

Технически изисквания за сервизна поддръжка на хардуера и софтуера на телефонната мрежа

Технически изисквания и ниво на техническо обслужване

1. Обща информация

Настоящите технически изисквания се отнасят до нивото на поддръжката, която ще се осъществява за телефонната мрежа и контактния център на ЕВН България.

2. Изисквания относно техническата поддръжка

2.1 Участникът трябва да е оторизиран за техническо обслужване на всички хардуерни и софтуерни компоненти на телефонната централа HiPath-4000.

2.1.1 В случай, че кандидатът не е производителят на оборудването - той трябва да предостави актуален договор и/или оторизационно писмо от производителя на оборудването, показващо права за предоставяне на поддръжка на оборудването на територията на България.

2.2 Методи на комуникация необходими за подаване на сигнал при необходимост от хардуерна и софтуерна поддръжка:

2.3.1 При възникване на проблем Участникът трябва да осигури e-mail и телефон във формат 24 часа в денонощието, 7 дни в седмицата, 365 дни в годината, с включено условие за извършване на ремонт/подмяна на повредената част, което е обезпечено със съответните продуктови номера на производителя, както и отстраняване на софтуерни проблеми.

2.3 Трябва да се предостави общо представяне на метода за комуникация, който ще се използва.

2.4.1 Времеви прозорец За оборудването, описано в Приложение 1 – 24 часа в денонощието x 7 дни в седмицата x 365 дни в годината.

2.4.2 За оборудването, описано в Приложение 2 – от 09:00 часа до 17:30 часа в работни дни (понеделник до петък с изключение на официалните празници).

2.4.3 Възложителят има право да добавя, премахва и променя оборудване описано в Приложение 1 и в Приложение 2.

2.4 Време на реакция при възникване на проблем – два часа време. При възникване на проблем Възложителят оповестява това на Изпълнителя чрез отваряне на заявка в Електронната система за Обработка и Проследяване на Заявки (ЕСОПЗ), придружена от обаждане на телефонен номер за приемане на заявки, осигурен от Изпълнителя. Срокът за време на реакция започва да тече от момента на отваряне на заявката. Срокът за време на реакция приключва в момента, в който Възложителят получи обратна информация, че сервизен инженер е започнал работа по отстраняване на проблема, но не по-късно от два часа от момента на отваряне на заявката с информация за проблем.

2.5 Време за отстраняване на проблем – осем часа, считано от момента, в който Възложителят получи обратна информация, че сервизен инженер е започнал работа по отстраняване на проблема. В случай, че Възложителят не получи обратна информация за започване на работа, времето за отстраняване започва да тече автоматично след изтичане на времето за реакция (два часа). Времето за отстраняване приключва при отстраняване на проблема или при реализиране на временно решение, осигуряващо работоспособност на системата. В случай, че бъде реализирано временно решение, започва да тече срок от 30 (тридесет) календарни дни за внедряване на постоянно решение.

- 2.6 При наличие на повече от един проблем или авария, приоритетността на отстраняване се определя от страна на Възложителя при съгласуване с Изпълнителя. В такъв случай е допустимо работата по отстраняване на проблем или авария да приключи и след изтичане на дефинираното време за отстраняване, ако забавянето е вследствие на отстраняване на предходен или паралелно възникнал проблем или авария.
- 2.7 Дистанционна диагностика и поддръжка на софтуерните и хардуерните компоненти на системата.
- 2.8 Хардуерна поддръжка на място.
- 2.9 При нужда от инсталиране на софтуерни пачове и/или ъпдейти, необходими за правилното функциониране на инсталираното оборудване, Изпълнителят информира писмено за това Възложителя 3 (три) дни предварително. Инсталирането на такива пачове и/или ъпдейти става само след писмено съгласие на Възложителя.
- 2.10 Предоставяне на материали и резервни части. В това число доставка и инсталация на частите в рамките на посоченото по-горе време за отстраняване на аварията.
- 2.11 Поддръжка на склад от резервни части, базиран на територията на Република България, с възможност за одит от страна на Възложителя. Складът трябва да има адекватна наличност, позволяваща отстраняването на всеки възникнал проблем в рамките на изискваните времеви периоди.
- 2.12 Дефиниране на минимум две нива на поддръжка от страна на Изпълнителя. Възможност за ескалация на по-високо ниво от страна на Възложителя без одобрение от по-ниското ниво, осигуряващо поддръжката.
- 2.13 Предварително дефиниране на ясна процедура за решаване на комплексни/критични проблеми.
- 2.14 Едно лице за контакт по всички дейности, свързани с обслужването на оборудването.
- 2.15 Предварително одобрен план от Възложителя за извършване на планирани профилактични дейности.
- 2.16 Единен телефонен номер за приемане на заявки за разрешаване на възникнали проблеми.
- 2.17 При действия, свързани с планирана профилактика на инсталираното оборудване, Изпълнителят е длъжен да информира писмено Възложителя за датата и часа на извършване на профилактиката. Това трябва да стане не по-късно от 14 (четиринадесет) календарни дни преди започване на профилактиката, ако е с продължителност до 4 (четири) астрономически часа. За мероприятия с продължителност над 4 (четири) астрономически часа информацията за стартиране на профилактиката трябва да бъде получена от Възложителя не по-късно от 30 (тридесет) календарни дни преди старта на дейностите по профилактиката.
- 2.18 Техническите специалисти на Изпълнителя следва да притежават всички необходими сертификати за поддръжка на оборудването.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Описание	Количество
Телефонна централа HiPath 4000 с функция "Duplex"	1
Изнесен капацитет HiPath AP 3700 за тел. централа HiPath 4000 (за СДЗ Пловдив и СДЗ Стара Загора)	3
Модул Survivability (за СДЗ Пловдив и СДЗ Стара Загора)	2

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Описание	Количество
AP 1120 аналогов адаптер	10
Изнесен капацитет HiPath AP 3700 за тел. централа HiPath 4000	47
Модул DIUN2	12
Модул STMD3	46
Модул TM2LP	48
Модул SLMO24	116
Модул SLMA24	1
Модул SLMAC	6
Модул SLMAE	47
Модул STMI2 → Q2316-X FID 1	1
Модул TMOM2	1
Модул STMI2WGW → Q2316-X FID 5	1
Модул STMI2HFA → Q2316-X FID 3	1
Модул Survivability	41
Лиценз ComScendo	3537
Лиценз HiPath Manager	3537