczba godzin zdalnych konsultacji wynosi 60. Niniejsze godziny winny być efektywnie wykorzystane tj. w tym czasie Wykonawca winien udzielić Zamawiającemu konkretnych odpowiedzi związanych z przedmiotem zamówienia.
2. Wznowienie wsparcia producenta oraz upgrade licencji zakupionych w ramach zamówienia przez Zamawiającego.
3. Usługa instalacji, aktualizacji i konfiguracji nastąpi w terminie do dwóch tygodni (2 tygodni) od dnia zawarcia umowy z następującego zakresu :
 - 3.1 Konfiguracja systemu zapowiedzi głosowej Cisco UNITY/IVR (w formie warsztatów szkoleniowych);
 - 3.2 Konfiguracja routera Cisco 2901 pełniącego funkcję Voice Gateway (zmiana channel identification z Exclusive na Preferred, oraz zmiana strategii zajmowania łącza dla każdej nowej rozmowy na cykliczną – kanał n+1);
 - 3.3 Aktualizacja systemu VoIP Cisco Unified Communications wraz z odpowiednimi wymaganymi do jej wykonania licencjami do najnowszej wersji (obecna wersja systemu Zamawiającego to 11.5.1.10000-6).

Zamawiający posiada Systemy Cisco Unified Communications składające się z serwerów (wszystkie uruchomione na wirtualnych maszynach): cucm-publisher, cucm-subscriber1, cup-publisher, unity-publisher, unity-subscriber1, które są przeznaczone do aktualizacji systemu.

Oprogramowanie i licencje muszą pochodzić z autoryzowanego kanału dystrybucji producenta przeznaczonego na teren Unii Europejskiej, a korzystanie przez Zamawiającego z dostarczonego produktu nie może stanowić naruszenia majątkowych praw autorskich osób trzecich. Zamawiający wymaga dostarczenia wraz z licencjami i oprogramowaniem oświadczenia przedstawiciela producenta potwierdzającego ważność i zakres uprawnień licencyjnych.

Wykonawca w ciągu 14 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy ma dostarczyć następujące aktualizacje licencji:

1. UWL Standard w ilości: 95 szt.
2. UCL Enhanced w ilości: 200 szt.
3. UCL Essential w ilości: 150 szt.

Wznowienie wsparcia producenta na wyżej wymienione licencje ma obowiązywać minimum przez jeden rok. Ważność licencji ma być określona jako bezterminowa (permanentna).

Poprzez usługę instalacji, aktualizacji i konfiguracji rozumie się:

1. Zainstalowanie przez dostawcę dostarczonego oprogramowania i licencji na urządzeniach i maszynach wirtualnych (FMC) posiadanych przez Zamawiającego.
2. Zaktualizowanie oprogramowania do najnowszej wersji wydanej przez producenta.

Wyżej wymienione prace muszą zostać wykonane w godzinach 17:00-7:00 w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) lub w innych godzinach w soboty, niedziele i święta tj. poza godzinami funkcjonowania Zamawiającego, jeśli mogą one wpływać na ciągłość pracy Zamawiającego i jego pracowników. Wykonywane prace konfiguracyjne i instalacyjne nie wpływające na ciągłość pracy Zamawiającego mogą być wykonywane w godzinach funkcjonowania instytutu, tj. 7:00-17:00).

Oferowane wsparcie serwisowe musi zapewnić Zamawiającemu przez cały okres na jaki zostało dostarczone wsparcie producenta dla danego oprogramowania:

1. Prawo do zgłoszenia błędów oprogramowania bezpośrednio producentowi (a nie tylko Wykonawcy zamówienia), w języku polskim, 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Producent przekaże Zamawiającemu instrukcje usunięcia zgłoszonego błędu w terminie 1 dnia roboczego od momentu przyjęcia zgłoszenia (SLA 8x5xNext Business Day).
2. Bezpośredni i wolny od dodatkowych opłat dostęp 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, do pomocy technicznej producenta przez telefon, e-mail oraz WWW, w zakresie rozwiązywania błędów związanych z bieżącą eksploatacją oprogramowania.
3. Możliwość pobierania bezpośrednio od producenta nowych wersji oprogramowania zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego, jednakże 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.
4. Zamawiający wymaga dostarczenia oświadczenia przedstawiciela producenta potwierdzającego objęcie oprogramowania pakietem serwisowym w dniu podpisania umowy.

Wykonawca zobowiązany jest do:

1. Świadczenia w oparciu o serwis producenta usług serwisowych polegających na przywróceniu sprawności systemu w przypadku awarii zgodnie z wymaganiami dotyczącymi czasu reakcji,
2. Pomoc techniczną w przeprowadzaniu zmian w konfiguracji zadanych przez Zamawiającego oraz aktualizacji oprogramowania, na zasadach określonych w OPZ i Umowie.

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

1. Aktualizacje oprogramowania,
2. Przewodniki konfiguracyjne i narzędzia diagnostyczne,
3. Baza wiedzy producenta urządzenia.

Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania nowszej, niż określona w OPZ, wersji oprogramowania we wszystkich urządzeniach dostarczonych w ramach realizacji zamówienia.