

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiot zamówienia: „Serwisowanie sieci i central telefonicznych w budynkach jednostek organizacyjnych Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, w tym świadczenie usług konserwacji i naprawy usterek w użytkowanych przez Zamawiającego centralach telefonicznych, sieci teletechnicznej oraz aparatach telefonicznych od dnia 01.05.2024 r. do 30.04.2025”.

Część I. Prace serwisowe objęte opłatą ryczałtową, wykonywane w jednostkach wymienionych w „Formularzu cenowym” - Załącznik nr 3:

1. Zakres usług dot. central telefonicznych

1) Konserwacja:

- a) sprawdzenie ogólnego stanu technicznego centrali telefonicznej i przeprowadzenie testów diagnostycznych,
- b) sprawdzanie prawidłowości działania centrali telefonicznej, w tym systemu monitoringu i taryfikacji,
- c) sprawdzanie traktów cyfrowych i analogowych wraz z sygnalizacją,
- d) sprawdzanie łączy miejskich,
- e) sprawdzanie prawidłowości działania urządzeń zasilających w tym prawidłowości działania system zasilania awaryjnego zapewniający pracę w warunkach zaniku napięcia 230V,
- f) wykonywanie diagnostyki i usuwanie uszkodzeń, usterek stwierdzonych w trakcie wykonywania prac konserwacyjnych,
- g) wykonywanie czynności konfiguracyjnych,
- h) wykonywanie napraw drobnych usterek (niewymagających zakupu części zamiennych) wykrytych w trakcie konserwacji;

2) Naprawa drobnych usterek i wykonywanie innych czynności na wezwanie Zamawiającego:

- a) wykonywanie diagnostyki zgłoszonych usterek,
- b) wykonywanie napraw drobnych usterek (niewymagających zakupu części zamiennych),
- c) lokalizacja uszkodzeń obwodów abonenckich oraz linii miejskich analogowych i cyfrowych do konkretnych kart i portów centrali,
- d) konfigurowanie kategorii abonenckich dotyczących ograniczeń dla usług oraz ruchu wychodzącego na zewnątrz,
- e) dokonywanie zmian programowych systemu zgodnie z zaleceniami zamawiającego w tym dokonywanie zmian w systemie taryfikacji,
- f) na żądanie kierownika jednostki organizacyjnej wykonywanie do 10 dnia każdego miesiąca wydruków rozmów telefonicznych,
- g) programowanie zainstalowanych faksów oraz przeprowadzanie instruktażu obsługi tych urządzeń,
- h) sporządzanie kosztorysów napraw central telefonicznych;

2. Zakres usług dot. sieci telefonicznych:

1) konserwacja:

- a) sprawdzanie sygnałów zgłoszeń na przełącznicach – głównej i pośrednich,
- b) lokalizacja i naprawa wykrytych w trakcie prac konserwacyjnych uszkodzeń sieci telefonicznej od przełącznicy głównej, przez przełącznice pośrednie, do punktu zakończenia sieci, tj. gniazda telefonicznego, a w przypadku jego uszkodzenia wymiana na sprawne,

2) diagnostyka, naprawa drobnych usterek i wykonywanie innych czynności na wezwanie Zamawiającego:

- a) lokalizacja i naprawa zgłoszonych uszkodzeń sieci telefonicznej od przełącznicy głównej, przez przełącznice pośrednie, do punktu zakończenia sieci, tj. gniazda telefonicznego, a w przypadku jego uszkodzenia wymiana na sprawne,
- b) serwis i usuwanie uszkodzeń aparatów telefonicznych w tym naprawa lub wymiana (aparatów telefonicznych, kabli, gniazd, wtyczek),
- c) instalowanie nowych aparatów telefonicznych i faksów,
- d) podłączanie i programowanie nowych numerów łącznie z wykonaniem instalacji do przełącznicy pośredniej,
- e) przełączanie numerów zgodnie z zaleceniami Zamawiającego,
- f) sporządzanie kosztorysów napraw sieci telefonicznych;

3. Audyt central, wewnętrznej sieci teletechnicznej i cyfrowych aparatów telefonicznych:

- 1) Wykonanie w terminie do dnia **31.01.2025 r.** nieodpłatnego jednorazowego audytu dla jednostek organizacyjnych Izby Administracji Skarbowej wymienionych w „**Formularzu cenowym**” - **Załącznik nr 2**, w związku z aktualizacją danych, dotyczących:
 - a) stanu technicznego central w tym:
 - stanu technicznego procesora, półek, kart wewnętrznych, zasilacza, uziemienia oraz stosowanych zabezpieczeń (hasel dostępowych) oraz liczby aparatów cyfrowych i analogowych,
 - liczby portów wewnętrznych analogowych i cyfrowych,
 - b) ogólnego stanu sieci teletechnicznej, gniazd telefonicznych, kabli,
- 2) Po wykonaniu audytu Wykonawca zobowiązany będzie do osobistego przekazania Zamawiającemu protokołu z przeprowadzonego audytu oraz jego omówienie z osobą odpowiedzialną za realizację umowy w terminie **5 dni kalendarzowych** po jego wykonaniu. W protokole Wykonawca zamieści dane techniczne central, uwagi i propozycje dotyczące stanu technicznego central, sieci teletechnicznej i systemowych aparatów telefonicznych i analogowych oraz wnioski i propozycje związane z dalszą eksploatacją central i sieci teletechnicznej. Wzór protokołu z audytu central stanowi **Załącznik nr 5**.

Część II Prace serwisowe nieobjęte opłatą ryczałtową, wykonywane w jednostkach wymienionych w „Formularzu cenowym” - Załącznik nr 2 na zlecenie:

Wykonywanie prac modernizacyjnych systemów telekomunikacyjnych oraz usuwanie wszelkich awarii systemów telekomunikacyjnych, niebędących pracami wymienionymi w **Części I Opisu przedmiotu zamówienia**. Prace nieobjęte opłatą ryczałtową realizowane będą każdorazowo na podstawie zleceń wystawianych przez Zamawiającego, po uprzednim sporządzeniu i przedstawieniu przez Wykonawcę kosztorysu prac, który musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego. Kosztorysy muszą być oparte o stawkę roboczogodziny podaną w ofercie oraz ceny materiałów wraz marżą dostarczonych przez Wykonawcę. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakupu na własny koszt i we własnym zakresie elementów niezbędnych do naprawy i modernizacji systemów telekomunikacyjnych, jak również zlecenia naprawy lub modernizacji innemu Wykonawcy.

Część III Zasady realizacji czynności objętych zamówieniem:

1. W trakcie trwania umowy Wykonawca zobowiązany będzie do wykonania **4 serwisów** central telefonicznych i sieci teletechnicznej **co 3 miesiące** w każdej lokalizacji Zamawiającego (**54 jednostek organizacyjnych**), licząc od **01.05.2024 do 30.04.2025 r.**
2. Zamawiający nie narzuca Wykonawcy harmonogramu wykonywania serwisów w poszczególnych lokalizacjach w ramach **trzymiesięcznych cykli prac serwisowych**.
3. Pracownicy Wykonawcy przystępujący do wykonywania czynności w lokalizacjach Zamawiającego powinni posiadać imienne upoważnienie Wykonawcy do wykonywania prac objętych przedmiotem zamówienia na terenie lokalizacji Zamawiającego.
4. Zamawiający dopuszcza zlecanie części czynności wykonywanych w ramach serwisowania sieci i central telefonicznych Podwykonawcom. Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego pełną odpowiedzialność za wszelkie czynności, których wykonanie powierzył Podwykonawcom. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Podwykonawców jak za własne. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za dokonywanie w terminie wszelkich rozliczeń finansowych z podwykonawcami.
5. Wykonawca (lub łącznie Wykonawca i Podwykonawcy) zobowiązany będzie do przedstawienia dokumentów potwierdzających, iż oddelegowani pracownicy wykonujący czynności serwisowe nw. central będą posiadali umiejętności, kwalifikacje oraz ukończone szkolenia dot. serwisowania poniższego typu central (uprawnienia do zaawansowanego administrowania centralą), wymagane certyfikaty przebytego szkolenia:
 - a) Telesis;
 - b) Slican.;
 - c) Siemens HiPatch;
 - d) Ericsson Businessphone 250;
6. Każdorazowo po wykonanym serwisie Wykonawca dostarczy osobie odpowiedzialnej za realizację umowy jeden egzemplarz protokołu, który omówi, przedstawiając uwagi, wnioski i propozycje. Protokół winien być potwierdzony przez osobę wyznaczoną do kontaktu w danej jednostce organizacyjnej. Wzór protokołu z wykonanego serwisu stanowi „**Protokół z wykonanych serwisów 2024-2025**” - **Załącznik nr 3**. Zamawiający po podpisaniu umowy udostępni wykaz osób wyznaczonych do kontaktu.
7. Wykonawca będzie miał obowiązek przez cały okres obowiązywania umowy do utrzymania niezmiennej ceny za wykonywane serwisy central telefonicznych oraz sieci teletechnicznej i aparatów telefonicznych. Zaproponowana

łączna cena brutto w formularzu ofertowym będzie obejmować wszystkie koszty związane z ich realizacją za wyjątkiem prac, które będą wykonywane na odrębne zlecenie Zamawiającego.

8. W przypadku zamiaru wykonania prac konserwacyjnych lub wystąpienia awarii w jednostkach Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania informacji o przewidywanym terminie jej usunięcia obecnemu Wykonawcy Spółce ENTER T&T Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu, Plac Andersa 7 (jak i następnym) - odpowiedzialnej za realizację umów na świadczenie usług telekomunikacyjnych z wykorzystaniem stacjonarnych łączy ISDN w jednostkach organizacyjnych Izby Administracji Skarbowej w Katowicach.
9. Wykonawca każdorazowo zobowiązany jest do poinformowania jednostki organizacyjnej o zamiarze wykonania usługi konserwacji na co najmniej **24 godziny** przed rozpoczęciem prac. Do nawiązania kontaktu z jednostką organizacyjną Zamawiający udostępni Wykonawcy po podpisaniu umowy przez strony wykaz osób do kontaktu.
10. W przypadku wystąpienia awarii centrali telefonicznej lub sieci teletechnicznej w godzinach pracy jednostki objętej przedmiotem zamówienia, czas przystąpienia do diagnozowania i usuwania awarii wynosi maksimum **3 godziny robocze** od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego na adres e mail lub numer telefonu wskazany w umowie do przyjmowania zgłoszeń. Przez godziny robocze Zamawiający rozumie godziny przypadające w godzinach pracy Zamawiającego, czyli od godz. 7.00 do 15.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem sobót, niedziel, świąt oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
11. Na podstawie otrzymanej od Zamawiającego informacji (wezwania do usunięcia zgłoszonej awarii) Wykonawca zobowiązany jest poinformować telefonicznie osobę zgłaszającą o podjęciu czynności celem usunięcia awarii.
12. W przypadku prac wykonywanych na zlecenie, termin realizacji prac Zamawiający uzgodni z Wykonawcą i określi na zleceniu.
13. W przypadku wykonywania czynności nieobjętych opłatą ryczałtową Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie według stawki za roboczogodzinę, określonej w „**Formularzu ofertowym**” - **Załącznik nr 2**. Stawka za jedną roboczogodzinę nie obejmuje kosztów części i materiałów niezbędnych do usunięcia awarii lub przeprowadzenia modernizacji. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakupu na własny koszt i we własnym zakresie elementów niezbędnych do wykonania zleconych czynności, jak również zlecenia napraw lub modernizacji innemu Wykonawcy.
15. Wykonawca ubiegający się o udział w postępowaniu musi wykazać się zrealizowaniem lub realizowaniem w ciągu ostatnich 2 lat jednej usługi analogicznej z przedmiotem zamówienia o wartości minimum 80 000 tys. zł brutto i okresie realizacji co najmniej 12 miesięcy (oświadczając powyższe oraz wypełniając tabelę w formularzu ofertowym). Zamawiający zastrzega sobie prawo zweryfikowania oświadczenia np. poprzez kontakt telefoniczny z wskazanym w tabeli odbiorcą usługi.
16. Wykonawca, podczas wykonywania napraw, usuwania awarii, przeglądów, central telefonicznych każdorazowo dokona sprawdzenie poprawności funkcjonowania łączy PSTN do przesyłania sygnałów alarmowych p.poż.
17. Zamawiający w celu szybkiej reakcji na awarie lub monitorowanie, wprowadzanie zmian, aktualizacji ustawień i uprawnień (zarządzanie centralami telefonicznymi) o ile to możliwa zezwala Wykonawcy na skonfigurowanie we własnym zakresie i na własny koszt zdalnego dostępu do serwisowanych central z wykorzystaniem sieci GSM.