

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. Przedmiotem zamówienia jest:

Budowa systemu wirtualnej centrali telefonicznej VOIP z dostawą urządzeń i aplikacji w oparciu o sieci światłowodowe i świadczenie usług telekomunikacyjnych sieci telefonii stacjonarnej na rzecz Starostwa Powiatowego w Ostrowi Mazowieckiej z siedzibą przy ul. 3 Maja 68 w następujących lokalizacjach:

- 1) ul. 3 Maja 68, 07-300 Ostrów Mazowiecka,
- 2) ul. 3 Maja 51, 07-300 Ostrów Mazowiecka,
- 3) ul. Brokowska 37, 07-300 Ostrów Mazowiecka,
- 4) ul. Widnichowska 20, 07-300 Ostrów Mazowiecka,
- 5) ul. Prusa 3/11, 07-300 Ostrów Mazowiecka
- 6) ul. Rubinkowskiego 8, 07-300 Ostrów Mazowiecka
- 7) ul. Nurska 150, 07-320 Małkinia Górna

II. Wymagania ogólne:

1. Usługi muszą mieć charakter publiczny, będą świadczone zgodnie z obowiązującymi przepisami, tj. ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2021 r., poz. 576) oraz rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 roku w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz.U. z 2018 r., poz. 2324).
2. Świadczenie usługi może realizować Wykonawca usługi, który został wpisany do rejestru przedsiębiorstw telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne. W celu potwierdzenia spełniania niniejszego warunku Wykonawca usług zobowiązany jest przedłożyć aktualne zaświadczenie o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych wydane przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
3. Obecna umowa na świadczenie usług w zakresie telefonii stacjonarnej zawarta jest na czas określony do 30 września 2021 roku. Obecny dostawcą usługi jest Multimedia Polska S.A.
4. Zamawiający wyklucza realizację połączeń drogą radiową.

III. Wykonawca usługi w ramach przedmiotu zamówienia zapewni/wykona:

1. Uruchomienie i konfigurację systemu wirtualnej centrali VOIP, która zapewni:
 - 1) możliwość wykonywania jednocześnie nieograniczonej ilości połączeń przychodzących oraz wychodzących przez użytkowników systemu,
 - 2) system powinien zapewnić obsługę minimum 78 numerów z możliwością rozbudowy,
 - 3) możliwość bezpłatnego przeniesienia obecnie używanej numeracji krajowej stacjonarnej,
 - 4) połączenia pomiędzy użytkownikami systemu wirtualnej centrali,
 - 5) realizację połączeń dla wszystkich rodzajów ruchu:
 - połączenia na numery krajowe stacjonarne i komórkowe,
 - połączenia na numery międzynarodowe,
 - połączenia na numery o podwyższonej płatności,
 - połączenia na numery alarmowe
 - połączenia na numery specjalne
 - połączenia z numerami informacyjnymi oraz z biurem numerów,
 - 6) funkcję szyfrowania połączeń za pomocą TLS,
 - 7) skrócone wybieranie,
 - 8) prezentację danych o użytkowniku,
 - 9) połączenie oczekujące,
 - 10) połączenie trójstronne,
 - 11) przekierowanie połączeń,

- 12) ograniczenia połączeń,
- 13) automatyczne przekierowania i oddzwonienie,
- 14) możliwość współdzielenia numeru pomiędzy kilkoma urządzeniami,
- 15) asystenta przekierowań i połączeń,
- 16) obsługę wskaźnika zajętości (BLF),
- 17) możliwość realizacji połączeń wielostronnych,
- 18) przechwytywanie połączeń wewnątrz grupy,
- 19) tworzenie grup wywołań,
- 20) przyjmowanie połączeń skierowanych na numer grupy,
- 21) obsługę grupowej poczty głosowej,
- 22) funkcjonalność IVR,
- 23) obsługę połączeń przychodzących,
- 24) wgrywanie spersonalizowanych zapowiedzi z opcjami połączenia z operatorem,
- 25) wybieranie numeru według nazwy lub numeru wewnętrznego,
- 26) pozostawianie wiadomości i odsłuchanie zapowiedzi,
- 27) łączenie z konfigurowalnymi miejscami docelowymi (wybór poprzez DTMF),
- 28) możliwość prowadzenia wideokonferencji,
- 29) funkcję dostępu do mostka umożliwiającą prowadzenie konferencji telefonicznej z wieloma uczestnikami,
- 30) funkcję umożliwiającą nagrywanie połączeń wykonywanych z/do numeru dla którego została aktywowana w ramach usługi,
- 31) dołączenie do systemu wirtualnej centrali dowolnej liczby numerów telefonów poprzez dedykowaną aplikację operatora tzw. softphone
2. Dwóch opiekunów: technicznego oraz biznesowego obsługujących Zamawiającego w godzinach pracy Urzędu wraz z podaniem danych kontaktowych (telefon, e-mail) w umowie,
3. Gwarancję, serwis i wsparcie techniczne dostarczonej usługi i sprzętu, o parametrach nie gorszych niż:
 - czas reakcji na zgłoszenie: do 2 godzin,
 - czas usunięcia usterki/awarii: do 4 godzin,
 - czas zmiany konfiguracji dla usług działających prawidłowo: do 12 godzin,
 - realizacja zgłoszeń: w dni robocze w godzinach 08:00 – 18:00
4. Dostawę, instalację, konfigurację i uruchomienie aparatów telefonicznych VOIP lub innych urządzeń oraz oprogramowania koniecznych do świadczenia usług telekomunikacyjnych poprzez rozwiązanie wymienione w pkt.1) na warunkach wskazanych przez Zamawiającego tj:
 - 1) aparat Yealink T43U - 6 szt.
 - 2) aparat Yealink-T21-E2 - 2 szt
 - 3) zestaw baza + słuchawka Yealink W60P – 14 szt.
 - 4) słuchawka Yealink W56H – 52 szt.
 - 5) dostawę bramki VOIP do faksu analogowego HT 812 – 1 szt. o parametrach:
 - 2 niezależne konta SIP
 - 2 porty FXS
 - 2 porty Gigabit Ethernet
 - obsługa kodeków głosowych (T.38, G.711, G.723.1, G.729, G.726, iLBC, OPUS)
 - 6) 3 numery telefoniczne dla dedykowanej aplikacji softphone operatora dostępnej na platformy Windows, Android, iOS w AppStore, Google Play oraz jako plik msi i dmg. zawierającej poniższe funkcje:
 - Połączenia telefoniczne,
 - Połączenia video,
 - Chat z użytkownikami,
 - Pokoje do wymiany informacji i prowadzenia spotkań,
 - Statusy użytkowników w aplikacji,

– Udostępnianie pulpitu (wspólna praca nad dokumentami).

7) nagrywanie rozmów dla 4 numerów telefonicznych wraz z przechowywaniem nagrań przez minimum 30 dni zgodne z RODO

8) system zapowiedzi słownych IVR – min. 2 niezależne z minimum 3 poziomami dla każdej z zapowiedzi.

5. Połączenia telefoniczne:

Średni ruch połączeń realizowanych przez Zamawiającego w okresie:

Lp.	Nazwa usługi - rodzaj połączeń	Ilość minut w okresie 24 m-cy	Ilość minut w okresie 36 m-cy
A	B	C	D
1.	Lokalne i strefowe	64 450	96 675
2.	Międzystrefowe	22 012	33 018
3.	Do sieci komórkowych	43 943	65 914
4.	Połączenia międzynarodowe (kraje UE telefony stacjonarne)	60	90

Podana powyżej ilość minut nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do utrzymania podanej struktury ruchu w czasie realizacji umowy.

Dla pozostałych, nie wymienionych w formularzu cenowym połączeń Zamawiający wymaga podania cen zgodnie z cennikiem danego operatora, który będzie stanowił załącznik do oferty i umowy, w takim przypadku ceny z załącznika nie podlegają zmianie w okresie obowiązywania umowy z wyjątkiem ich obniżenia przez Wykonawcę.

Zamawiający przewiduje możliwość obniżenia przez Wykonawcę stawek abonamentu oraz połączeń w przypadku zmian w cennikach ogólnodostępnych poniżej stawek zaproponowanych w ofercie Wykonawcy.

- 1) Zamawiający wymaga przeniesienia przydzielonych numerów przy zmianie operatora z chwilą wejścia w życie umowy. Nie dopuszcza przerw w dostawie usług telekomunikacyjnych, w związku z przeniesieniem numerów – Wykonawca jest zobowiązany do zachowania ciągłości łączności telefonicznej.
- 2) Ewentualne koszty związane z przejęciem numerów od dotychczasowego operatora (Multimedia Polska S.A.) ponosi Wykonawca.
- 3) Zamawiający zastrzega sobie możliwość zwiększenia lub zmniejszenia ilości linii i numerów telefonicznych w trakcie trwania umowy. Zmniejszanie nie może skutkować karami umownymi czy też innymi obciążeniami nakładanymi na Zamawiającego.

WYMAGANIA OGÓLNE DLA POŁĄCZEŃ I ŁĄCZY TELEFONICZNYCH:

Zakres zamówienia obejmuje – świadczenie usług telekomunikacyjnych zgodnie z wymaganiami:

- 1) zapewnienie łączności z podaniem ceny za minutę, połączenie lokalne, międzymiastowe, do sieci komórkowej, międzynarodowe (kraje UE telefony stacjonarne),
- 2) sekundowy system naliczania bez opłat za inicjację połączeń,
- 3) utrzymanie dotychczasowej numeracji.

Zamawiający w trakcie trwania umowy zastrzega sobie prawo do bezpłatnego blokowania numerów komercyjnych (np. 0700..., 0300...).

Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez Wykonawcę podczas wykonywania przedmiotu zamówienia.

W ramach przedmiotu zamówienia Wykonawca dostarczy fabrycznie nowe aparaty telefoniczne oraz 1 szt. bramki do faksu analogowego, które będą spełniać minimum wymagań jakie zostały powyżej opisane. Wykonawca w ramach oferty uwzględni zakup, dostawę, konfigurację, montaż i uruchomienie na zlecenie Zamawiającego w okresie trwania umowy. Zastosowana technologia i aparaty telefoniczne muszą tworzyć jednorodny system i współgrać z zaproponowanym rozwiązaniem usługi wirtualnej centrali abonenckiej telefonii stacjonarnej VOIP. Dostarczone aparaty telefoniczne i bramka przechodzą na własność Zamawiającego z dniem uruchomienia.

Instalacja i konfiguracja aparatów telefonicznych oraz faksu musi nastąpić w sposób, który nie zakłóca pracy zamawiającego. Nie może być przerwy w dostępie do usług telekomunikacyjnych dłuższej aniżeli wynika z procedury przeniesienia numeracji.