

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**„Serwis systemu łączności znajdującego się na wyposażeniu
Górnośląskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów S.A.”**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług serwisowych systemu łączności znajdującego się na wyposażeniu Górnośląskiego Przedsiębiorstwa Wodociągów S.A. oraz podległych mu jednostek organizacyjnych. W ramach wykonywania usługi serwisowej Wykonawca zapewni Zamawiającemu:

1. **Utrzymanie w stałej sprawności całego systemu telekomunikacyjnego tj. dokonywanie pomiarów i czynności mających na celu zapobieganiu powstawaniu uszkodzeń i zapewnienie niezawodnej pracy, w tym przeglądu central wraz z aparatami telefonicznymi, taryfikatorów rozmów oraz sieci.**
2. **Bieżąca naprawa:**
 - a) central,
 - b) sieci,
 - c) modemów VDSL,
 - d) aparatów telefonicznych i faksów.
3. **Czynności konserwacji aparatów telefonicznych i urządzeń telefaksowych:**
 - a) wymiana / naprawa sznura zasilającego,
 - b) wykonanie zasilającego sznura przedłużającego,
 - c) wymiana/naprawa sznura mikrotelefonu,
 - d) wymiana wkładki mikrofonowej / słuchawkowej,
 - e) odblokowanie/naprawa zakleszczających się klawiszy (klawiatura),
 - f) konserwacyjne czyszczenie elementów i styków,
 - g) kontrola działania poszczególnych funkcji urządzenia,
 - h) informowanie Zamawiającego o konieczności napraw urządzeń w autoryzowanych serwisach w przypadku konieczności wymiany nieosiągalnych elementów, podzespołów.
4. Współpraca z zewnętrznymi operatorami telekomunikacyjnymi w zakresie utrzymania bezawaryjnej pracy linii i central telefonicznych.
5. **Bieżąca aktualizacja ustawień central:**
 - a) dostęp do indywidualnej biblioteki numerów programowych (numery programowane przez abonenta),
 - b) dostęp do systemowej biblioteki numerów programowych (numery programowane przez operatora),
 - c) grupy sekretarsko-dyrektorskie,
 - d) grupy pick-up,
 - e) kierowanie ruchem przychodzącym i wychodzącym,
 - f) zmian numerów telefonicznych, opisów,
 - g) ograniczeń telefonicznych połączeń wychodzących: międzynarodowych, międzymiastowych, strefowych, lokalnych do sieci użytku publicznego za wyjątkiem dostępu do służb alarmowych.
6. Udział w czynnościach kontrolnych przeprowadzanych w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego przez zewnętrznych operatorów telekomunikacyjnych.
7. Dbłość o prawidłowe funkcjonowanie taryfikatorów rozmów na wszystkich stacjach.
8. Aktualizacja oprogramowania taryfikującego w przypadku zmiany Operatora, zmian stawek za połączenia lub zmian numeracji.
9. Tworzenie kopii zapasowych danych bilingowych i konfiguracji central.
10. **Sporządzanie wydruków bilingowych:**
 - a) uwzględniających strukturę poszczególnych użytkowników, wprowadzanie na żądanie użytkownika,
 - b) wielopoziomowej struktury grup użytkowników (firma, wydział itp.),
 - c) dotyczących kosztów połączeń z określonymi rodzajami abonentów sieci publicznej (np. sieci komórkowej),

- d) bilingu uwzględniającego informacje o ilościach i kosztach poszczególnych rodzajów połączeń (wyszczególnione połączenia lokalne, strefowe, komórkowe),
- e) analiza kosztów centrali z podziałem na zadane kategorie połączeń,
- f) analiza wykorzystania numerów przydzielonych poszczególnym użytkownikom.
11. **Prowadzenie i uzupełnianie na bieżąco:**
- a) dokumentacji konfiguracji poszczególnych central telefonicznych,
- b) dokumentacji przebiegu konserwowanej wewnętrznej sieci telefonicznej, łącznie z podłączeniami do portów centrali, do sieci miejskiej połączeń między centralowych,
- c) dokumentacji przeprowadzonych napraw (zeszyty usterek), prowadzonej chronologicznie i zawierającej numer telefonu, którego dotyczyła usterka, daty zgłoszenia i usunięcia usterki, opis uszkodzenia i podjętych działań.
12. **Wykonawca w ramach realizacji Przedmiotu Umowy w zależności od potrzeb Zamawiającego zobowiązany jest do:**
- a) przeprogramowania aparatów telefonicznych,
- b) podłączenia, skonfigurowania, przeniesienia lub wyłączenia teletechnicznych urządzeń końcowych (aparaty telefoniczne, telefaksy, urządzenia VoIP, modemy VDSL),
- c) wykonania zmian w lokalizacjach gniazdek telefonicznych,
- d) zmodernizowania central poprzez zwiększenie ilości połączeń wewnętrznych i zewnętrznych,
- e) dostosowania central do współpracy z rejestratorami rozmów i połączeń cyfrowych ISDN,
- f) podłączenia rejestratorów do central lub sieci telefonicznej i sprawdzenie poprawności rejestracji nagrań,
- g) wymiany przestarzałych central telefonicznych na nowe dostarczone przez Zamawiającego i według jego wskazań,
- h) programowania, aktualizacji bądź zmiany oprogramowania central telefonicznych.
13. W przypadku reorganizacji którejkolwiek z jednostek organizacyjnych Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest, aby na polecenie Zamawiającego dokonać demontażu i przeniesienia urządzeń teletechnicznych do nowej lokalizacji oraz ich ponownego montażu, uruchomienia i zapewnienia łączności,
14. Wykonywania prac projektowych mających związek z rozbudową, przebudową wewnętrznej sieci telefonicznej, modyfikacją oraz wymianą urządzeń.
15. Wykonywania napraw i przeglądów central telefonicznych za pomocą własnych narzędzi i przyrządów.
16. W przypadku wykrycia usterek podczas przeglądu central telefonicznych, Wykonawca rozpocznie ich usuwanie **w tym samym dniu**, w którym dokonuje przeglądu.
17. Doradztwa w zakresie rozwiązań telekomunikacyjnych.
18. Prowadzenie niezbędnych szkoleń użytkowników w zakresie obsługi teletechnicznych urządzeń końcowych i dostępnych usług central telefonicznych.
19. Współpraca z Wydziałem Informatyki Zamawiającego w zakresie połączeń między siecią telefoniczną, a informatyczną (linie: VDSL, VoIP).
20. Wykonywanie opinii technicznych odnośnie sprzętu teletechnicznego,
21. **Wykonawca zobowiązany jest do posiadania aktualnych uprawnień SEP elektrycznych dozorowych i eksploatacyjnych, o napięciu do 1 kV)**

....., dnia

.....
Podpis wraz z pieczęcią osoby uprawnionej
do reprezentowania Wykonawcy