**Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego**

**Opis przedmiotu zamówienia**

Opis przedmiotu zamówienia obejmuje świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowania, utrzymania i wsparcia technicznego centrali telefonicznej KX-TDE600 Panasonic o pojemności 536 portów wewnętrznych wraz z obsługą systemu taryfikacji dla Instytutu Fizyki PAN w następującym zakresie:

1. Utrzymanie stałej gotowości serwisowej 24/h.
2. Kontrola poprawności działania systemu telefonicznego centrali sprawdzenie połączeń z systemem taryfikacji, weryfikacja danych wysyłanych z centrali telefonicznej do systemu taryfikacji, sprawdzenie stanu zasilacza oraz awaryjnego systemu zasilania centrali (stan akumulatorów).
3. Zmiany w oprogramowaniu centrali telefonicznej - nadanie uprawnień użytkownikowi np.: możliwość połączeń międzynarodowych.
4. Aktualizacja oprogramowania centrali telefonicznej w przypadku pojawienia się najnowszej wersji.
5. Zdalny nadzór nad systemem poprawności pracy centrali telefonicznej.
6. Sprzęt zastępczy na czas naprawy.
7. Nielimitowany dojazd do klienta.
8. Czas reakcji na zgłoszenie serwisowe - do 2 godzin (awarie krytyczne, brak połączeń telefonicznych, uszkodzenie centrali uniemożliwiające z jej korzystania), do 24 godzin awarie nie mające wpływu na prawidłowe działanie sytemu telefonicznego, w obu przypadkach od momentu powiadomienia telefonicznego lub e-mailem.
9. Przy awariach krytycznych wymagana obecność osobista serwisanta.
10. Czas usunięcia awarii krytycznej do 8 godzin od momentu zgłoszenia telefonicznego, czas usunięcia awarii dwa dni robocze od momentu zgłoszenia.
11. Przynajmniej 1 wizyta u klienta w miesiącu celem obsługi serwisowej urządzeń taryfikujących: tj. aktualizacja stawek, wykonanie comiesięcznych zestawień billingowych dla poszczególnych grup abonenckich na żądanie zamawiającego.
12. Doradztwo techniczne i eksploatacyjne w czasie przeglądów oraz konsultacje telefoniczne w zakresie prawidłowej obsługi i eksploatacji.
13. Diagnozowanie uszkodzeń i wycena napraw.
14. Uczestnictwo w przypadku zmiany operatora świadczącego usługi telekomunikacyjne.