

Zasady komunikacji Usługodawcy z Zamawiającym

Załącznik nr 5 do Umowy zawartej w dniu r.

Spis treści

1. Ustalenie konfiguracji sieci łączności radiowej.	3
2. Zmiana konfiguracji sieci łączności radiowej:.....	3
3. Zgłaszanie problemów technicznych przez Zamawiających:	3
4. Aktualizacja listy radiotelefonów należących do MZA przez Zamawiającego:.....	4
5. Przekazywanie listy radiotelefonów w sieci przez Usługodawcę:	4
6. Uzgodnienia terminów i zakresu prac serwisowych w sieci	4

1. Ustalenie konfiguracji sieci łączności radiowej.

- 1.1. Przed rozpoczęciem świadczenia usługi zgodnie z odpowiednimi zapisami umowy, Usługodawca zobowiązany jest do wystąpienia do Zamawiającego o przekazanie schematu funkcjonowania sieci łączności radiowej.
- 1.2. Zamawiający prześle niezbędną dokumentację, zawierającą co najmniej następujące informacje:
 - 1.2.1. Sposób numeracji radiotelefonów w sieci,
 - 1.2.2. Schemat grup radiowych skonfigurowanych w sieci,
 - 1.2.3. Opis uprawnień poszczególnych grup w zakresie interakcji z radiotelefonami w innych grupach,
 - 1.2.4. Predefiniowane listy kontaktów dla poszczególnych grup radiotelefonów.
- 1.3. Usługodawca przeprowadzi programowanie radiotelefonów oraz konfigurację sieci bezpłatnie, w terminach uzgodnionych z Zamawiającym, nie później jednak niż do dnia rozpoczęcia świadczenia usług.
- 1.4. W przypadku wprowadzenia nieprawidłowej (niezgodnej z przekazaniem przez Zamawiającego schematem) konfiguracji sieci, Usługodawca zobowiązany jest niezwłocznie i na własny koszt wdrożyć działania naprawcze, dla uzyskania zleconej konfiguracji sieci. Rozpoczęcie przez Usługodawcę działań naprawczych, nie wyłącza oceny jakości usług dla nieprawidłowo zaprogramowanych urządzeń.

2. Zmiana konfiguracji sieci łączności radiowej:

- 2.1. W przypadku zaistnienia potrzeby dokonania wprowadzenia zmian w konfiguracji sieci lub radiotelefonów, a także włączenia lub wyłączenia radiotelefonów do/z sieci (Pakietu łączności), Zamawiający prześle Usługodawcy drogą elektroniczną zlecenie wprowadzenia nowej konfiguracji sieci.
- 2.2. Po przekazaniu przez Zamawiającego zlecenia opisanego w pkt. 2.1., Usługodawca uzgodni z Zamawiającym sposób i harmonogram przeprowadzenia czynności opisanych w zleceniu, a następnie po ich akceptacji przez Zamawiającego, dokona niezbędnych czynności konfiguracyjnych sieci i radiotelefonów – w terminie nie później niż 7 dni od otrzymania zlecenia.
- 2.3. Dla zlecenia dotyczącego włączenia lub wyłączenia z sieci poszczególnych radiotelefonów, usługodawca wykona niezbędne czynności w terminie do 3 dni roboczych od otrzymania zlecenia.
- 2.4. W przypadku wprowadzenia nieprawidłowej (niezgodnej z przekazaniem przez Zamawiającego schematem) konfiguracji sieci, Usługodawca zobowiązany jest niezwłocznie i na własny koszt wdrożyć działania naprawcze, dla uzyskania zleconej konfiguracji sieci. Rozpoczęcie przez Usługodawcę działań naprawczych, nie wyłącza oceny jakości usług dla nieprawidłowo zaprogramowanych urządzeń.

3. Zgłaszanie problemów technicznych przez Zamawiających:

- 3.1. Usługodawca zobowiązany jest do udostępnienia numeru telefonu oraz adresu poczty elektronicznej, służącego do zgłaszania problemów z działaniem sieci.
- 3.2. Numer telefonu do zgłaszania problemów technicznych, dostępny musi być całodobowo, także w dni wolne od pracy.

- 3.3. Funkcjonowanie procedury zgłaszania problemów przez Zamawiających, nie zwalnia Usługodawcy z obowiązku bieżącego monitorowania sprawności sieci.
- 3.4. Czas powiadomienia Usługodawcy przez Zamawiających, nie wpływa na prowadzoną zgodnie z Załącznikami nr 3 i 4 do Umowy ocenę jakości usług.

4. Aktualizacja listy radiotelefonów należących do MZA przez Zamawiającego:

- 4.1. Zamawiający przekazuje wykonawcy listę radiotelefonów, należących do Miejskich Zakładów Autobusowych Sp. z o.o.
- 4.2. W razie zmiany stanu posiadanych radiotelefonów, Zamawiający przekazuje Usługodawcy zaktualizowaną listę.
- 4.3. Przekazywanie powyższych informacji odbywać będzie się w formie elektronicznej, drogą mailową na adres wskazany w Umowie.

5. Przekazywanie listy radiotelefonów w sieci przez Usługodawcę:

- 5.1. Po zakończeniu każdego miesiąca, jednak nie później niż do drugiego dnia roboczego kolejnego miesiąca, Usługodawca przekazuje do Zamawiającego zestawienie urządzeń radiotelefonicznych w sieci, zawierające co najmniej:
 - 5.1.1. Kryptonimy wszystkich radiotelefonów w sieci,
 - 5.1.2. Aktualne przypisanie poszczególnych radiotelefonów, jako posiadanych przez MZA oraz ZTM.
 - 5.1.3. Dla radiotelefonów, które zostały włączone lub wyłączone na zlecenie Zamawiającego z sieci w miesiącu objętym zestawieniem – okres (zakres dat oraz liczbę dni) w którym były objęte Pakietem łączności.
- 5.2. Zestawienie powinno być przekazywane w formie elektronicznej, drogą mailową na adres wskazany w Umowie lub w inny uzgodniony z Zamawiającym sposób.

6. Uzgodnienia terminów i zakresu prac serwisowych w sieci

- 6.1. Usługodawca zobowiązany jest do powiadomienia i uzyskania zgody Zamawiającego na przeprowadzenie prac serwisowych, skutkujących:
 - 6.1.1. Przerwaniem świadczenia usługi,
 - 6.1.2. Ograniczeniem zasięgu usługi,
 - 6.1.3. Ograniczeniem pojemności sieci,
 - 6.1.4. Innymi utrudnieniami w korzystaniu z usługi.
- 6.2. Usługodawca występuje do Zamawiającego z wnioskiem o zgodę na przeprowadzenie prac serwisowych przy pomocy poczty elektronicznej, uwzględniając:
 - 6.2.1. Wnioskowane godziny prac (godziny w których mogą wystąpić utrudnienia w korzystaniu z sieci).
 - 6.2.2. Skalę utrudnień podczas prowadzonych prac (niesprawne funkcjonalności sieci).
- 6.3. Zaakceptowany przez Zamawiającego wniosek stanowi podstawę do odstąpienia od oceny jakości pracy w sieci, w czasie i zakresie wskazanym we wniosku.
- 6.4. Zamawiający ma prawo odrzucić wniosek Usługodawcy bez podania przyczyn. W takim przypadku, Zamawiający wskaże inny termin w którym dopuszcza przeprowadzenie prac.