

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług zdalnego administrowania i zarządzania serwerem teleinformatycznym OpenScape Business firmy Unify wraz z aparatami telefonicznymi, systemem nagrywania rozmów i wyposażeniem dodatkowym, znajdującym się w siedzibie Zamawiającego przy ulicy Poligonowej 3 w Warszawie, przez okres 36 miesięcy od dnia 1 grudnia 2021 r. do dnia 1 grudnia 2024 r.

Przedmiot zamówienia obejmuje wykonywanie przez Wykonawcę, w szczególności, następujących czynności:

1. podłączanie i konfiguracja telefonów VOIP w Serwerze Open Space Deployment Service;
2. konfiguracja i modyfikacja zaprogramowania aparatów telefonicznych;
3. dbanie o bezpieczeństwo systemu (obserwacja działania systemu);
4. zapewnienie ciągłości działania sprzętu telefonicznego, zgłaszanie uwag do Centrum Serwisowego firmy Unify;
5. obsługa systemu nagrywania rozmów przychodzących z rejestratora zainstalowanego na maszynie wirtualnej;
6. kontrola zajętości miejsca w przestrzeni dyskowej;
7. tworzenie książki telefonicznej abonentów w aparatach telefonicznych;
8. konfiguracja, obsługa, przeglądanie, wyszukiwanie i odsłuchiwanie rozmów;
9. współpraca z dedykowanym programem klienckim producenta rejestratora;
10. filtrowanie rozmów po numerze wewnętrznym;
11. niezależne odtwarzanie zarejestrowanych rozmów;
12. drukowanie listy rozmów;
13. tworzenie kopii zapasowej;
14. bieżąca współpraca z dostawcami telekomunikacyjnymi;
15. wyszukiwanie, filtrowanie listy rozmów;
16. konsultacje telefoniczne.

Wykonawca musi zapewnić czas reakcji do 4 godzin od momentu zgłoszenia potrzeby wsparcia. Pod pojęciem czas reakcji Strony rozumieją przyjęcie zgłoszenia i przystąpienie do działań przez Wykonawcę.

W przypadku konieczności wykonania wsparcia Wykonawca musi zapewnić jego wykonanie w terminie do 48 godzin od momentu zgłoszenia.

Wykonawca będzie przyjmował i realizował zgłoszenia w dniach i godzinach pracy Zamawiającego.

Wykonawca zobowiązany jest także do świadczenia usług wsparcia po godzinach pracy Zamawiającego oraz w dni wolne od pracy dla Zamawiającego. Świadczenie usług, w sposób opisany w zdaniu poprzedzającym, jest uwzględnione w wynagrodzeniu ryczałtowym Wykonawcy.

Zgłoszenia będą przesyłane w formie wiadomości na adres poczty elektronicznej Wykonawcy lub, w przypadku udostępnienia dla Zamawiającego elektronicznego systemu zgłoszeń, poprzez założenie zgłoszenia w powyższym systemie.