

Załącznik nr 1

do zapytania ofertowego

CIS-WAG.2720.61.2016 z dnia 15 czerwca 2016 r.

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 200 Mbps w technologii Ethernet z włączonym protokołem BGP, z zapewnieniem technicznej możliwości czasowego zwiększenia przepustowości kanału do 400 Mbps w przeciągu 5 dni roboczych, wraz 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 obydwoma 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 PI (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 2 (dwie) 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	30 min
3	Konsultacje techniczne	2 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

Lp.	Parametr	Opis
9	Czas naprawy fizycznych uszkodzeń urządzeń w szkielecie sieci Wykonawcy	4 h