

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO SWZ – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAKUPU

1. Określenie przedmiotu zakupu – świadczenie usługi utrzymania i serwisu centrali telefonicznej MX-One w Oddziałach Białystok, Lublin, Rzeszów, Warszawa i Zamość PGE Dystrybucja S.A. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został określony w załącznikach nr 1.1.-1.5. do SWZ.

2. Termin realizacji zakupu

Okres obowiązywania umowy – 24 miesiące od dnia zawarcia umów oraz zgodnie z projektem umowy zakupowej stanowiącym **Załącznik nr 5 do SWZ**.

3. Miejsce realizacji zakupu

Zgodnie z projektem umowy zakupowej stanowiącym **Załącznik nr 5 do SWZ**.

4. Gwarancja

Wymagana gwarancja na zrealizowane usługi - 24 miesiące licząc od dnia jej zrealizowania oraz zgodnie z projektem umowy stanowiącym **Załącznik nr 5 do SWZ**.

5. Podwykonawstwo

- 5.1. Zamawiający **dopuszcza** wykonywanie przedmiotu zakupu przez podwykonawców.
- 5.2. W przypadku powierzenia realizacji zakupu podwykonawcom, Wykonawca jest zobowiązany w formularzu Oferty wprowadzić ich nazwy oraz określić, jaką część Zakupu zamierza im powierzyć.

Zamawiający wymaga, aby Wykonawca ubiegający się o udzielenie zamówienia był autoryzowanym przedstawicielem lub partnerem firmy Mitel.

ZAŁĄCZNIK NR 1.1. DO SWZ – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAKUPU

Część nr 1 - Usługa utrzymania centrali telefonicznej MX-One w Oddziale Białystok

Wypożyczenie central telefonicznych – PGE Dystrybucja S.A. Oddział Białystok

1. Lokalizacja – Białystok, ul. Elektryczna 13
Centrala – typu Mitel MX-ONE ver.6.3

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	4
2	TLU75	2
3	E1/CAS	1
4	DTMF32	2
5	ELU 33	7
6	ELU 34	14
7	ELU 31/3	2
8	E1/ISDN	6
9	VSU3	2

2. Lokalizacja – Łomża, ul. Al. Legionów 157
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	2
2	ELU 33	2
3	ELU 34	2
4	TLU 79	1
5	TLU 83	1

3. Lokalizacja – Bielsk Podlaski, ul.11Listopada 11
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	2
2	ELU 33	1
3	ELU 34	2
4	TLU 79	1
5	TLU 83	1

4. Lokalizacja – Ełk, ul. Sportowa 1
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	2
2	ELU 33	1
3	ELU 34	2
4	TLU 79	1
5	TLU 83	1

5. Lokalizacja – Wysokie Mazowieckie, ul. Wspólna 41
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	ELU 33	1
3	ELU 34	1
4	TLU 83	1
5	TLU 79	1

6. Lokalizacja – Giżycko, ul. Przemysłowa 3
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	ELU 33	1
3	ELU 34	2
4	TLU 79	1
5	TLU 83	1
6	TMU/3	2

7. Lokalizacja – Augustów, ul. Elektryczna 2
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	IPLU	2
2	ELU 29	4
3	ELU 28	1
4	TLU 79	1
5	TLU 75	1

8. Lokalizacja – Suwałki ,ul. Piaskowa 1
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	2
2	ELU 33	1
3	ELU 34	2
4	TLU 79	1
5	TMU/2	1

9. Lokalizacja – Sokółka ,ul. Kolejowa 25
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	ELU 34	1
3	ELU 33	1
4	TLU 79	1
5	TLU 83	1

10. Lokalizacja – Białystok, ul. Elewatorska 17/1
Centrala – moduł wyniesiony Mitel MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	ELU 33	1
3	ELU 34	1
4	TLU 83	1
5	ASU	1

11. Lokalizacja – Białystok, ul. Elektryczna 13
Centrala OT – Mitel MX-ONE ver.6.3

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	ASU	1

Opis realizacji umowy

1. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego awarii systemu komutacyjnego na każde zgłoszenie ze strony Zamawiającego.
2. W ramach realizacji umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych awarii infrastruktury komutacyjnej Zamawiającego poprzez zdalny dostęp do urządzeń lub przez świadczenie serwisu w miejscu jego użytkowania w siedzibie Zamawiającego. przez pracowników wykonawcy.
3. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, w celu zgłaszania awarii, udzielania wsparcia technicznego, w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00, 5 dni w tygodniu (dni robocze od poniedziałku do piątku).
4. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, celu udzielania wsparcia technicznego i konsultacji telefonicznych przedstawicielom Zamawiającego w łącznym wymiarze 2 godzin na miesiąc, w terminie uzgodnionym przez obie strony - w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00. Czas niewykorzystany w danym miesiącu przechodzi na miesiąc następny - sumaryczny czas konsultacji w czasie trwania umowy nie może przekroczyć 48 godzin.
5. Wykonawca raz w miesiącu przedstawi Zamawiającemu raport z wykonanych czynności serwisowych w danym okresie rozliczeniowym.
6. Zasady kwalifikacji awarii infrastruktury oraz wymagany czasu reakcji Wykonawcy na zgłoszenie awarii i wymagany terminu usunięcia awarii licząc od daty zgłoszenia awarii przez Zamawiającego

Rodzaj uszkodzenia	Czas reakcji serwisu [w godzinach]	Termin naprawy [w godzinach]
Krytyczne	12	24
Poważne	24	48
Drobne	24	72

Uszkodzenie krytyczne - uszkodzenie wymagające bezzwłocznego podjęcia interwencji, awaria powodująca całkowitą niesprawność systemu lub znaczące obniżenie wydajności systemu (np. uszkodzenie lub trwałe zablokowanie min. 30% interfejsów lub portów);

Uszkodzenie poważne – uszkodzenie znacząco wpływające na pracę systemu , obniżające jego wydajność (np. częste restarty – min. 1 raz na dobę, blokada min 20 % portów, regularne blokady kluczowych elementów systemu - min. 1 raz na dobę);

Uszkodzenia drobne – uszkodzenie nie mające znaczenia krytycznego lub poważnego, ale wpływające na poprawę pracę systemu (problemy uniemożliwiające korzystanie z pojedynczych funkcji systemu, blokada sprzętu peryferyjnego (1 lub więcej razy na dobę), problemy wpływający na pracę systemu o charakterze nieciągłym (występujący mniej niż 1 raz na dobę).

ZAŁĄCZNIK NR 1.2. DO SWZ – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAKUPU

Część nr 2 - Usługa utrzymania centrali telefonicznej MX-One w Oddziale Lublin

Wypożyczenie central telefonicznych – PGE Dystrybucja S.A. Oddział Lublin

1. Lokalizacja – Lublin ul. Garbarska 21
Centrala – typ Aastra MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	ASU III	2
2	TLU83	5
3	TLU 76/11	14
4	TLU79/11	4
5	ELU 33	11
6	ELU 34	16
7	TMU	6
8	GJUL	4
9	VSU3	3
10	MGU	3

2. Lokalizacja – Lublin ul. Wolska
Centrala – moduł wyniesiony Aastra MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	karta IPLU	2
2	TLU83	1
3	TLU79/11	1
4	ELU 33	2
5	ELU 34	3
6	TMU	1
7	GJUL	1
8	VSU3	1
9	MGU	1

3. Lokalizacja – Puławy ul. Sieroszewskiego 8
Centrala – moduł wyniesiony Aastra MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	PRI	1
2	TLU83	2

3	TLU79/11	1
4	ELU 33	2
5	ELU 34	3
6	TMU	1
7	MGU	1

4. Lokalizacja – Biała Podlaska ul. Brzeska 166
Centrala – moduł wyniesiony Aastra MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	PRI	1
2	TLU83	1
3	TLU79/11	1
4	ELU 33	3
5	ELU 34	6
6	TMU	3
7	MGU	2

5. Lokalizacja – Lubartów ul. Nowodworska 8
Centrala – moduł wyniesiony MD 110

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	LPU5	1
2	ELU 29	4
3	ELU 28	3
4	TLU 76	4
5	TLU 75	2
6	TMU	2
7	ALU 2	1
8	NIU2	1

6. Lokalizacja – Kraśnik ul. Lubelska 91
Centrala – moduł wyniesiony MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	ASU II	1
2	MGU	1
3	ELU 33	1
4	ELU 34	2
5	TLU 83	1
6	TLU 79	1

7. Lokalizacja – Radzyń ul. Warszawska 123
Centrala – moduł wyniesiony MX-ONE

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	ASU II	1
2	MGU	1
3	ELU 33	2
4	ELU 34	2
5	TLU 83	1

Opis realizacji umowy

1. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego awarii systemu komutacyjnego na każde zgłoszenie ze strony Zamawiającego.
2. W ramach realizacji umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych awarii infrastruktury komutacyjnej Zamawiającego poprzez zdalny dostęp do urządzeń lub przez świadczenie serwisu w miejscu jego użytkowania w siedzibie Zamawiającego. przez pracowników wykonawcy.
3. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, w celu zgłaszania awarii, udzielania wsparcia technicznego, w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00, 5 dni w tygodniu (dni robocze od poniedziałku do piątku).
4. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, celu udzielania wsparcia technicznego i konsultacji telefonicznych przedstawicielom Zamawiającego w łącznym wymiarze 2 godzin na miesiąc, w terminie uzgodnionym przez obie strony - w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00. Czas niewykorzystany w danym miesiącu przechodzi na miesiąc następny - sumaryczny czas konsultacji w czasie trwania umowy nie może przekroczyć 48 godzin.
5. Wykonawca raz w miesiącu przedstawi Zamawiającemu raport z wykonanych czynności serwisowych w danym okresie rozliczeniowym.
6. Zasady kwalifikacji awarii infrastruktury oraz wymagany czasu reakcji Wykonawcy na zgłoszenie awarii i wymagany terminu usunięcia awarii licząc od daty zgłoszenia awarii przez Zamawiającego

Rodzaj uszkodzenia	Czas reakcji serwisu [w godzinach]	Termin naprawy [w godzinach]
Krytyczne	12	24
Poważne	24	48
Drobne	24	72

Uszkodzenie krytyczne - uszkodzenie wymagające bezzwłocznego podjęcia interwencji, awaria powodująca całkowitą niesprawność systemu lub znaczące obniżenie wydajności systemu (np. uszkodzenie lub trwałe zablokowanie min. 30% interfejsów lub portów);

Uszkodzenie poważne – uszkodzenie znacząco wpływające na pracę systemu , obniżające jego wydajność (np. częste restarty – min. 1 raz na dobę, blokada min 20 % portów, regularne blokady kluczowych elementów systemu - min. 1 raz na dobę);

Uszkodzenia drobne – uszkodzenie nie mające znaczenia krytycznego lub poważnego, ale wpływające na poprawę pracę systemu (problemy uniemożliwiające korzystanie z pojedynczych funkcji systemu, blokada sprzętu peryferyjnego (1 lub więcej razy na dobę), problemy wpływający na pracę systemu o charakterze nieciągłym (występujący mniej niż 1 raz na dobę).

ZAŁĄCZNIK NR 1.3. DO SWZ – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAKUPU

Część nr 3 - Usługa utrzymania centrali telefonicznej MX-One w Oddziale Rzeszów

Wypożyczenie central telefonicznych – PGE Dystrybucja S.A. Oddział Rzeszów

1. Lokalizacja – Rzeszów, ul. 8-go Marca 8
Centrala – typ MX-ONE w wersji: 7.1.0.2.11

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	Media Gateway Classic	1
2	TMU/2	1
3	SPU4 z DTMF	1
4	ALU2	1
5	MGU	1
6	inGate SIParator	3

2. Lokalizacja – Rzeszów, ul. 8-go Marca 8
Centrala – typ MX-ONE (w OT) na maszynie wirtualnej, w wersji: 7.2.1.0.12

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	Media Gateway MX-One Lite	1
2	ISDN/MGU	1

3. Lokalizacja – Rzeszów, ul. 8-go Marca 8
Centrala – typ TSW-(BC13, LIM=14 szt.), VERSION=CXP1010101/4/TSW-SP08/R9B
Centrala telefoniczna TSW tworzy zintegrowany system - moduły LIM – 14 sztuk rozproszone geograficznie stanowią integralną część systemu, połączonego za pośrednictwem przełącznika Group Switch Module.

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	ELU26	2
2	ELU 29	67
3	ELU 28	27
4	ELU31	18
5	ELU32	3
6	ELU33	12
7	ELU34	9
8	IPLU	5
9	TLU25	5

10	TLU75	10
11	TLU76	24
12	TLU79	22
13	TLU80	20
14	TMU	26
15	ALU2	9
16	VSU	10
17	SPU4	1
18	Zasilacze LIM i magazynów	14 kpl.
19	Group Switch Module	1 kpl.

Opis realizacji umowy

1. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego awarii systemu komutacyjnego na każde zgłoszenie ze strony Zamawiającego.
2. W ramach realizacji umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych awarii infrastruktury komutacyjnej Zamawiającego poprzez zdalny dostęp do urządzeń lub przez świadczenie serwisu w miejscu jego użytkowania w siedzibie Zamawiającego. przez pracowników wykonawcy.
3. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, w celu zgłaszania awarii, udzielania wsparcia technicznego, w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00, 5 dni w tygodniu (dni robocze od poniedziałku do piątku).
4. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, celu udzielania wsparcia technicznego i konsultacji telefonicznych przedstawicielom Zamawiającego w łącznym wymiarze 2 godzin na miesiąc, w terminie uzgodnionym przez obie strony - w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00. Czas niewykorzystany w danym miesiącu przechodzi na miesiąc następny - sumaryczny czas konsultacji w czasie trwania umowy nie może przekroczyć 48 godzin.
5. Wykonawca raz w miesiącu przedstawi Zamawiającemu raport z wykonanych czynności serwisowych w danym okresie rozliczeniowym.
6. Zasady kwalifikacji awarii infrastruktury oraz wymagany czasu reakcji Wykonawcy na zgłoszenie awarii i wymagany terminu usunięcia awarii licząc od daty zgłoszenia awarii przez Zamawiającego

Rodzaj uszkodzenia	Czas reakcji serwisu [w godzinach]	Termin naprawy [w godzinach]
Krytyczne	12	24
Poważne	24	48
Drobne	24	72

Uszkodzenie krytyczne - uszkodzenie wymagające bezzwłocznego podjęcia interwencji, awaria powodująca całkowitą niesprawność systemu lub znaczące obniżenie wydajności systemu (np. uszkodzenie lub trwałe zablokowanie min. 30% interfejsów lub portów);

Uszkodzenie poważne – uszkodzenie znacząco wpływające na pracę systemu , obniżające jego wydajność (np. częste restarty – min. 1 raz na dobę, blokada min 20 % portów, regularne blokady kluczowych elementów systemu - min. 1 raz na dobę);

Uszkodzenia drobne – uszkodzenie nie mające znaczenia krytycznego lub poważnego, ale wpływające na poprawę pracę systemu (problemy uniemożliwiające korzystanie z pojedynczych funkcji systemu, blokada sprzętu peryferyjnego (1 lub więcej razy na dobę), problemy wpływający na pracę systemu o charakterze nieciągłym (występujący mniej niż 1 raz na dobę).

ZAŁĄCZNIK NR 1.4. DO SWZ – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAKUPU

Część nr 4 - Usługa utrzymania centrali telefonicznej MX-One w Oddziale Warszawa

Wypożyczenie central telefonicznych – PGE Dystrybucja S.A. Oddział Warszawa

1. Lokalizacja – Warszawa, ul. Marsa 95
Centrala – typ Mitel MX-ONE Lite

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	ASU II	1
2	MGU	1
4	Oprogramowanie 7.1	

Opis realizacji umowy

1. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego awarii systemu komutacyjnego na każde zgłoszenie ze strony Zamawiającego.
2. W ramach realizacji umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych awarii infrastruktury komutacyjnej Zamawiającego poprzez zdalny dostęp do urządzeń lub przez świadczenie serwisu w miejscu jego użytkowania w siedzibie Zamawiającego. przez pracowników wykonawcy.
3. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, w celu zgłaszania awarii, udzielania wsparcia technicznego, w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00, 5 dni w tygodniu (dni robocze od poniedziałku do piątku).
4. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, celu udzielania wsparcia technicznego i konsultacji telefonicznych przedstawicielom Zamawiającego w łącznym wymiarze 2 godzin na miesiąc, w terminie uzgodnionym przez obie strony - w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00. Czas niewykorzystany w danym miesiącu przechodzi na miesiąc następny - sumaryczny czas konsultacji w czasie trwania umowy nie może przekroczyć 48 godzin. 5.
5. Wykonawca raz w miesiącu przedstawi Zamawiającemu raport z wykonanych czynności serwisowych w danym okresie rozliczeniowym.
6. Zasady kwalifikacji awarii infrastruktury oraz wymagany czasu reakcji Wykonawcy na zgłoszenie awarii i wymagany terminu usunięcia awarii licząc od daty zgłoszenia awarii przez Zamawiającego

Rodzaj uszkodzenia	Czas reakcji serwisu [w godzinach]	Termin naprawy [w godzinach]
Krytyczne	12	24
Poważne	24	48
Drobne	24	72

Uszkodzenie krytyczne - uszkodzenie wymagające bezzwłocznego podjęcia interwencji, awaria powodująca całkowitą niesprawność systemu lub znaczące obniżenie wydajności systemu (np. uszkodzenie lub trwałe zablokowanie min. 30% interfejsów lub portów);

Uszkodzenie poważne – uszkodzenie znacząco wpływające na pracę systemu , obniżające jego wydajność (np. częste restarty – min. 1 raz na dobę, blokada min 20 % portów, regularne blokady kluczowych elementów systemu - min. 1 raz na dobę);

Uszkodzenia drobne – uszkodzenie nie mające znaczenia krytycznego lub poważnego, ale wpływające na poprawę pracę systemu (problemy uniemożliwiające korzystanie z pojedynczych funkcji systemu, blokada sprzętu peryferyjnego (1 lub więcej razy na dobę), problemy wpływający na pracę systemu o charakterze nieciągłym (występujący mniej niż 1 raz na dobę).

ZAŁĄCZNIK NR 1.5. DO SWZ – SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAKUPU

Część nr 5 - Usługa utrzymania centrali telefonicznej MX-One w Oddziale Zamość

Wypożyczenie central telefonicznych – PGE Dystrybucja S.A. Oddział Zamość

1. Lokalizacja – Zamość, ul. Koźmiana 1
Centrala – typ Mitel MX-One
Wersja oprogramowania – 7.2

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	3
2	TMU/2	4
3	ELU 33	8
4	TLU 76/13	2
5	ELU 34	8
6	TLU 83	1
7	ALU2/11	1
8	KKO	1

2. Lokalizacja – Zamość, ul. Namysłowskiego 4
Centrala – typ Mitel MX-One
Wersja oprogramowania - 7.2

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	ELU 33	3
3	ELU 34	3
4	TLU 83	1
5	ALU2/11	1

3. Lokalizacja – Tomaszów Lub, ul. Piłsudskiego 73
Centrala – typ Mitel MX-One
Wersja oprogramowania - 7.2

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	TMU/2	1
3	ELU 33	2
4	TLU 79	2
5	ELU 34	2
6	TLU 83	1
7	ALU2/11	1

4. Lokalizacja – Hrubieszów, ul. Kolejowa 41
Centrala – typ Mitel MX-One
Wersja oprogramowania - 7.2

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	TMU/2	1
3	ELU 33	1
4	ELU 34	2
5	TLU 83	1
6	ALU2/11	1

5. Lokalizacja – Chełm, ul. Trubakowska 61
Centrala – typ Mitel MX-One
Wersja oprogramowania - 7.2

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	TMU/2	1
3	ELU 33	3
4	TLU 79	2
5	ELU 34	2
6	TLU 83	1
7	ALU2/1	1

6. Lokalizacja – GPZ Horodyszcze, Horodyszcze 84b
Centrala – typ Mitel MX-One
Wersja oprogramowania – 7.2....

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	MGU	1
2	TMU/3	1
3	ELU 33	1

7. Lokalizacja – Przemyśl, ul. Sportowa 3.
Centrala – typ Mitel MX-One
Wersja oprogramowania - 7.2

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	Serwer ASU2	1
2	MGU	1
3	TMU/2	1
4	ELU 33	3
5	ELU 34	2
6	TLU 83	1

1. Lokalizacja – Jarosław, ul. Elektrowniana 4.
Centrala – typ Mitel MX-One
Wersja oprogramowania - 7.2

Lp.	Typ karty/modułu	Ilość
1	Serwer ASU2	1
2	MGU	1
3	TMU/2	1
4	ELU 33	3
5	ELU 34	2
6	TLU 83	1

Opis realizacji umowy

1. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego awarii systemu komutacyjnego na każde zgłoszenie ze strony Zamawiającego.
2. W ramach realizacji umowy Wykonawca zobowiązany jest do usuwania zgłoszonych awarii infrastruktury komutacyjnej Zamawiającego poprzez zdalny dostęp do urządzeń lub przez świadczenie serwisu w miejscu jego użytkowania w siedzibie Zamawiającego. przez pracowników wykonawcy.
3. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, w celu zgłaszania awarii, udzielania wsparcia technicznego, w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00, 5 dni w tygodniu (dni robocze od poniedziałku do piątku).
4. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zapewni w okresie obowiązywania umowy stały kontakt w języku polskim, celu udzielania wsparcia technicznego i konsultacji telefonicznych przedstawicielom Zamawiającego w łącznym wymiarze 2 godzin na miesiąc, w terminie uzgodnionym przez obie strony - w dni robocze w godz. 8.00 – 16.00. Czas niewykorzystany w danym miesiącu przechodzi na miesiąc następny - sumaryczny czas konsultacji w czasie trwania umowy nie może przekroczyć 48 godzin.
5. Wykonawca raz w miesiącu przedstawi Zamawiającemu raport z wykonanych czynności serwisowych w danym okresie rozliczeniowym.
6. Zasady kwalifikacji awarii infrastruktury oraz wymagany czasu reakcji Wykonawcy na zgłoszenie awarii i wymagany terminu usunięcia awarii licząc od daty zgłoszenia awarii przez Zamawiającego

Rodzaj uszkodzenia	Czas reakcji serwisu [w godzinach]	Termin naprawy [w godzinach]
Krytyczne	12	24
Poważne	24	48
Drobne	24	72

Uszkodzenie krytyczne - uszkodzenie wymagające bezzwłocznego podjęcia interwencji, awaria powodująca całkowitą niesprawność systemu lub znaczące obniżenie wydajności systemu (np. uszkodzenie lub trwałe zablokowanie min. 30% interfejsów lub portów);

Uszkodzenie poważne – uszkodzenie znacząco wpływające na pracę systemu , obniżające jego wydajność (np. częste restarty – min. 1 raz na dobę, blokada min 20 % portów, regularne blokady kluczowych elementów systemu - min. 1 raz na dobę);

Uszkodzenia drobne – uszkodzenie nie mające znaczenia krytycznego lub poważnego, ale wpływające na poprawę pracę systemu (problemy uniemożliwiające korzystanie z pojedynczych funkcji systemu, blokada sprzętu peryferyjnego (1 lub więcej razy na dobę), problemy wpływający na pracę systemu o charakterze nieciągłym (występujący mniej niż 1 raz na dobę).