

Znak sprawy: ZP-271.RW.44.17.OG

Załącznik nr 1 do informacji o zamówieniu

„Specyfikacja parametrów łączy internetowych oraz określenie standardu świadczenia usług (gwarancja SLA)”.

Wszystkie wymagania ujęte w specyfikacji są wymaganiami minimalnymi i dopuszcza się świadczenie usługi o parametrach równoważnych lub lepszych, bez utraty funkcjonalności i wydajności szerokopasmowego łącza internetowego będącego przedmiotem zamówienia.

I. Parametry łącza i jego instalacja:

1. Stały dostęp do szerokopasmowego łącza internetowego (sieci Internet) z prędkością transmisji do Zamawiającego 100 Mbit/s (download) i od Zamawiającego 100 Mbit/s (upload).
2. Zamawiający dopuszcza, aby Wykonawca korzystał z łączy dzierżawionych przy czym regulacje prawne pomiędzy Wykonawcą a dzierżawcą łącza nie będą dotyczyły Zamawiającego i nie będzie on żadną ze stron.
3. Oferowane łącze musi zapewniać Nielimitowany transfer danych (bez limitu pobierania i wysyłania danych), nielimitowaną ilość otwartych sesji, brak blokowania usług i protokołów w sieci Internet oraz możliwość użytkowania dowolnej liczby urządzeń.
4. Zamawiający wymaga łącza z min. 8 publicznymi adresami IP dostępnymi dla Zamawiającego.
5. Łącze wraz z urządzeniami końcowymi winno być doprowadzone i zainstalowane w budynku wskazanym przez Zamawiającego (pomieszczenie p3 UM – serwerownia).
- 5.1. Łącze musi być zakończone wtykiem typu RJ45 w technologii 1000Base-TX i znajdować się w konkretnym pomieszczeniu (p3 UM – serwerownia) wskazanym przez Zamawiającego co umożliwi podłączenie go do komputera/sieci LAN Zamawiającego.
- 5.2. Wykonawca jest zobowiązany do instalacji i pełnej konfiguracji urządzeń końcowych (instalacja modemu/routera i innych niezbędnych urządzeń sieciowych będących własnością Wykonawcy a niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania łącza).
8. Wykonawca po zastawieniu łącza i zakończeniu prac instalacyjnych jest zobowiązany do wypełnienia i podpisania „Protokołu uruchomienia usługi”, który należy sporządzić w 3 jednobrzmiących egzemplarzach.
- 8.1. „Protokół uruchomienia usługi” musi zawierać następujące informacje:
 - nr Umowy nadany przez Zamawiającego i datę jej zawarcia,
 - nr części zamówienia w odniesieniu do przedmiotowego postępowania,
 - datę uruchomienia łącza,
 - dane lokalizacji
 - dane konfiguracyjne łącza (rodzaj, adres IP, prędkość odbierania (download) i wysyłania danych (upload),
 - dane urządzeń Wykonawcy zainstalowanych u Zamawiającego (nazwa, model, nr seryjny);

- pozostałe uwagi;
- do protokołu Wykonawca jest zobowiązany dołączyć plan/schemat podłączenia łącza, na którym jednoznacznie określi gdzie zainstalowano urządzenia sieciowe i które przewody do miejsca docelowego – wskazanego przez Zamawiającego budynku i pomieszczenia.
- 8.2. Wypełniony przez Wykonawcę protokół jest podpisywany przez każdą ze stron co stanowi dokument potwierdzający wykonanie prac instalacyjnych.
- 8.3. 1 egzemplarz w/w protokołu zostaje przekazany Wykonawcy a 2 pozostałe egzemplarze zatrzymuje Zamawiający.
- 9. Zamawiający umożliwi przeprowadzenie zainteresowanemu Wykonawcy wizji lokalnej, której celem będzie weryfikacja warunków technicznych i określenie ewentualnych kosztów instalacyjnych w odniesieniu do proponowanego łącza internetowego.
 - a. Wszelkie działania prowadzone przez Wykonawcę będą przebiegały pod nadzorem Zamawiającego – osoby do kontaktu.
 - b. Wszystkie koszty związane z wizją lokalną pokrywa Wykonawca.
 - c. Wykonawca **nie ma prawa ingerencji w istniejącą sieć teleinformatyczną Zamawiającego** a proponowane przez niego łącze internetowe będzie całkowicie wyizolowaną instalacją.
 - d. Wizja lokalna może być przeprowadzona w dni robocze w godz. 8:00 – 15:00 po uprzednim kontakcie telefonicznym z wyznaczoną osobą.
- 10. Wykonawca samodzielnie uzyska ewentualne pozwolenia o ile będą wymagane oraz dokona niezbędnych ustaleń technicznych w celu podłączenia łącza.

II. Gwarancja SLA:

1. Gwarantowany czas dostępności usługi w miesiącu powinien być na poziomie nie mniejszym niż 98,95 % co oznacza, że maksymalny łączny czas wszystkich awarii w danym okresie rozliczeniowym (miesiącu) nie może przekroczyć **7,5 godziny**.
Dostępność usługi - wyrażona procentowo suma minut w ciągu okresu rozliczeniowego (miesiąca), podczas których usługa działała bez wystąpienia awarii. Dostępność usługi definiowana jest jako 100% pomniejszone o wyrażony w procentach stosunek sumarycznego czasu liczonego w minutach, w którym usługa nie była dostępna w danym okresie do całkowitej liczby minut w okresie, w którym parametr ten jest mierzony (1 miesiąc = 43 200 minut).
2. Czas reakcji na awarię nie będzie dłuższy niż 2 godziny;
Czas reakcji – w przypadku, gdy Zamawiający wykryje awarię jest to odstęp czasu pomiędzy zgłoszeniem awarii przez uprawnionego przedstawiciela Zamawiającego a potwierdzeniem jego otrzymania przez przedstawiciela Wykonawcy.
 - 4.1. Za moment potwierdzania przez przedstawiciela Wykonawcy otrzymania zgłoszenia o awarii uważa się moment otrzymania faksu lub maila od Wykonawcy, dzięki któremu zostanie określony czas podjęcia reakcji i moment rozpoczęcia usuwania awarii.
 - 4.2. W przypadku gdy Wykonawca wykryje awarię jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania uprawnionego przedstawiciela Zamawiającego o jej wystąpieniu poprzez wysłanie fax'u lub mail'a.

5. Za moment zgłoszenia oraz początek biegu czasu trwania awarii uważa się moment wysłania faksu lub maila o awarii przez Zamawiającego lub Wykonawcę (pkt. 4.2).

5.1. Nie dopuszcza się zgłoszeń telefonicznych, które nie są potwierdzone mailem lub faxem.

6. Czas usunięcia awarii **nie może być dłuższy niż 8 godziny** licząc od chwili momentu zgłoszenia (pkt. 5).

7. Wykonawca zapewni Zamawiającemu serwis i obsługę łączy poprzez tzw. biuro zgłoszeń, dostępne w trybie 24/7/365, to jest stale. Zgłoszenia będą przekazywane na otrzymany od Wykonawcy adres e-mail lub nr fax'u.

8. Wszystkie zgłoszenia awarii, uwagi co do należytego wykonania usługi oraz inne działania obu stron w zakresie przedmiotowego zamówienia muszą być dokumentowane np. w formie korespondencji mailowej, fax'em, pismem lub w formie notatki służbowej.

III. Termin realizacji

1. Czas wykonania zadania maksimum 60 dni od podpisania umowy.

/---/Burmistrz Zwolenia