**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Dotyczy: kontynuacji usługi serwisu pogwarancyjnego systemu telekomunikacyjnego MX-ONE

W zakresie usługi przewiduje się:

* 24 godzinną gotowość serwisu, przez cały rok;
* reakcję serwisu na zgłoszoną awarię w okresie 4 godzin od momentu poprawnego zgłoszenia;
* 10 godzinny okres usunięcia krytycznych awarii systemu lub odbudowę całego systemu po takiej awarii;
* 30 godzinny okres usunięcia awarii poważnych systemu;
* okres usunięcia awarii drobnych do 5 dni roboczych;
* zabezpieczanie sprzętu rezerwowego i użyczanie go na czas naprawy;
* ponowna instalacja oprogramowania kart systemowych;
* regularne comiesięczne wykonywanie kopii zapasowych;
* serwisowe konsultacje telefoniczne z limitem 3 godz. na 3 miesiące.

**Zakres usług serwisowych względem systemu telekomunikacyjnego typu MX-ONE Telephony Server wersja firmware 6.3**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Zakres usług** |
|  | Świadczenie usług serwisowych względem urządzeń i oprogramowania systemowego typu MX-ONE Telephony Server wersja firmware 6.3  całą dobę przez 365 dni w roku w trzech lokalizacjach w Warszawie. |
|  | System licencjonowany na 1776 użytkowników, 300 linii zewnętrznych  4 serwery, 5 media gateway |
|  | Czterogodzinny czas reakcji na prawidłowo przekazane zgłoszenie w przypadku awarii krytycznych, poważnych, drobnych |
|  | Dziesięciogodzinny (10h) czas naprawy awarii krytycznych |
|  | Trzydziestogodzinny (30h) czas naprawy awarii poważnych |
|  | Pięciodniowy (5 dni) czas naprawy awarii drobnych |
|  | Realizacja usług zdalnie oraz w siedzibie Służby Ochrony Państwa |
|  | Przywrócenie prawidłowego działania systemu telekomunikacyjnego SOP po poważnej awarii m.in. uszkodzenie serwerów sterujących MXONE |
|  | Konsultacje i pomoc telefoniczna minimum 1 godzina miesięcznie z kumulacją kwartalną |
|  | Wykonywanie kopii zapasowych konfiguracji systemu po każdorazowej zmianie konfiguracji sprzętowej |
|  | Reinstalacja oprogramowania i konfiguracji kart które uległy uszkodzeniu |
|  | Wykonywanie comiesięcznych kopii zapasowych konfiguracji systemu |
|  | Przyjmowanie zgłoszeń awarii od upoważnionych osób za pośrednictwem telefonu, maila, portalu www |
|  | Zabezpieczenie i utrzymywanie sprzętu odpowiedniego pod względem funkcjonalności, na wypadek podmiany na czas naprawy wadliwego sprzętu SOP składającego się z:   * Serwer sterujący DELL PowerEdge 530 x 2 szt. * Serwer sterujący DELL PowerEdge 330 * Serwer sterujący ASU-II * Gateway MX-One Classic x 4 szt. * Gateway MX-One Lite * Karta ELU 33 x 22 szt. * Karta ELU 34 x 15 szt. * Karta TLU 83 x 2 szt. * Karta TMU * Karta MGU x 5 szt. * Karta DC-DC x 4 szt. * Moduł Fan Unit x 4 szt. * Streamline VDSL 48 portów 10 Mb/s z PoE * Przełącznik klasy minimum Cisco 3560 - 24 Porty 100/10 Mb/s+ 2 SFP 1 Gbs x 2 szt. |
|  | Posiadanie certyfikatu potwierdzającego współpracę z producentem systemu telekomunikacyjnego MXONE |
|  | Okres obowiązywania umowy serwisowej 12 miesięcy |