

5.pielikums
iepirkuma „Atbalsta pakalpojumu sniegšana un
avārijas bojājumu novēršana Iekšlietu ministrijas elektronisko
sakaru tīkla telefonu centrālēm Siemens Hicom un HiPath uz
3 gadiem” (identifikācijas numurs: IeM IC 2018/8)
nolikumam

TEHNISKĀ SPECIFIKĀCIJA

1. Vispārējā informācija

- 1.1. Pretendentam ir jānodrošina atbalsta pakalpojumu sniegšana un bojājumu novēršana Siemens telefonu centrālēs ”Hicom-300”, ”HiPath-4000”, ”Hicom-112”, ”Hicom-150” un ”HiPath-3000”. Atbalsta pakalpojumi ietver: konsultācijas - sistēmas programmēšanas, sistēmas konfigurācijas, ekspluatācijas, tarifkācijas sistēmas atbalsta jautājumos. Bojājumu novēršana ietver: sistēmas bojājumu novēršanu ar distances pieslēguma palīdzību un, nepieciešamības gadījumā, izbraukšanu uz objektu, nepieciešamo mezglu remontu un darbības atjaunošanu.

2. Nodrošinājums bojājumu savlaicīgai novēršanai

- 2.1. Pretendentam noliktavā Latvijā obligāti ir jāatrodas telefonu centrāļu ”Hicom-300”, ”HiPath-4000”, ”Hicom-112”, ”Hicom-150” un ”HiPath-3000” rezerves karšu un bloku komplektiem, lai operatīvi veiktu bojāto karšu vai mezglu nomaiņu.

3. Avārijas bojājumu novēršana

- 3.1. Pretendentam ir jābūt bojājumu pieteikumu zvanu centram (*Pretendents norāda tālr.numuru/-s*), lai varētu nodrošināt avārijas bojājumu pieteikumu pieņemšanu visa gada garumā, ieskaitot brīvdienas un svētku dienas (24x7 režīmā) un to savlaicīgu novēršanu.
- 3.2. Kopējais izbraukumu skaits uz objektiem avārijas bojājumu novēršanai ir līdz 16 (sešpadsmit) reizēm gadā pēc Pasūtītāja pieprasījuma.
- 3.3. Reaģēšanas laiks jānodrošina atbilstoši tabulā Nr.1 norādītajai informācijai:

Tabula Nr.1

| Nr. p.k. | Bojājuma apraksts | Reaģēšanas laiks | Bojājumu novēršana |
|----------|---|------------------|---|
| 1. | Tīkla mezgls pilnīgi nav izmantojams, pamata pielietojumi nestrādā, nevar izmantot nedz ārējos, nedz iekšējos sakarus | Līdz 15 minūtēm | cik vien ātri tas ir iespējams, bet ne vēlāk kā 24 stundu laikā |
| 2. | Tīkla mezgls strādā ar ierobežojumiem iekārtu bojājumu dēļ; tīkla funkciju pielietošana ir ierobežota | Līdz 30 minūtēm | līdz 5 (piecām) dienām |

- 3.4. Pretendentam ir jānodrošina iekārtu darbības traucējumu un avārijas bojājumu novēršana 32 Iekšlietu ministrijas padotības iestāžu objektos (saraksts norādīts nolikuma 4.pielikuma 1.sadaļā). Objektu saraksts (objektu skaits un adreses) un proporcionāli tam arī līgumā

- iekļauto bezmaksas avārijas bojājumu izsaukumu skaits gada laikā var mainīties, pusēm rakstiski vienojoties.
- 3.5. Gadījumā, ja nepieciešami papildu avārijas bojājuma izsaukumi gada laikā, Pasūtītājs tos apmaksā, saskaņā ar Finanšu piedāvājumā (nolikuma 4.pielikums) 2.2.punktā norādīto cenu;
 - 3.6. Avārijas izbraukuma gadījumā pretendents garantē avārijas bojājumu novēršanu un bojāto iekārtu nomaiņu uz vietas un nekavējoši. Bojāto iekārtu remonts tiek apmaksāts saskaņā ar Finanšu piedāvājuma (nolikuma 1.pielikums) 2.punktā norādītajām centrāļu komplektējošo daļu maksimālajām remonta cenām.
 - 3.7. Ja bojātās iekārtas nav remontējamas, Pretendents to nomaiņu saskaņo ar Pasūtītāju un veic pēc iespējas nekavējoši. Ja nomaiņa nepieciešama iekārtai, nav norādīta Finanšu piedāvājumā, Pretendentam 2 (divu) darba dienu laikā ir jāinformē pasūtītājs par iekārtas pieejamību, cenu un tehnisko specifikāciju. Pasūtītājs ņemot vērā saņemto informāciju apstiprina vai noraida piedāvāto iekārtu. Pasūtītājs iegādājas jaunas iekārtas par to pilnu vērtību.
 - 3.8. Pretendentam ir jānodrošina vismaz 24 (divdesmit četru) mēnešu garantija visām piegādātajām iekārtām.
 - 3.9. Pretendentam ir jānodrošina vismaz 6 (sešu) mēnešu garantija līguma ietvaros nodrošinātajam iekārtu remontam.

4. Atbalsta pakalpojumu sniegšana

- 4.1. Pretendentam jānodrošina mutiska vai rakstiska (*Pretendents norāda tālr.numuru un e-pasta adresi*) konsultāciju sniegšana par telefonu centrāļu abonentu daļas un tīkla daļas (maršrutēšanas) konfigurēšanas jautājumiem.
- 4.2. Pretendentam jāsniedz konsultācijas par raksturīgākajiem bojājumiem un to novēršanas metodiku.
- 4.3. Pretendentam jānodrošina Pasūtītāja speciālistu konsultēšana par zvanu uzskaites sistēmas Phonex konfigurēšanas jautājumiem.
- 4.4. Atbalsta pakalpojumu sniegšana jānodrošina darba dienās laikā no plkst. 8.00 līdz 16.30.