

Opis przedmiotu zamówienia

Zamawiający posiada zainstalowany system zunifikowanej komunikacji w wersji „Skype for Business” i w ramach tego zamówienia wymaga dostarczenia dodatkowych licencji oraz aparatów telefonicznych dla kolejnych użytkowników tego systemu.

1. Licencje dostępne

1) Licencje dostępne do serwera komunikacji wielokanałowej typ I

Wykonawca musi dostarczyć 150 licencji typu „government”.

Licencje dostępne pozwalające wykorzystać funkcjonalność serwera komunikacji wielokanałowej w zakresie:

- a) Wiadomości błyskawicznych,
- b) Statusu obecności,
- c) Łączności głosowej i video z pojedynczym uczestnikiem konferencji
- d) Transferu plików.

2) Licencje dostępne do serwera komunikacji wielokanałowej typ II

Wykonawca musi dostarczyć 150 licencji typu „government”.

Licencje dostępne rozszerzające zakres funkcji dostępnych posiadaczom licencji typu I pozwalające dodatkowo wykorzystać funkcjonalność serwera komunikacji wielokanałowej w zakresie:

- a) Uzyskiwania połączeń z użytkownikami zewnętrznej sieci telefonicznej przez PSTN,
- b) Zawieszania, przełączania połączeń z użytkownikami zewnętrznej sieci telefonicznej przez PSTN.

2. Komunikator wielokanałowy

Wykonawca musi dostarczyć 150 licencji typu „government”.

Oprogramowanie klienckie serwera komunikacji wielokanałowej pozwalające na wykorzystanie jego funkcjonalności przez użytkownika.

Wymagania odnośnie interfejsu użytkownika:

- 1) Pełna polska wersja językowa interfejsu użytkownika.
- 2) Prostota i intuicyjność obsługi, pozwalająca na pracę osobom nieposiadającym umiejętności technicznych.
- 3) Możliwość instalacji na platformie Windows 7 lub wyższych,
- 4) Możliwość zintegrowania uwierzytelniania użytkowników z usługą katalogową (Active Directory lub funkcjonalnie równoważną) – użytkownik raz zalogowany z poziomu systemu operacyjnego stacji roboczej ma być automatycznie rozpoznawany we wszystkich modułach oferowanego rozwiązania bez potrzeby oddzielnego monitowania go o ponowne uwierzytelnienie się.
- 5) Możliwość obsługi tekstowych wiadomości błyskawicznych.
- 6) Możliwość komunikacji głosowej i video.
- 7) Sygnalizowanie statusu dostępności innych użytkowników serwera komunikacji wielokanałowej.
- 8) Możliwość definiowania listy kontaktów lub dołączania jej z listy zawartej w usłudze katalogowej.
- 9) Możliwość wyświetlania szczegółowej informacji opisującej innych użytkowników oraz ich dostępność, pobieranej z usługi katalogowej i systemu kalendarzy serwera poczty elektronicznej.

3. Aparaty telefoniczne – typ I - model podstawowy - 140 szt.

Telefon IP typu podstawowego o następujących funkcjach:

- 1) Certyfikacja dla zaoferowanego system komunikacji wielokanałowej
- 2) Zasilanie poprzez zewnętrzny zasilacz oraz poprzez Power over Ethernet
- 3) Podłączenie do sieci IP: wbudowany 2 portowy przełącznik 10/100/1000 Base-T wspierający VLAN oraz 802.1x z EAP-TLS
- 4) Wyświetlacz LCD o rozdzielczości minimum 128 x 48
- 5) Cztery kontekstowe klawisze funkcyjne. W zależności od stanu urządzenia powinny pozwalać na m.in.:
 - a) zmiany własnego statusu w SKW przez użytkownika
 - b) ustawienie funkcji przekierowania połączeń (call forward)
 - c) dostęp do konferencji ad hoc na serwerze konferencyjnym SKW (meet now)
 - d) sterowanie konferencją na serwerze konferencyjnym (dodawanie/usuwanie uczestników, wyciszanie mikrofonu, dodawanie/usuwanie statusu prezentera)
 - e) transfer połączenia do innego użytkownika
 - f) dodanie użytkownika do konferencji w trakcie trwania rozmowy
 - g) dostęp do dziennika połączeń telefonu
- 6) Możliwość zablokowania telefonu przy pomocy kodu PIN
- 7) Dedykowane klawisze do wstrzymania (hold) oraz transferu rozmowy
- 8) Interfejs użytkownika wspierający wielojęzyczność, dostępne języki: angielski, hiszpański, rosyjski, niemiecki, ukraiński, francuski, włoski, hebrajski, polski, portugalski, koreański, fiński, uproszczony chiński, tradycyjny chiński, węgierski, japoński, słowacki, czeski
- 9) Zestaw głośnomówiący
- 10) Możliwość podłączenia zestawu słuchawkowego poprzez port RJ11
- 11) Podstawowe funkcje takie jak: Call Waiting, Call Hold, Call Transfer, Call Forward, wsparcie dla konferencji Lync/Skype for Business/SKW z możliwością zarządzania konferencją i funkcją "meet now", Hot Line, DND, Mute, Speed Dial, Dial Plan, CWRR, Call Logs, Auto Answer, Music on Hold, Busy on Busy, Call Pickup, Call Park, T9 Directory Search
- 12) Dostępne protokoły VoIP: SIP – RFC 3261, SDP – RFC 2327, SIP over TCP/UDP/TLS, DNS_SRV (Redundancy), Digest authentication, PRACK, Early Media, SIP Subscribe/Notify, Presence, MWI (message waiting indication), Call Admission Control, E911
- 13) Dostępne protokoły sieciowe: IPv4, TCP, UDP, ICMP, ARP, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, Static, /IP/DHCP IP Assignment, IEEE 802.1p/Q, QoS/ToS, HTTP, HTTPS/DHCP, NTP, FTP/TFTP, CDP/LLDP VLAN Configuration, LDAP, NAT and Firewall Traversal with STUN / TURN / ICE
- 14) Konfiguracja zabezpieczeń poprzez: 802.1x, HTTPS, SIP over TLS and SRTP, Configuration file encryption, PC port disable option
- 15) Dodatkowe funkcjonalności: Better together over Ethernet, wsparcie dla protokołów SILK oraz OPUS, dostęp do kontaktów Skype for Business/SKW, integracja z systemem poczty Zamawiającego - MS Exchange
- 16) Zarządzanie telefonem poprzez interfejs Web,
- 17) Zarządzanie telefonem poprzez system zarządzania

4. Aparaty telefoniczne – typ II - model zaawansowany – 10 szt.

Telefon IP typu “zaawansowanego” o następujących funkcjach:

- 1) Certyfikacja dla zaferowanego system komunikacji wielokanałowej.
- 2) Zasilanie poprzez zewnętrzny zasilacz oraz poprzez Power over Ethernet
- 3) Podłączenie do sieci IP: wbudowany 2 portowy przełącznik 10/100/1000Base-T wspierający VLAN oraz 802.1x z EAP-TLS
- 4) Wyświetlacz LCD o rozdzielczości minimum 256 x 128
- 5) Cztery kontekstowe klawisze funkcyjne. W zależności od stanu urządzenia powinny pozwalać na m.in.:
 - a) zmiany własnego statusu w Skype for Business/ SKW przez użytkownika ustawienie funkcji przekierowania połączeń (call forward)
 - b) Dostęp do konferencji ad hoc na serwerze konferencyjnym w SKW (meet now)
 - c) Sterowanie konferencją na serwerze konferencyjnym (dodawanie/usuwanie uczestników, wyciszanie mikrofonu, dodawanie/usuwanie statusu prezentera)
 - d) Transfer połączenia do innego użytkownika
 - e) Dodanie użytkownika do konferencji w trakcie trwania rozmowy
 - f) Dostęp do dziennika połączeń
- 6) Sześć klawiszy wielofunkcyjnych umożliwiających dostęp m.in. do następujących funkcji:
 - a) Szybkie wybieranie z możliwością monitorowania statusu użytkowników zalogowanych do SKW(każdy ze stanów: dostępny, zajęty, w czasie rozmowy, niedostępny, nieobecny/z dala od komputera powinien być pokazywany w inny sposób)
 - b) Dostęp do kalendarza użytkownika z MS Exchange
 - c) Dostęp do dzienników połączeń telefonu
 - d) Szybkie uruchomienie stanu „nie przeszkadzać”
- 7) Dwanaście dodatkowych klawiszy szybkiego wybierania z możliwością monitorowania statusu użytkowników zalogowanych do SKW (każdy ze stanów: dostępny, zajęty, w czasie rozmowy, niedostępny, nieobecny/z dala od komputera powinien być pokazywany w inny sposób)
- 8) Dedykowany, wbudowany dodatkowy wyświetlacz LCD o rozdzielczości minimum 60 z 375 wyświetlający opisy dla dodatkowych klawiszy szybkiego wybierania
- 9) Interfejs użytkownika wspierający wielojęzyczność, dostępne języki: angielski, hiszpański, rosyjski, niemiecki, ukraiński, francuski, włoski, hebrajski, polski, portugalski, koreański, fiński, uproszczony chiński, tradycyjny chiński, węgierski, japoński, słowacki, czeski
- 10) Zestaw głośnomówiący
- 11) Możliwość podłączenia zestawu słuchawkowego poprzez port RJ11 oraz poprzez port USB
- 12) Podstawowe funkcje takie jak: Call Waiting, Call Hold, Call Transfer, Call Forward, wsparcie dla konferencji Lync/Skype for Business/SKW z możliwością zarządzania konferencją i funkcją “meet now”, Hot Line, DND, Mute, Speed Dial, Dial Plan, CWRR, Call Logs, Auto Answer, Music on Hold, Busy on Busy, Call Pickup, Call Park, T9 Directory Search
- 13) Dostępne protokoły VoIP: SIP – RFC 3261, SDP – RFC 2327, SIP over TCP/UDP/TLS, DNS_SRV (Redundancy), Digest authentication, PRACK, Early Media, SIP Subscribe/Notify, BLF (busy lamp field), Presence, MWI (message waiting indication), Call Admission Control, E911
- 14) Dostępne protokoły data: IPv4, TCP, UDP, ICMP, ARP, RTP, SRTP, RTCP-XR, 802.1x, Static, /IP/DHCP IP Assignment, IEEE 802.1p/Q, QoS/ToS, HTTP, HTTPS/DHCP, NTP, FTP/TFTP, CDP/LLDP VLAN Configuration, LDAP, NAT and Firewall Traversal with STUN / TURN / ICE
- 15) Konfiguracja zabezpieczeń poprzez: 802.1x, HTTPS, SIP over TLS and SRTP, Configuration file encryption, PC port disable option
- 16) Dodatkowe funkcjonalności: Better together over Ethernet, wsparcie dla protokołów SILK oraz OPUS, dostęp do kontaktów Skype for Business/ SKW
- 17) Zarządzanie telefonem poprzez interfejs Web,
- 18) Zarządzanie telefonem poprzez system zarządzania.

5. Wsparcie techniczne (w okresie gwarancji jakości)

- 1) W ramach wdrożenia Wykonawca będzie zobowiązany do
 - a) usuwania usterek (krytycznych i zwykłych, drobnych) w działaniu systemu,
 - b) przyjmowania od Zamawiającego zgłoszeń o usterekach oraz zapewnienia wykonania usług w ramach wynagrodzenia określonego w ofercie,
 - c) rejestrowania zgłoszeń serwisowych w systemie serwisowym za pomocą kanału mail i www, system serwisowy musi posiadać dostęp online umożliwiający Zamawiającemu monitorowanie zgłoszeń,
 - d) udzielania konsultacji technicznych Help Desk,
 - e) świadczenia usług utrzymaniowych.
- 2) Definicje
 - a) usterka systemu zdefiniowana jest jako usterka krytyczna albo usterka zwykła.
 - b) definiuje się pojęcie **ustereki krytycznej** jako jedno lub więcej następujących zdarzeń:
 - nieprzewidziane, całkowicie błędne działanie systemu (gdzie wszystkie funkcjonalności systemu są niedostępne lub powtarza się „reboot” systemu z niewiadomej przyczyny);
 - 25% lub więcej portów trunkowych systemu nie działa;
 - 25% lub więcej wydajności sieci systemu nie działa;
 - funkcjonalność routowania i przełączania nie działa;
 - c) definiuje się pojęcie **ustereki zwykłej** jako uszkodzenie mające ważne znaczenie dla funkcjonowania SKW definiowana:
 - 15% lub więcej portów trunkowych systemu nie działa;
 - 15% lub więcej wydajności sieci systemu nie działa;
 - Regularne blokady kluczowych elementów systemu (1 lub więcej razy dziennie)
 - d) definiuje się pojęcie **ustereki drobnej** jako uszkodzenie nie mające znaczenia krytycznego oraz zwykłego,
 - e) definiuje się pojęcie konsultacji technicznych Help Desk jako konsultacje telefoniczne w zakresie eksploatacji systemu,
 - f) definiuje się pojęcie usług utrzymaniowych jako testowanie, pomiary, diagnostyka i lokalizacja usterek w systemie.
 - g) Usługi utrzymaniowe realizowane są do 48 godzin roboczych od momentu zgłoszenia.
- 3) Ogólne warunki
 - a) Zamawiający zobowiązany będzie do używania systemu zgodnie z jego przeznaczeniem, instrukcjami Wykonawcy oraz zgodnie z dokumentacją dostarczoną przez producenta
 - b) Zamawiający będzie powiadamiał Wykonawcę telefonicznie o wadliwym funkcjonowaniu systemu za pośrednictwem osoby do tego upoważnionej i będzie potwierdzał zgłoszenie pisemnie lub poprzez przesłanie emaila.
 - c) Zamawiający zapewni Wykonawcy bezpośredni zdalny dostęp do systemu oraz fizyczny dostęp do obszaru zainstalowanego systemu w celu wykonywania usług.
- 4) Szczegółowy zakres usług
 - a) czasy reakcji i naprawy dla systemu odnoszą się do 5-ciu dni w tygodniu, w godzinach pracy Zamawiającego, tj. poniedziałek, środa, czwartek 8:00 do 16:00, wtorek 8:00 do 18:00, piątek 8:00 do 14:00 i wynoszą odpowiednio:
 - dla usterek krytycznych:
czas przyjęcia zgłoszenia - 1 godzina,
reakcja na miejscu - 2 godziny,
czas naprawy - 36 godzin, z zastrzeżeniem pkt. XIII.2.3) siwz
 - dla usterek zwykłych
czas przyjęcia zgłoszenia - 2 godziny,
czas naprawy - 60 godzin, z zastrzeżeniem pkt. . XIII.2.4) siwz

- dla usterek drobnych
czas przyjęcia zgłoszenia - 3 godziny,
czas naprawy - 96 godzin
- b) dostęp do Help Desk Wykonawcy będzie zapewniony dla Zamawiającego 24h/365 przez telefon oraz email,
- c) Wykonawca zapewnia najszybszy możliwy serwis od momentu zgłoszenia usterki. W przypadku usterki krytycznej stan prac będzie raportowany co 4h telefonicznie lub poprzez email. W przypadku pozostałych usterek co 24h poprzez email,
- d) jeżeli przez producentów elementów systemu Skype for Business/ SKW zostaną wydane nowe wersje oprogramowania (patches) to powinny one zostać zainstalowane w Systemie Zamawiającego nie później niż 6 miesięcy od daty opublikowania po uprzednim skonsultowaniu to z Zamawiającym. Instalacja poprawek krytycznych powinna zostać wykonana jak najszybciej po konsultacji z Zamawiającym,
- e) wszystkie zmiany w systemie, które mają bezpośredni wpływ na treść dokumentacji tj. oprogramowaniu i sprzęcie muszą być zgłoszone przez Zamawiającego do Wykonawcy na Help Desk najpóźniej następnego dnia roboczego po wprowadzeniu przez Zamawiającego zmian. Wykonawca ma prawo do zgłoszenia zastrzeżeń dotyczących wprowadzonych zmian w postaci:
 - akceptacji zmian (co oznacza brak zastrzeżeń co do ich wpływu na funkcjonalność systemu),
 - odrzucenia zmian (co oznacza wskazanie zastrzeżeń co do ich wpływu na funkcjonalność systemu wraz z podaniem zakresu możliwej utraty funkcjonalności systemu).Wykonawca określone powyżej zastrzeżenia jest zobowiązany podać na piśmie lub emailem w ciągu dwóch następnych dni roboczych. Brak takiego dokumentu oznacza automatyczną akceptację zmian.
- f) za aktualizację dokumentacji systemu odpowiedzialny jest Wykonawca.