

Załącznik nr2

do zaproszenia do składania ofert na przedłużenie wsparcia utrzymaniowego systemu telefonii stacjonarnej Avaya.

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

1. Nazwa przedmiotu zamówienia

Przedłużenie wsparcia utrzymaniowego systemu telefonii stacjonarnej AVAYA.

2. Cel realizacji zamówienia

Zamówienie jest realizowane w celu utrzymania sprawności działania infrastruktury telefonii stacjonarnej IP Głównego Inspektoratu Transportu Drogowego.

3. Termin realizacji zamówienia

Usługa wsparcia będzie świadczona od dnia 01.01.2022 r. do dnia 30.06.2022 r.

4. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia, w tym opis części zamówienia oraz wariantów wykonania przedmiotu zamówienia, jeżeli Zamawiający przewiduje możliwość składania ofert częściowych lub wariantowych

4.1. Wspólny słownik zamówień – kod CPV:

71356300-1 -Usługi wsparcia technicznego

4.2. Opis Przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest Wsparcie utrzymaniowe systemu telefonii stacjonarnej AVAYA

4.3. Zamówienie obejmuje:

1. Usługi Administracyjne - testowanie, pomiary, diagnostyka oraz zmiany, w szczególności:

- 1) zmiany uprawnień dla abonentów,
- 2) dodawanie nowych stacji i użytkowników,
- 3) narzucanie kodów dostępu,
- 4) programowanie aparatów (nie dotyczy programowania aparatów możliwego do wykonania z poziomu użytkownika),
- 5) realizacja dodatkowych usług dla abonentów w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji,
- 6) diagnozowanie Systemu Avaya na podstawie zgłoszenia zdarzenia uzyskanego od Zamawiającego,
- 7) wprowadzanie i testowanie zmian w Systemie na podstawie uzyskanych informacji diagnostycznych,
- 8) zdalne łączenie się z Systemem w celu dokonywania pomiarów, diagnostyki, raportów, testów oraz zmian w Systemie,
- 9) systematyczny monitoring stanu Systemów Avaya,
- 10) monitoring łączy zewnętrznych (cyfrowych, analogowych, IP),
- 11) usuwanie usterek łączy zewnętrznych (w zakresie dostępnym za pomocą oprogramowania administracyjnego),
- 12) wykonanie software'owych testów aparatów,
- 13) tworzenie grup abonenckich i skilli,
- 14) dokonywanie zmian w Systemie,
- 15) obsługa oraz wsparcie techniczne dla urządzeń i systemów Avaya (serwery i

MediaGateway'e)

- 16) wykonywanie usług związanych z rozbudową Systemu Avaya w ramach istniejącej wersji,
 - 17) modyfikacje drzewa IVR i komunikatów głosowych,
 - 18) tworzenie dokumentacji dla drzew IVR wraz z rysunkami grafów pomocniczych,
 - 19) zmiany konfiguracji i/lub parametrów Call Center,
 - 20) udzielenie pomocy i wsparcia technicznego podczas ew. zmiany systemu telefonicznego GITD,
 - 21) systematyczny monitoring oraz konfiguracja systemu taryfikacji Telbaza SQL,
 - 22) administracja systemem IP-Dect (aktualizacja, konfiguracja, monitoring systemu),
 - 23) administracja buforem BUENO firmy Contec, w tym monitorowanie poprawności jego pracy,
 - 24) tworzenie i aktualizacja dokumentacji systemu,
 - 25) wykonywanie zestawień z systemu taryfikacyjnego,
 - 26) tworzenie/nagrywanie komunikatów na życzenie (posiadanie licencjonowanego programu do syntezy mowy na wytworzenie min. 3 h komunikatów),
 - 27) administracja systemem Basic Call Management System (aktualizacja, konfiguracja),
 - 28) administracja systemem Avaya Contact Recorder (aktualizacja, konfiguracja),
 - 29) diagnozowanie i naprawy usterek sprzętu fizycznego (serwerów, media gateways) na którym działają usługi centrali Avaya (koszty zakupu części potrzebnych do napraw ponosi zamawiający).
2. Konsultacje techniczne, obejmujące w szczególności:
- 1) konsultacje dotyczące łączy zewnętrznych systemu,
 - 2) konsultacje dotyczące łączy wewnętrznych systemu,
 - 3) konsultacje dotyczące obsługi terminali systemowych, aparatów analogowych, oraz IP podłączonych do systemu,
 - 4) informacje na temat funkcji i usług dostępnych w systemie,
 - 5) optymalizacja pracy systemu,
 - 6) przekierowanie ruchu telefonicznego w sytuacjach awaryjnych,
 - 7) udzielanie informacji oraz obsługa z zakresu terminala administrującego,
 - 8) konsultacje dotyczące oprogramowania administracyjnego,
 - 9) konsultacje dotyczące możliwości rozbudowy systemu,
 - 10) konsultacje dotyczące możliwości unowocześnienia systemu,
 - 11) konsultacje dotyczące możliwości podłączenia urządzeń zewnętrznych do systemu (np. programy wspomagające Call Center, aplikacje CTI, systemy ERP/CRM),
 - 12) konsultacje w zakresie obsługi systemu poczty głosowej,
 - 13) konsultacje w zakresie obsługi systemu taryfikacji Telbaza SQL,
 - 14) konsultacje w zakresie obsługi systemu nagrywania połączeń,
 - 15) konsultacje w zakresie optymalizacji pracy Call Center.

4.4. Realizacja zgłoszeń:

- 1) Zgłoszenia będą dokonywane przez Zamawiającego i realizowane przez Wykonawcę w dni pracy urzędu Zamawiającego od godziny 08:15 do 16:15 (godziny robocze), z tym jednak zastrzeżeniem, że w przypadku gdy realizacja zgłoszenia krytycznego przekroczy godzinę 16:15 to wydłuży się ona o czas niezbędny do jego realizacji.

Zamawiający dopuszcza maksymalny czas reakcji na zgłoszenie oraz realizacji zgłoszenia zgodnie z tabelą poniżej.

Priorytet Zgłoszenia	Czas reakcji	Czas realizacji
Zgłoszenie Krytyczne	do 2 godzin roboczych	do 2 godzin roboczych
Zgłoszenie Ważne	do 2 godzin roboczych	do 12 godzin roboczych
Zgłoszenie Drobne	do 2 godzin roboczych	do 24 godzin roboczych

2) Klasyfikacja zgłoszeń:

- a) Zgłoszenie KRYTYCZNE – obejmują usterki uniemożliwiające pracę użytkowników GITD poprzez brak komunikacji telefonicznej wewnętrznej lub zewnętrznej.
 - b) Zgłoszenie WAŻNE – praca użytkowników GITD nie jest niemożliwa, ale jest utrudniona.
 - c) Zgłoszenie DROBNE – Wykonawca dokonuje prostej zmiany konfiguracyjnej nie mającej wpływu na stabilność systemu.
- 3) REALIZACJA – wykonanie zgłoszenia przez Wykonawcę, w szczególności poprzez dokonanie zmian w konfiguracji centrali telefonicznej lub innych urządzeń wchodzących w skład systemu skutkujące w przypadku Zgłoszenia Krytycznego lub Ważnego przywróceniem prawidłowego funkcjonowania systemu, zaś w przypadku Zgłoszenia Drobnoego zmianą konfiguracji.
- 4) CZAS REALIZACJI - czas liczony od momentu przekazania zgłoszenia do momentu realizacji zgłoszenia; do czasu realizacji wliczany jest czas reakcji, o którym mowa w pkt 5 poniżej.
- 5) CZAS REAKCJI - czas liczony od momentu przekazania zgłoszenia do chwili podjęcia działań zmierzających do jego realizacji lub usunięcia usterki.
- 6) ZGŁOSZENIE – przekazanie zgłoszenia może się odbyć przez e-mail lub telefonicznie lub za pośrednictwem aplikacji WWW.
- 7) Udzielenie wsparcia proaktywnego a w tym:
- a) przegląd logów i rozwiązywanie ewentualnych problemów (nie rzadziej niż raz na miesiąc),
 - b) sprawdzenie i ewentualna aktualizacja firmware (nie rzadziej niż raz na miesiąc),
 - c) sprawdzenie i ewentualna aktualizacja oprogramowania (nie rzadziej niż raz na miesiąc),
 - d) optymalizacja i zalecenia oraz (po konsultacji) wdrożenie usprawnień (nie rzadziej niż raz na miesiąc),
 - e) testy funkcjonalne środowiska oraz testy prawidłowości konfiguracji włącznie z wykrytymi podatnościami oraz sposobami i zaleceniami ich usunięcia (nie rzadziej niż raz na miesiąc);
- 8) Wdrażanie nowych rozwiązań i konfiguracji w porozumieniu z Zamawiającym;
- 9) Zapewnienie możliwości telefonicznych konsultacji rozwiązań dotyczących sprzętu podlegającego opiece Wykonawcy;
- 10) Dokonywanie napraw nieprawidłowo działającej konfiguracji infrastruktury Zamawiającego (naprawą nie jest objęty sprzęt i urządzenia techniczne);
- 11) Zapewnienia kanału zgłoszeniowego działającego w trybie ciągłym w czasie wskazanym w pkt 1), np. e-mail, aplikacja WWW;
- 12) Prace rozwojowe polegające na konfiguracji nowych funkcjonalności w tym tworzenie nowych rozwiązań IVR. Zamawiający przewiduje wykorzystanie

maksymalnie 300 roboczogodzin.

5. Społeczne warunki realizacji zamówienia - Wymagania w zakresie zatrudnienia osób na podstawie umowy o pracę:

Z uwagi na przedmiot zamówienia oraz sposób jego wykonania, **Zamawiający wymaga od Wykonawcy zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób, które będą wykonywały następujące czynności polegające na wykonywaniu pracy określonej w art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 1320 z późn. zm.):**

- a) wdrażanie nowych rozwiązań i konfiguracji w porozumieniu z Zamawiającym;
- b) udzielanie telefonicznych konsultacji rozwiązań dotyczących sprzętu podlegającego opiece;
- c) dokonywanie napraw nieprawidłowo działającej konfiguracji infrastruktury Zamawiającego (naprawą nie jest objęty sprzęt i urządzenia techniczne);
- d) obsługa kanału zgłoszeniowego działającego w trybie ciągłym w czasie wskazanym dla realizacji zgłoszeń (OPZ, część 2, pkt 3 „realizacja zgłoszeń” ppkt 1), np. e-mail, faks, aplikacja WWW;
- e) udzielenie wsparcia proaktywnego oraz potwierdzanie przyjęcia zgłoszeń;
- f) przegląd logów i rozwiązywanie ewentualnych problemów;
- g) sprawdzenie i ewentualna aktualizacja firmware;
- h) sprawdzenie i ewentualna aktualizacja oprogramowania;
- i) optymalizacja i zalecenia oraz (po konsultacji) wdrożenie usprawnień;
- j) testy funkcjonalne środowiska oraz testy prawidłowości konfiguracji włącznie z wykrytymi podatnościami oraz sposobami i zaleceniami ich usunięcia (raz na miesiąc).

6. Podwykonawcy

- 6.1. Zamawiający dopuszcza udział podwykonawców przy realizacji zamówienia.
- 6.2. W przypadku udziału podwykonawców przy realizacji zamówienia, Zamawiający żąda wskazania przez Wykonawcę części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom i podania przez Wykonawcę firm podwykonawców (o ile są znane).
- 6.3. Powierzenie wykonania części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie zamówienia.

7. Opis sposobu obliczania ceny oferty (opis wymagań, jakie należy uwzględnić w cenie oferty, ewentualny opis sposobu kalkulacji ceny oferty lub formularz cenowy z opisem sposobu jego wypełnienia bądź przedmiar robót).

- 7.1 Cena oferty powinna zawierać wszystkie elementy cenotwórcze wynikające z zakresu i sposobu realizacji przedmiotu zamówienia. Zaoferowane ceny winny być cenami całkowitymi i ostatecznymi, uwzględniającymi wszelkie koszty wykonania przedmiotu zamówienia.
- 7.2 Wykonawca powinien uwzględnić w cenie oferty wszystkie elementy, które jego zdaniem są niezbędne dla wykonania zamówienia zgodnie z zaproszeniem do składania ofert.
- 7.3 Każdy z Wykonawców może zaproponować tylko jedną cenę oferty.
- 7.4 Wykonawca poda cenę oferty w formularzu oferty sporządzonym według wzoru (**Załącznik nr 1** do zaproszenia do składania ofert).

- 7.5 Cena musi być wyrażona w złotych polskich (PLN), z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, zgodnie z ustawą z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (Dz. U. z 2019 r. poz. 178).
- 7.6 Cena powinna zawierać podatek VAT w wysokości obowiązującej na dzień, w którym upływa termin składania ofert.

8. Zasady rozliczenia (waluta, zaliczka, terminy i warunki płatności)

- 8.1. Zamawiający przewiduje rozliczenie w złotych polskich.
- 8.2. Zamawiający nie przewiduje udzielenia zaliczek w przedmiotowym postępowaniu.