

### **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

Przedmiotem zamówienia jest usługa konserwacji i napraw urządzeń telekomunikacyjnych oraz wewnętrznych sieci telefonicznych w budynkach Izby Administracji Skarbowej w Krakowie na terenie województwa małopolskiego, w celu utrzymania ich w stałej sprawności technicznej, wykonywanej od dnia 01.06.2020 roku do dnia 31.05.2021 roku.

**Zamówienie zostało podzielone na 3 części zgodnie z załącznikiem 1a do Wzoru umowy, który stanowi załącznik nr 3 do Ogłoszenia o zamówieniu.**

#### **Warunki realizacji przedmiotu zamówienia:**

1. Wykonawca zobowiązany jest **nie rzadziej niż raz w miesiącu** kalendarzowym do:
  - 1) konserwowania central telefonicznych zainstalowanych w obsługiwanych obiektach Zamawiającego, obsługi ich programów operacyjnych, testowania i diagnostyki oraz aktualizacji konfiguracji i wykonywania 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) usuwania wszelkich nieprawidłowości (awarii) w pracy urządzeń telekomunikacyjnych oraz wewnętrznych sieci telefonicznych;
  - 2) programowania centrali zgodnie ze wskazaniami Zamawiającego;
  - 3) sprawdzania systemu alarmowego, sprawdzania stopy błędów pracy centrali przy pomocy komputera badaniowego oraz usuwania na bieżąco zauważonych usterek;
  - 4) dokonywania kontroli i pomiaru urządzeń zasilających centrale telefoniczne oraz wykonywania testów zgodnie z zaleceniami producenta;
  - 5) informowania użytkownika o stanie technicznym urządzeń;
  - 6) usuwania na bieżąco, zgłaszanych przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego, usterek w aparatach telefonicznych i faksach;
  - 7) usuwania uszkodzeń łączy bezpośrednich dla najemców Zamawiającego w rejonie sieci kablowej (bez urządzeń końcowych);
  - 8) prowadzenia *Rejestru wykonywanych napraw* urządzeń telekomunikacyjnych zgodnie ze wzorem stanowiącym *Załącznik nr 3* do wzoru umowy;
  - 9) przełączania aparatów telefonicznych oraz ich łączy w przypadku przeprowadzek wewnątrz obsługiwanego obiektu Zamawiającego;
  - 10) konfigurowania centrali i aparatów telefonicznych, w tym systemowych, według potrzeb jednostek Zamawiającego;
  - 11) instalowania aparatów telefonicznych, faksów i modemów wraz z oprogramowaniem,

niezbędnymi licencjami i instruktażem;

- 12) stałej współpracy ze służbami operatora telekomunikacyjnego w zakresie prawidłowego działania łącz miejskich;
  - 13) dokonywania kontroli poprawności działania traktów cyfrowych;
  - 14) informowania Zamawiającego o wszelkich nowościach technicznych mających wpływ na jakość i obniżenie kosztów związanych z techniką łączności;
  - 15) aktualizowania zapowiedzi centrali (dot. w szczególności struktury i komunikatów głosowych);
  - 16) zapewnienia całodobowego numeru alarmowego dostępnego 24/7/365.
3. Dla central nie pozwalających na realizację nw. funkcji sterowania ruchem w ramach umowy Wykonawca poprzez zastosowanie odpowiedniego oprogramowania i sprzętu zapewni na wniosek Zamawiającego realizację:
    - 1) kolejowania 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;
  4. W ramach umowy Wykonawca gwarantuje poprawne działanie urządzeń telekomunikacyjnych oraz wewnętrznych sieci telefonicznych.
  5. Zakres numeracji oraz ilość łącz ujętych w załączniku nr 1b może ulec zmianie w czasie trwania umowy.

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

*Bogusław Gawlik, tel. kontaktowy: 12 62 90 145, e-mail: boguslaw.gawlik@mf.gov.pl.*

*Wojciech Król, tel. kontaktowy: 12 62 90 247, e-mail: wojciech.krol2@mf.gov.pl*