

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Wymagane warunki świadczenia usługi

1. Usługa będąca przedmiotem zamówienia polega na zapewnieniu dostępu do Internetu poprzez niezależne łącze przez całą dobę (24 godz.) w siedzibie zamawiającego (lokalizacja: Warszawa al. Niepodległości 208 w pomieszczeniu wskazanym przez Zamawiającego) naziemnego światłowodowego łącza dostępowego do sieci Internet, wraz z urządzeniami teletransmisji, o przepustowości 400 Mbps w technologii Ethernet z włączonym protokołem BGP z zapewnieniem:

- 1) dostępu do zasobów krajowego i międzynarodowego Internetu poprzez sieć Wykonawcy i jego łącza do polskich i zagranicznych dostawców Internetu,
- 2) wsparcia przy konfiguracji na urządzeniach Zamawiającego procesów pozwalających na równoważenie ruchu wychodzącego i przychodzącego pomiędzy obydwojema dostawcami usługi dostępu do Internetu,
- 3) możliwości użytkowania przez Zamawiającego udostępnionego łącza wraz z urządzeniami teletransmisji oraz sprawowaniu całodobowego monitoringu ze strony Wykonawcy, zgodnie z warunkami określonymi niżej,
- 4) dostępności łącza na poziomie określonym w tabeli 1,
- 5) wsparcia technicznego.

2. Przez niezależne, stałe łącze światłowodowe należy rozumieć niekorzystanie z wykorzystywanej przez Zamawiającego tej samej infrastruktury fizycznej (np. wykorzystywanie włókien w tym samym kablu światłowodowym, zaterminowanie łączy w portach tego samego urządzenia sieciowego).

3. W przypadku przełączania dostępu do Internetu od dotychczasowego drugiego operatora Wykonawca zapewni ciągłość funkcjonowania usługi.

4. Możliwe są jedynie krótkie, kilkugodzinne przerwy, wyłącznie w okresie nocnym lub dni wolne od pracy, w terminie uzgodnionym pisemnie z Zamawiającym. Łączna dopuszczalna przerwa w trakcie przejmowania usługi przez Wykonawcę nie może

przekroczyć 8 godz.

5. Sieć Zamawiającego jest zakończona routerem Cisco 7201.

6. Zamawiający posiada własną pulę adresów publicznych IP (194.165.48.0/24) oraz przyznany Autonomous System Number AS 48534.

II. Wsparcie techniczne

1. W ramach wsparcia technicznego w okresie eksploatacji udostępnionego łącza,

Wykonawca jest zobowiązany:

1) na życzenie Zamawiającego udzielić kwalifikowanych konsultacji w zakresie merytorycznym dotyczącym uruchomionych usług,

2) podejmować wstępne działania diagnostyczne w odniesieniu do przypadków obniżenia parametrów funkcjonowania sieci zaobserwowanego przez pracowników Zamawiającego i zgłoszonych do Wykonawcy jako problem.

2. Łączną pulę działań diagnostycznych i konsultacji do wykorzystania przez Zamawiającego w ramach opłaty za usługi określone w niniejszej umowie, ustala się na 4 (cztery) godziny w skali miesiąca.

3. Wsparcie w zakresie konsultacji i diagnozowania problemów:

1) będzie dostępne całodobowo, we wszystkie dni tygodnia (w systemie 24 x 7), jeżeli takie działania diagnostyczne doprowadzą do zidentyfikowania awarii urządzenia lub łącza, to nie będą one zaliczane do limitu czasu i ilości zdarzeń wsparcia technicznego,

2) reakcja przedstawiciela Wykonawcy nastąpi nie później niż w ciągu 4 godzin od momentu zgłoszenia,

3) reakcja przedstawiciela Wykonawcy będzie polegała na kontakcie telefonicznym, osobistym lub przez pocztę elektroniczną.

4. Wszelkie działania w ramach wsparcia technicznego, również odnoszące się do problemów innych niż spowodowane awarią urządzenia lub łącza, będą prowadzone aż do satysfakcjonującego Zamawiającego rozwiązania problemu.

III. Warunki udostępnienia i świadczenia usługi

1. Poziom dostępności łącza

Lp.	Parametr	Opis
1	Dostępność usługi	99,98% w trybie rocznym
2	Czas reakcji	4 h
3	Konsultacje techniczne	4 h miesięcznie w ramach usługi

2. Standardy jakości

Lp.	Parametr	Opis
1	Straty pakietów IP w szkielecie sieci Wykonawcy	0% (Zero-Packet-Loss)
2	Straty pakietów IP w warstwie dostępowej	0% - 0,05%
3	Średnie opóźnienia pakietów IP w szkielecie miejskim sieci Wykonawcy	Nie więcej niż 5 ms
4	Średnie opóźnienia pakietów IP w szkielecie krajowym sieci Wykonawcy	Nie więcej niż 15 ms
5	Średnie opóźnienia pakietów IP w warstwie dostępowej	Nie więcej niż 15 ms
7	Czas naprawy łącza (prace fizyczne, w tym naprawa światłowodu, linii zasilania)	48 h
8	Czas naprawy fizycznych uszkodzeń urządzeń aktywnych w Centrum Danych Wykonawcy	4 h
9	Czas naprawy fizycznych uszkodzeń urządzeń w szkielecie sieci Wykonawcy	4 h