

Opis przedmiotu zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest usługa konserwacji urządzeń telekomunikacyjnych oraz wewnętrznej sieci telefonicznej w budynkach Izby Administracji Skarbowej w Krakowie na terenie województwa małopolskiego, w celu utrzymania ich w stałej sprawności technicznej, wykonywanej począwszy od miesiąca **marca 2017r. do końca lutego 2018r.**

Zamówienie zostało podzielone na 4 części zgodnie z załącznikami nr 1.1-1.4

Warunki realizacji przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca zobowiązany jest **nie rzadziej niż raz w miesiącu** do :
 - 1) konserwowania central telefonicznych zainstalowanych w obsługiwanych obiektach Zamawiającego, obsługa ich programów operacyjnych, testowanie i diagnostyka oraz aktualizacja konfiguracji i wykonywanie kopii zapasowych ustawień centrali;
 - 2) wykonywania testów i pomiarów zasilania awaryjnego central telefonicznych;
 - 3) dokonywania kontroli stanu technicznego sieci oraz rozdzielni kablowych w obsługiwanych budynkach Zamawiającego;
 - 4) dokonywania kontroli stanu kabli kanalizacji telefonicznej wchodzącej w skład sieci wewnętrznej w poszczególnych obiektach Zamawiającego oraz ewentualnej ich konserwacji.
2. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest w ramach świadczonych usług do:
 - 1) programowania centrali zgodnie ze wskazaniami Zamawiającego;
 - 2) sprawdzanie systemu alarmowego, sprawdzanie stopy błędów pracy centrali przy pomocy komputera badaniowego oraz usuwanie na bieżąco zauważonych usterek;
 - 3) dokonywania kontroli i pomiaru urządzeń zasilających centrale telefoniczne oraz wykonywania testów zgodnie z zaleceniami producenta;
 - 4) informowania użytkownika o stanie technicznym urządzeń;
 - 5) usuwania na bieżąco (w ciągu 2 dni), zgłaszanych przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego, usterek w aparatach telefonicznych i faksach;
 - 6) usuwania uszkodzeń łączy bezpośrednich dla najemców Zamawiającego w rejonie sieci kablowej (bez urządzeń końcowych);
 - 7) prowadzenia *Rejestru wykonywanych napraw* urządzeń telekomunikacyjnych zgodnie ze wzorem stanowiącym *Załącznik nr 3* do wzoru umowy;
 - 8) przełączania aparatów telefonicznych oraz ich łączy w przypadku przeprowadzek wewnątrz obsługiwanego obiektu Zamawiającego;
 - 9) konfigurowania centrali i aparatów telefonicznych w tym systemowych według potrzeb jednostek Zamawiającego;
 - 10) instalowania aparatów telefonicznych, faksów i modemów wraz z oprogramowaniem i instruktażem;
 - 11) stałej współpracy ze służbami operatora telekomunikacyjnego w zakresie prawidłowego działania łączy miejskich;
 - 12) dokonywania kontroli poprawności działania traktów cyfrowych;
 - 13) informowania Zamawiającego o wszelkich nowościach technicznych mających wpływ na jakość i obniżenie kosztów związanych z techniką łączności;
 - 14) aktualizowania zapowiedzi centrali (dot. w szczególności struktury i komunikatów głosowych);
 - 15) zapewnienia całodobowego numeru alarmowego dostępnego 24/7/365.
3. Dla central nie pozwalających na realizację ww. funkcji sterowania ruchem w ramach umowy Wykonawca poprzez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania i sprzętu umożliwi realizację:
 - 1) kolejgowania rozmów na wybrane numery wewnętrzne danej jednostki Zamawiającego;

- 2) informowania klientów oczekujących o ich miejscu w progresie kolejki;
 - 3) sterowania połączeniami przychodzącymi na podstawie prezentacji abonenta dzwoniącego;
 - 4) zastosowania kaskadowych zapowiedzi – infolinie oraz „drzewa” IVR (Interaktywna odpowiedź głosowa) z połączeniem do bazy danych;
 - 5) wysyłania informacji za pomocą krótkich wiadomości SMS lub e-mail.
4. Wszelkie naprawy, usuwanie awarii central i urządzeń telefonicznych, będzie realizowane wyłącznie po uprzednim powiadomieniu Zamawiającego i zaakceptowaniu przygotowanego kosztorysu planowanej naprawy.
 5. Montaż dodatkowych elementów systemu telefonicznego, nie związanych z zakresem niniejszej umowy będzie dokonywany wyłącznie na odrębne zlecenie Zamawiającego.
 6. Nie zalicza się do zakresu usług świadczonych przez Wykonawcę tj. konserwacji wraz z serwisem central telefonicznych i urządzeń telefonicznych:
 - 1) modernizacji sprzętu, usuwania uszkodzeń powstałych z winy pracowników Zamawiającego, uszkodzenia mechaniczne (uszkodzenia losowe, dewastacja);
 - 2) prac dotyczących rozbudowy centrali telefonicznej.
 4. W przypadku konieczności wykonania prac, o których mowa w ust. 4 stosuje się zasadę określoną w ust. 3.
 5. Zamawiający dopuszcza realizację zamówienia, bądź jego część za pośrednictwem podwykonawców. Zamawiający nie dopuszcza powierzenia realizacji zamówienia, bądź jego części Podwykonawcy bez wymaganych uprawnień.
 6. W przypadku wystąpienia awarii lub usterki systemu telefonicznego, Wykonawca zobowiązany jest ją usunąć w ciągu 24 godzin, od momentu przyjęcia zgłoszenia od upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego lub stwierdzenia w ramach przeprowadzanych przeglądów technicznych.
 7. W ramach umowy Wykonawca gwarantuje poprawne działanie urządzeń.

Istnieje możliwość dokonania wizji lokalnej obiektów, dla których wykonywane będą usługi po uprzednim uzgodnieniu terminu z osobą reprezentującą Zamawiającego

Bogusław Gawlik -tel. kontaktowy: 12 25-57-310, e-mail: boguslaw.gawlik@mp.mofnet.gov.pl.

Termin realizacji przedmiotu zamówienia:

Usługi będące przedmiotem niniejszego zamówienia realizowane będą w budynkach Izby Administracji Skarbowej w Krakowie na terenie województwa małopolskiego, wykonywanej z częstotliwością raz na miesiąc, w okresie od dnia 1 marca 2017 roku do 28 lutego 2018 roku.