

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania w okresie obowiązywania umowy usługi serwisu systemu telekomunikacyjnego VoIP składającego się z:
 - a. Unify OpenScape Voice (klaster dwóch serwerów osvuw1, osvuw2),
 - b. Unify Session Border Controller SBC (klaster dwóch serwerów sbc1, sbc2),
 - c. Unify Deployment Service (dls),
 - d. Unify OpenScape Xpressions (xpr),
 - e. OpenScape Voice Concierge (awizo),
 - f. Unify OpenScape UC Application (ucms, ucmsbackup, ucbe, ucfe)
 - g. Unify OpenScape Mobile Facade Server (facade)
 - h. Unify OpenScape Voice Survival Authority (sa)
 - i. Rejestrator rozmów: TRX
 - j. System bilingowy: Intelix iTAR,
2. Usługa serwisowa obejmuje:
 - a. konsultacje techniczne dotyczące działania systemu,
 - b. zapewnienie dostępu do aktualizacji oprogramowania telekomunikacyjnego VoIP (wymienionego w pkt. 1) w ramach posiadanej licencji
 - c. zapewnienie dostępu do aktualizacji oprogramowania systemowego Novell SLES dla systemów (osv1, osv2, ucms, ucmsbackup, ucbe, ucfe, sa, facade),
 - d. zapewnienie dostępu do aktualizacji oprogramowania aparatów telefonicznych obsługiwanych przez dls,
 - e. przeprowadzenie testów lub symulacji celem ustalenia źródła problemu,
 - f. usunięcie uszkodzenia poprzez korektę oprogramowania lub wgranie uaktualnienia (patch),
 - g. możliwość zgłaszania awarii systemu całodobowo telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty e-mail,
 - h. czas usunięcia awarii: czas reakcji 4h, czas naprawy do końca następnego dnia roboczego,
 - i. czas usunięcia usterki: czas reakcji 4 h, czas naprawy do 5 dni roboczych,
 - j. konsultacje telefoniczne oraz za pośrednictwem poczty e-mail dostępne w dni robocze w godzinach 8:00-16:00,
 - k. usuwanie uszkodzeń systemu w miejscu instalacji systemu w tym dojazd,
 - l. wykonywanie backup-u systemu: raz na kwartał,
 - m. naprawa programowa aparatów telefonicznych SIP (nie dotyczy uszkodzeń mechanicznych),
 - n. Wykonawca wykona niezbędne zmiany routingu połączeń w systemie VoIP w przypadku przeniesienia numeracji pomiędzy punktami dostępowymi EP_H4k_CIUW, EP_H4k_FizkaH, EP_H4k_MIM, EP_H4k_Zarzadz, EP_SBC1_RE_Net1, EP_SBC2_RE_Net2.