

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA

1. Pakalpojumu vispārīgs apraksts un mērķi

Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs (turpmāk – Pasūtītājs) paredz iegādāties Iekšlietu ministrijas Cisco IP telefonijas sistēmas (turpmāk – Sistēma) avārijas bojājumu novēršanas un tehniskā atbalsta pakalpojumus, kas jārealizē pakalpojuma sniedzējam (turpmāk – Pretendents).

Uz Cisco sistēmas balstītās balss komunikāciju iekārtu uzturēšanas un atbalsta pakalpojumu mērķi ir:

- Nodrošināt Sistēmas atbalstu un servisa pakalpojumus infrastruktūras mezgliem un komponentēm;
- Nodrošināt telefonsarunu uzskaites, ieraksta un kontaktcentru programmatūras atbalsta un servisa pakalpojumu;
- Nodrošināt bojāto iekārtu savlaicīgu nomaiņu, uzstādīšanu, programmēšanu un nodošanu ekspluatācijā;
- Pasūtītāja tehniskajiem speciālistiem saņemt tehniskās konsultācijas;
- Atjaunot Pasūtītāja iekārtu darbību avārijas bojājumu gadījumos;
- Iekārtu un programmatūras modernizācijas (nomaiņas) gadījumā Sistēmai ir jāturpina strādāt pilnā funkcionalitātē, nepasliktinot iekārtu veiktspēju ar esošo Cisco UCM.

2. Prasības pakalpojumu izpildei

2.1. Pretendentam ir jābūt tehniskā servisa centram un speciālistiem, kas atbilst sekojošām prasībām:

- 2.1.1. Pretendentam ir ieviests un darbojas pakalpojuma dienests, kas spēj nodrošināt 24x7 darba režīmu. Pakalpojumu dienestam jānodrošina Pasūtītāja pieteikumu pieņemšana un apstrāde, nepieciešamības gadījumā veicot servisa speciālistu nosūtīšanu avārijas bojājumu novēršanai;
- 2.1.2. Konsultēšanas un konfigurēšanas atbalstu sniedz darba dienās no plkst. 9⁰⁰ līdz plkst. 17⁰⁰;
- 2.1.3. Konsultācijas un komunikācija ar Pasūtītāju tiek nodrošināta valsts valodā;
- 2.1.4. Atbalstu sniedz Pretendenta tehniskie speciālisti, kuru kvalifikācija atbilst

nolikuma 10.2.2.punkta prasībām.

- 2.2. Nodrošinot Pasūtītāja iekārtu uzturēšanas atbalsta, avārijas bojājumu novēršanas un tehnisko konsultāciju pakalpojumus pretendētājam ir jāievēro sekojoši nosacījumi:
- 2.2.1. Pēc pieprasījuma jānodrošina sakaru sistēmas attālināta konfigurēšana un uzraudzība, izmantojot aizsargātu VPN savienojumu avārijas bojājumu vai citu tehnisku problēmu gadījumā;
 - 2.2.2. Jāinformē pasūtītāju par aktuālajiem programmatūras jauninājumiem un versijām;
 - 2.2.3. Pieejamā jaunākā programmatūra, versija tiek uzstādīta pēc pasūtītāja iniciatīvas, saskaņojot piegādes un uzstādīšanas laiku;
 - 2.2.4. Programmatūras jauninājumu, tai skaitā versijas maiņu, un labojumu uzstādīšanu programmatūrai, nepieciešamības gadījumā jāveic atbilstošu attiecīgo iekārtu modernizāciju bez papildus samaksas;
 - 2.2.5. Iekārtas, kurām līguma darbības laikā beidzas ražotāja atbalsts, vismaz 4 mēnešus pirms ražotāja garantijas atbalsta termiņa beigām ir jāmodernizē;
 - 2.2.6. Modernizētajām iekārtām ir jānodrošina vismaz 3 (gadu) ražotāja garantija;
 - 2.2.7. Iekārtu modernizācija ir jānodrošina Rīgas pilsētas teritorijā;
 - 2.2.8. Jāveic programmatūras un aparatūras problēmu diagnostika un novēršana;
 - 2.2.9. Jānodrošina atbalsts problēmu risināšanā un konsultācijas par Sistēmas elementu ekspluatāciju un konfigurāciju;
 - 2.2.10. Bojājumu pieteikumu pieņemšana pa tālruni no Pasūtītāja tehniskā personāla un bojājumu novēršana atbilstoši to klasifikācijai un noteiktajām prioritātēm (Pieteikums pa tālruni tiek dublēts nosūtot e-pastā problēmas pieteikuma formu saskaņā ar Līguma projektu);
 - 2.2.11. Jāveic bojāto iekārtu remonts un/vai nomaiņa bez papildus samaksas;
 - 2.2.12. Pretendents uzsākot līguma izpildi apseko un iesniedz atzinumu par esošās aparatūras ekspluatācijas apstākļu atbilstību ražotāju tehniskajām prasībām (piem., elektrobarošanās pieslēgums, zemējums, temperatūras režīms utt.);
 - 2.2.13. Pretendētājam ir jānodrošina sekojoši reakcijas un bojājumu novēršanas laiki, kas balstīti uz tehniskajā specifikācijā definēto VoIP infrastruktūras iedalījumu:
 - VoIP sistēmas kritiskajai infrastruktūrai jānodrošina bojājumu pieteikšanas laiks – 24x7 stundu režīmā un bojājumu novēršanas laiks ne ilgāk kā 4 (četras) stundas no pieteikuma brīža;
 - Pārējai VoIP sistēmas infrastruktūrai jānodrošina bojājumu pieteikšanas laiks – darba dienās no plkst. 9⁰⁰ līdz plkst. 17⁰⁰ un bojājumu novēršanas laiks ne ilgāk kā 7 (septiņas) dienas no pieteikuma brīža.

- Pasūtītāja tehniskā personāla konsultēšana pa tālruni darba dienās no plkst. 9⁰⁰ līdz plkst. 17⁰⁰ par sekojošiem sistēmas ekspluatācijas un attīstības jautājumiem:
 - jaunās produktu versijas un regulāra to pieejamības informācija;
 - informācija par saistītiem produktiem un tehnoloģijām;
 - biežāk sastopamo problēmu pārskati;
 - esošās sistēmas uzturēšanas, konfigurēšanas un iekārtu programmēšanas jautājumos;
 - par problēmām, kas radušās savietojot esošo sistēmu ar cita ražotāja VoIP vai tradicionālas telefonijas sistēmu.

2.3. Augstāk minētie pakalpojumi attiecināmi uz tabulā Nr.1. uzskaitītajām Pasūtītāja iekārtām, programmatūru un licencēm.

Tabula Nr. "Iekārtu, programmatūras un licenču uzskaitījums"

Nr.p.k.	Programmatūras, aparatūras un licenču nodrošinājums	Vienību skaits*
<u>Kritiskā infrastruktūra</u>		
1.	<i>Cisco Unified Communication Manager 11.0 programmatūra</i>	
1.1.	Cisco Unified Communication Manager Enhanced lietotāja licences	2626 ¹
1.2.	Cisco Unified Communication Manager Essential lietotāja licences	142
1.3.	Cisco Unified Communication Manager Basic lietotāja licences	161 ²
2.	<i>Cisco Unifield Contact Center Express 11.0 programmatūra</i>	
2.1.	Cisco Unified Contact Center Express 11.0 PRE Seat Qty 1addon licences	38 ³
3.	<i>VoIP zvanu ierakstu programmatūra (ZOOM CallRec)</i>	
3.1.	Zoom licences Redundand	146
4.	<i>Serveri</i>	
4.1.	HP DL380p G8 serveris (642107-421) (DPILS)	1
4.2.	HP DL380p G8 serveris (653200-B21) (CCX)	2
4.3.	HP DL380 G5 serveris (391835-B21) (CUCM)	1
4.4.	UCSC-C220-M4S (ZOOM)	2
5.	<i>Programmatūra</i>	

¹ Maksimālais licenču skaits līguma darbības termiņā ieskaitot licences kuru atbalsts būs jānodrošina nākotnē (33 licences no 15.12.2018. un 4 licences no 01.03.2019.)

² Maksimālais licenču skaits līguma darbības termiņā ieskaitot licences, kuru atbalsts būs jānodrošina nākotnē (t.sk. 114 licences no 15.12.2018., 13 licences no 01.03.2019. un 2 licences no 28.03.2019.)

³ Maksimālais licenču skaits līguma darbības termiņā ieskaitot licences, kuru atbalsts būs jānodrošina nākotnē (t.sk. 6 licences no 15.12.2018.)

5.1.	Vmware vSphere 5 Essentials Plus Kit (VS5-ESP-BUN-C)	6
6.	<i>Uguns mūra iekārtas</i>	
6.1.	Cisco ASA5515-K9 with SW, 6GE Data, 1 GE Mgmt, 3DES/AES	2
6.2.	Cisco ASA5540 Appliance with SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	2
7.	<i>Tīkla komutācijas iekārtas</i>	
7.1.	Cisco Catalyst 2960-X 24TS-L komutators	3
7.2.	Cisco Catalyst WS-C3560-24PS-L komutators	2
<u>Pārējā infrastruktūra</u>		
8.	<i>Balss zvanu pārvaldības un uzskaites servera programmatūra ITEM</i>	
8.1.	Balss zvanu pārvaldības un uzskaites servera programmatūra ITEM ⁴	1
9.	<i>Balss zvanu pārvaldības un uzskaites servera aparatūra</i>	
9.1.	HP DL360 G7 serveris (579237-B21) (ITEM)	1
10.	<i>Balss vārtejas</i>	
10.1.	Cisco Balss vārteja (C2911-UC Sec Bun PVDM3-16, UC+SEC LicPAK)	9
10.2.	Cisco Balss vārteja (C2901-PVDM3-16, UC LicPAK, FL-CUBE 10)	22
10.3.	Cisco Balss vārteja (C2901 w/PVDM3-16,FL-CME-SRST-25, UC Lic, FL-CUBE10)	1
10.4.	Cisco Analogā balss vārteja (CISCO VG204)	4

*- Apkalpojamo licenču skaits ir atkarīgs no pēcgarantijas periodā ekspluatējamo iekārtu skaita, kas līguma darbības laikā var mainīties. Tabulā nr.1 ir norādīts maksimālais apkalpojamo licenču skaits.

2.4. Augstāk minētie pakalpojumi attiecināmi uz tabulā Nr.1. uzskaitītajām Pasūtītāja iekārtām, programmatūru un licencēm.

2.5. Pretendentam ir tiesības līguma darbības nodrošināšanai aizstāt Tabulā Nr.1 8.punktā norādīto Balss zvanu pārvaldības un uzskaites servera programmatūru ar citu līdzvērtīgu programmatūru. Šādā gadījumā pretendents nodrošina savu pārstāvi operatīvai jautājumu risināšanai saistībā ar sarunu uzskaites pakalpojumu sniegšanu un norēķiniem, kā arī nodrošina, ka piedāvātā programmatūra nodrošina zemāk uzskaitītās prasības:

2.5.1. ikmēneša telekomunikāciju pakalpojumu detalizētus rēķinu un sarunu sarakstus, kā arī iespējas saņemt arhīva uzziņas .txt vai .xls failu formā, un

⁴ Programmatūra realizēta uz servera bāzes ar Microsoft Windows 2016 Server, Microsoft SQL 2012 SP3, kur uzinstalēta ITEM tarifācijas sistēma, un kuras darbību nodrošina Apache 2.4 tīmekļa serviss, PHP 7.1.2 interpretators ar pievienotām PHPSecLib, PHPmailer un TCPDF bibliotēkām, datu iegūšanai no telekomunikāciju sistēmas izmantots FileZilla 0.9.60 FTP/SFTP serveris

- iespēju importēt publisko sakaru operatora saņemto atskaiti csv formātā;
- 2.5.2. rēķinos tiek uzrādīta detalizēta informācija par katru lietotāju zvanu apjomu, minūšu apjomu, sarunu virzienu (ieskaitot operatoru, uz kuru veikts zvans), starptautiskām sarunām norādot valsti;
 - 2.5.3. visu izejošo telefonu sarunu (abonentu) precīza fiksēšana pretendenta publiskajā elektronisko sakaru uzskaites sistēmā;
 - 2.5.4. precīzi nosaka sarunas sākuma un beigu laikus (sarunas tarifācija līdz sekunde);
 - 2.5.5. nodrošina pasūtītājam tiešsaistes režīmā attālinātu piekļuvi tekošai informācijai par saviem pieslēguma numuriem, pakalpojumiem un rēķiniem, kas vēl ir veidošanās stadijā.