*Załącznik Nr 2 do SIWZ*

Załącznik do umowy nr FZP.2810.43.2019 zawartej w dniu ……… 2019 r.

**Opis przedmiotu zamówienia**

**na świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz bezprzewodowej transmisji danych za pośrednictwem sieci GSM, wraz z serwisowaniem central telefonicznych i dostawą puli numerów DDI.**

1. **Słownik pojęć:**
2. **NBD** – następny dzień roboczy (next business day).
3. **Awaria** – zakłócenie pracy systemu łączności z powodu uszkodzenia sprzętu, wewnętrznej sieci telefonicznej lub powstałe w wyniku działania złośliwego oprogramowania lub będące efektem zamierzonego/niezamierzonego działania użytkownika, uniemożliwiające pracę w ramach podstawowych funkcjonalności.
4. **Usterka** – niepożądane zachowanie systemu łączności nie uniemożliwiające pracy w zakresie podstawowych funkcjonalności, nie powodujące zakłócenia w komunikacji kluczowych komórek organizacyjnych Zamawiającego, możliwe do obejścia w ramach alternatywnych rozwiązań (np. telefonia komórkowa).
5. **Administrowanie** – czynności związane ze zmianą ustawień konfiguracyjnych systemu łączności w celu dostosowania go do bieżących potrzeb Zamawiającego, m.in. zmiana konfiguracji centrali, programowanie przycisków terminali, programowanie książki telefonicznej, programowanie zmian numerów wewnętrznych (bez zmiany fizycznych połączeń) i przekierowań, programowanie automatycznej sekretarki, zapowiedzi słownych (drzewa IVR), telefonicznych zestawów sekretarsko-dyrektorskich, definiowanie raportów dotyczących ilości i czasu połączeń przychodzących i wychodzących na poszczególnych lub wybranych numerach wewnętrznych.
6. **Zlecenie** – działanie polegające na konfiguracji i modyfikacji zaawansowanych parametrów i funkcji centrali oraz uruchamianiu nowych usług będących przedmiotem postępowania, np. usług z wykorzystaniem użytkowanej centrali i oprogramowania, uruchomienie nowych numerów telefonii komórkowej lub mobilnej transmisji danych, nowych numerów stacjonarnych we wskazanych lokalizacjach lub przeniesienia używanych numerów do innej lokalizacji w ramach posiadanej przez Zamawiającego puli numerów stacjonarnych.
7. **System łączności** – infrastruktura telekomunikacyjna Zamawiającego, na którą składają się: centrala i centralki telefoniczne, wewnętrzna sieć telefoniczna, aparaty systemowe i abonenckie, przyłącza linii miejskich, połączone ze sobą i skonfigurowane w sposób zapewniający prawidłowe funkcjonowanie Szpitala.
8. **Przywrócenie funkcjonalności** – usunięcie awarii lub usterki w działaniu systemu łączności.
9. **Czas reakcji** – czas mierzony od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego problemu do czasu podjęcia przez Wykonawcę działań mających na celu przywrócenie funkcjonalności lub rozwiązanie problemu.
10. **Czas realizacji** – czas mierzony od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego problemu do czasu zakończenia czynności administrowania, zlecenia lub przywrócenia funkcjonalności.
11. **Zgłaszanie awarii** – zgłoszenia przyjmowane będą od poniedziałku do piątku od 800 do 1600. Problemy o kategorii administrowanie lub zlecenie zgłoszone po godzinie 1600 będą traktowane tak jak zgłoszone w kolejnym dniu roboczym o godzinie 800.
12. **Centrale telefoniczne.**
	1. **Informacje podstawowe dla lokalizacji Siedlce**

Zamawiający posiada obecnie w lokalizacji Siedlce trzy centrale telefoniczne:

- główną Slican NCP.Base1k-CM600, SN: NCP000260.59

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametry centrali Slican** | **Ilość** |
| Półki bram: | 14 / 127 |
| NCP-GWS6S: | 3 |
| NCP-GWD6S: | 11 |
| Porty: | 566 |
| FXS: | 556 |
| CTS: | 0 |
| FXO: | 4 |
| GSM: | 4 |
| ISDN BRI: | 0 |
| ISDN E1: | 2 |
| Numery wewnętrzne: | 666 |
| Abonenci: | 620 / 1000 |
| VoIP: | 159 / 184 |
| SIP: | 156 / 181 |
| CTS.IP: | 3 / 28 |
| MCTI: | 0 / 0 |
| CTS: | 0 / 380 |
| FXS: | 460 / 840 |
| Numery wirtualne (VN): | 1 / 381 |
| Urządzenia: | 0 / 1000 |
| Audio: | 0 / 800 |
| MAB: | 0 / 800 |
| AUD.IP: | 0 / 25 |
| DPH.IP: | 0 / 25 |
| Grupy rozdzwaniające: | 1 |
| Kolejki call center: | 0 / 0 |
| IVR: | 2 / 5 |
| Web.IVR: | 0 |
| Linie: | 0 / 99 |
| Konferencje: | 1 |
| Grupy przywołania: | 0 |
| Kody usług: | 37 |
| Pozostałe: | 5 |
| Operatorzy VoIP: | 2 |
| Operatorzy TDM: | 3 |
| FXO: | 1 |
| GSM: | 1 |
| ISDN BRI: | 0 |
| ISDN E1: | 1 |
| Opcje licencjonowane: |   |
| Użytkownicy poczty głosowej: | 0 / 160 |
| Użytkownicy CTI: | 2 / 161 |
| Użytkownicy CTI.plus: | 0 / 0 |
| Użytkownicy MobilePhone: | 0 / 0 |
| Użytkownicy ConsoleCTI: | 0 / 4 |
| Użytkownicy TAPI: | 0 / 0 |
| Użytkownicy fax2mail: | 0 / 0 |
| Abonenci: | 0 |
| Bramki: | 0 |
| Użytkownicy SIP.plus: | 0 / 0 |
| Użytkownicy SIP.video: | 0 / 0 |
| Użycie kodeka G.729: | 0 / 0 |
| Abonenci SIP: | 0 |
| Operatorzy VoIP: |   |
| Agenci i zarządcy call center: | 0 / 0 |

- dwie dodatkowe podcentrale: w Biurze Obsługi Zarządu (Platan Sigma – 8 numerów i 1 faks) i w obszarze Bloku Operacyjnego (Platan Progres 40 – 10 numerów i 1 faks), obydwie podłączone do centrali głównej stanowiąc rozszerzenie sieci telefonicznej Zamawiającego.

1. Zamawiający wykorzystuje obecnie poniższe linie miejskie (dostępy) do usług telefonii stacjonarnej: 2 linie ISDN PRA30B+D do obsługi 699 numerów DDI, 4 linie analogowe oraz odpowiednio 699 i 4 numery telefonów w ramach puli numerów stacjonarnych ze strefy numeracyjnej 25.
2. 4 linie analogowe służą jako łącza zapasowe na wypadek awarii łącza podstawowego lub do obsługi jednoczesnych połączeń ponad limit dostępny na łączu podstawowym 2xISDN PRA30B+D w szczytowych momentach ruchu przychodzącego i wychodzącego.
	1. **Wymagania w zakresie centrali w lokalizacji Siedlce**
3. Wykonawca w ramach realizacji zamówienia będzie serwisował centrale Slican NCP.Base1k-CM600 w tym:
	1. dbał o prawidłową jej konfigurację,
	2. wykonywał backupy i wgrywał aktualizacje oprogramowania centrali,
	3. wspierał Zamawiającego w zakresie konfiguracji centrali,
	4. dokonywał przeglądów okresowych,
	5. monitorował prawidłowe działanie usług skonfigurowanych na centrali,
4. Wykonawca rozszerzy ilość posiadanych licencji SIP do 400szt.
5. W przypadku awarii centrali związanej z fizycznym uszkodzeniem, Wykonawca dokona analizy technicznej, wskaże uszkodzone elementy wraz z opisem ich uszkodzenia oraz zaproponuje Zamawiającemu na podstawie oddzielnego zlecenia możliwość zakupu uszkodzonej części. Koszty zakupu ponosi Zamawiający.
6. W przypadku konieczności rozbudowy centrali, koszty zakupu nowych elementów lub licencji poniesie Zamawiający. Wykonawca dokona analizy technicznej i wskaże Zamawiającemu konieczne do zakupu elementy/licencje oraz zaproponuje Zamawiającemu na podstawie oddzielnego zlecenia możliwość zakupu nowych elementów/licencji. Koszty zakupu ponosi Zamawiający.
7. Wykonawca dokona rozbudowy centrali w taki sposób, aby możliwe było połączenie jej z central a w lokalizacji Rudka i świadczenie wspólnych usług na obu centralach.
	1. **Informacje podstawowe dla lokalizacji Rudka**

Zamawiający posiada obecnie w lokalizacji Rudka centrale telefoniczną:

- UNIFY OpenScape Business X8 Base BOX, SN: HN20369849

1. Do centrali wchodzi 7 linii miejskich, bez łącza PRA.
2. Z centrali wychodzi 80 numerów analogowych (TDM), centrala posiada licencje na 80 numerów.
3. Do centrali podłączone są 2 bramki GSM, bramki podłączone są jako linie miejskie. Konfiguracja zrobiona jest w taki sposób, że aby wyjść połączeniem z wewnątrz szpitala na numer komórkowy to połączenie przekierowane jest na jedną z dwóch bramek GSM, natomiast jeśli ktoś wykonuje połączenie z numeru komórkowego na numer stacjonarny szpitala to rozmowa zostaje przekierowana na numer centrali (połączenie odbiera portier lub można wybrać tonowo nr wewnętrzny). Bramki GSM nie będą podlegały przeniesieniu do puli Wykonawcy, Zamawiający planuje wypowiedzieć na nie umowę z obecnym Operatorem.
4. Centrala ma 10 licencji Sip/Trun, które są niewykorzystywane.
5. Z centrali wychodzi 20 numerów wewnętrznych po WiFi obsługiwanych przez 20 słuchawek WL3.
6. Z centrali wychodzą 4 numery dla telefonów systemowych. Licencja centrali pozwala na podłączenie jeszcze 11-tu takich telefonów. Licencja ta jest wymienna na numery połączone przez WiFi.
	1. **Wymagania w zakresie centrali w lokalizacji Rudka**
7. Wykonawca w ramach realizacji zamówienia będzie serwisował centralę UNIFY OpenScape Business X8 Base BOX, SN: HN20369849 w tym:
	1. dbał o prawidłową jej konfigurację,
	2. wykonywał backupy i wgrywał aktualizacje oprogramowania centrali,
	3. wspierał Zamawiającego w zakresie konfiguracji centrali,
	4. dokonywał przeglądów okresowych,
	5. monitorował prawidłowe działanie usług skonfigurowanych na centrali,
8. W przypadku awarii centrali związanej z fizycznym uszkodzeniem, Wykonawca dokona analizy technicznej, wskaże uszkodzone elementy wraz z opisem ich uszkodzenia oraz zaproponuje Zamawiającemu na podstawie oddzielnego zlecenia możliwość zakupu uszkodzonej części. Koszty zakupu ponosi Zamawiający.
9. W przypadku konieczności rozbudowy centrali, koszty zakupu nowych elementów lub licencji poniesie Zamawiający. Wykonawca dokona analizy technicznej i wskaże Zamawiającemu konieczne do zakupu elementy/licencje oraz zaproponuje Zamawiającemu na podstawie oddzielnego zlecenia możliwość zakupu nowych elementów/licencji. Koszty zakupu ponosi Zamawiający.
10. Centralę należy przenieść do szafy zlokalizowanej w serwerowni (42U) oraz wykonać odpowiednie krosowania pomiędzy serwerownią, a aktualną lokalizacją paneli krosowniczych. Możliwa jest wizja lokalna.

**Zamawiający w ramach ww. zadania dopuszcza wymianę istniejącej centrali UNIFY na poniższych warunkach:**

1. Wykonawca w ramach realizacji zamówienia wydzierżawi Zamawiającemu fabrycznie nową centralę (nie starszą niż 6 miesięcy), aby w związku z planowanymi zmianami w funkcjonowaniu łączności telefonicznej wewnątrz Szpitala spełnione zostały poniższe wymagania:
	1. zunifikowana komunikacja niezależna od rodzaju wykorzystywanego łącza tradycyjnej telefonii TDM (Time Division Multiplexing) lub IP;
	2. możliwość podłączenia telefonów analogowych, systemowych TDM i IP oraz telefonów IP;
	3. identyfikacja numeru przychodzącego wewnętrznego i zewnętrznego rozmówcy na wszystkich liniach (analogowe, systemowe, VoIP);
	4. możliwość wybierania numeru skróconego telefonu komórkowego w ramach grupy korporacyjnej;
	5. wewnętrzny, zintegrowany system nagrywania rozmów wewnętrznych i zewnętrznych (przychodzących i wychodzących) pozwalający na nagrywanie min. 30 jednoczesnych rozmów na wcześniej zdefiniowanych numerach;
	6. możliwość odsłuchu nagranych rozmów;
	7. możliwość przenoszenia nagranych rozmów z centrali na zewnętrzny nośnik;
	8. możliwość tworzenia drzewa zapowiedzi słownych (AVR);
	9. aplikacja webowa do konfigurowania oraz zarządzania centralą telefoniczną;
	10. kolejkowanie rozmów;
	11. wywołania grupowe;
	12. możliwość podłączenia wyniesionych modułów, półek poprzez sieć LAN Zamawiającego;
	13. konstrukcja modułowa pozwalająca na montaż w szafie Rack 19”;
	14. min. 200 wewnętrznych portów analogowych w module głównym;
	15. 8 wewnętrznych portów systemowych w module głównym;
	16. 150 licencji IP w module głównym z możliwością rozszerzenia do 700;
	17. modem zdalnego programowania;
	18. moduł wysyłania sms-ów wraz z API;
	19. integracja z istniejącym systemem call center poprzez porty IP;
	20. zasilanie awaryjne pozwalające na podtrzymanie pracy centrali na min. 2 godziny w przypadku awarii zasilania;
	21. dostawa i montaż w istniejącej szafie 42 U zlokalizowanej w serwerowni Zamawiającego;
	22. konieczność wykonania odpowiednich krosowań pomiędzy serwerownią, a aktualną lokalizacją paneli krosowniczych (możliwość wizji lokalnej);
	23. wewnętrzny, zintegrowany system taryfikacji umożliwiający sporządzanie bilingów i podsumowanie kosztów połączeń dla wybranych numerów wewnętrznych, w tym:
		* naliczanie opłat za połączenia na podstawie wprowadzonych cenników i taryf,
		* precyzyjne rozdzielenie kosztów pomiędzy poszczególnych abonentów i grupy abonentów,
		* możliwość analizy połączeń w ruchu przychodzącym i wychodzącym,
		* możliwość exportu danych do MS Excel,
		* możliwość tworzenia szablonów raportu,
		* możliwość tworzenia bilingów wg grup numerów.
2. Wykonawca w ramach realizacji zamówienia dostarczy Zamawiającemu 4 sztuki telefonów systemowych IP o parametrach:
	1. kolorowy ekran dotykowy z dodatkowym polem na 5 programowalnych przycisków dla abonentów VIP z informacją o stanie zajętości (BLF – Busy Lamp Field);
	2. 4-kierunkowe kółko nawigacji;
	3. zastosowana technologia zapewniająca dźwięk jakości HD Audio;
	4. tryb głośnomówiący
	5. zróżnicowane dzwonki dla różnych kategorii połączeń;
	6. obsługa 5 linii;
	7. możliwość dołączenia do czterech konsol rozszerzających pozwalających na dodatkowe 152 przyciski programowalne – w zestawie 1 konsola rozszerzająca;
	8. gniazdo zestawu słuchawkowego oraz gniazdo mikrofonu typu mini JACK 3,5mm;
	9. Możliwość korzystania z [przewodowych słuchawek nagłownych](http://pubwiki.slican.pl/index.php/CTS-330.CL/IP) podłączanych za pomocą złącza typu 2x3.5 mm JACK;
	10. Możliwość korzystania ze [słuchawek nagłownych](http://pubwiki.slican.pl/index.php/CTS-330.CL/IP) bezprzewodowych z funkcją EHS (Electronic Hook Switch);
	11. możliwość regulacji głośności trybu głośnomówiącego, słuchawki i zestawu słuchawkowego;
	12. Obsługa połączeń konferencyjnych;
	13. Realizacja klasycznych funkcji centralowych;
	14. Obsługa zaawansowanych funkcji nagrywania;
	15. Blokada / aktywacja telefonu indywidualnym kodem użytkownika;
	16. Lista połączeń odebranych, nieodebranych, wybieranych numerów;
	17. Publiczna i prywatna książka telefoniczna oraz lista numerów wewnętrznych;
	18. Prezentacja czasu i kosztu połączenia;
	19. Instalacja „Plug and Play”;
	20. Funkcje ECO oszczędzające energię;
	21. Synchronizacja z komputerem.
3. Centrala po zakończeniu trwania umowy przechodzi na własność Zamawiającego. Z tego tytułu Zamawiający nie przewiduje dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy.
4. Prace związane z instalacją, konfiguracją i produkcyjnym uruchomieniem dostarczonej centrali telefonicznej nie mogą spowodować przerwy w działaniu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej Zamawiającego (w tym współpracy z istniejącym systemem call center) i powinny być wykonane w czasie najmniejszego natężenia ruchu wewnętrznego, przychodzącego i wychodzącego w uzgodnieniu z Zamawiającym.
5. Wykonawca w toku prac konfiguracyjnych w związku z uruchomieniem nowej centrali odwzoruje wszelkie obecnie funkcjonujące w istniejącej centrali głównej ustawienia, grupy numerów, uprawnienia poszczególnych abonentów itp. tak, aby przełączenie na nową centralę nie spowodowało żadnych zakłóceń w komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej Zamawiającego.
6. Zamawiający wymaga, aby wszystkie instalowane urządzenia związane z centralą telefoniczną były bezpieczne w użytkowaniu oraz nie zakłócały pracy i prawidłowego działania urządzeń i aparatury medycznej.
7. Centrala i cyfrowe aparaty telefoniczne muszą odpowiadać wymogom określonym w przepisach branżowych zgodnie z postanowieniami ustawy Prawo telekomunikacyjne, muszą posiadać znak CE. W ofercie należy przedstawić kserokopię Deklaracji Zgodności z wymaganiami zasadniczymi zawartymi w normach krajowych i zagranicznych dla central i aparatów telefonicznych lub Certyfikat CE z tłumaczeniem na język polski i kserokopię świadectwa homologacji.
8. Telefony systemowe IP muszą być fabrycznie nowe, nie starsze niż 6 miesięcy oraz muszą być wyprodukowane przez tego samego producenta, co centrala telefoniczna i objęte wspólną gwarancją producenta systemu.
9. Aparaty systemowe IP muszą posiadać możliwość zdalnego programowania funkcji aparatów, możliwość monitorowania stanów linii na aparacie systemowym za pomocą diody LED.
10. Do usunięcia awarii centrali Wykonawca przystąpi w ciągu 2 godz. od otrzymania zgłoszenia telefonicznego; jeżeli awaria powoduje zakłócenie w prawidłowym funkcjonowaniu Szpitala – Wykonawca przystąpi do jej usunięcia w trybie natychmiastowym – niezależnie od czasu jej wystąpienia.
11. Wszelkie koszty napraw, usunięcia awarii centrali, w tym koszty zakupu części zamiennych, są po stronie Wykonawcy i należy je wkalkulować w miesięczny abonament.
12. **Telefonia stacjonarna.**
	1. **Informacje podstawowe dla lokalizacji Siedlce**

W lokalizacji Siedlce Zmawiający dysponuje:

- 4 liniami miejskimi z numerami:

 - (25) 644 35 73

- (25) 644 35 91

- (25) 644 36 50

- (25) 644 44 95

**-** pulą 699 numerów DDI z zakresu numeracji od (25) 64 03 000 do (25) 64 03 699

UWAGA. Wskazane numery musza pozostać nadal w użyciu przez Zamawiającego, Wykonawca w ramach realizacji umowy musi je przenieść, aby zamawiający mógł z nich dalej korzystać.

Obecnym Operatorem świadczącym Zamawiającemu usługi telekomunikacyjne w zakresie telefonii stacjonarnej jest Orange Polska S.A.

* 1. **Wymagania w zakresie telefonii stacjonarnej w lokalizacji Siedlce**
1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług telefonii stacjonarnej Zamawiającemu poprzez zapewnienie stałego dostępu do sieci telefonicznej w lokalizacji 08-110 Siedlce, ul. Poniatowskiego 26 w technologii kablowej w sposób umożliwiający prowadzenie min. 60 jednoczesnych rozmów i/lub transmisji faksowych przychodzących i/lub wychodzących na łączu podstawowym oraz 4 jednoczesnych połączeń tego samego typu (głosowe/faksowe, przychodzące/wychodzące) na łączu zapasowym.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia kompleksowych usług telefonicznych w zakresie połączeń wychodzących i przychodzących lokalnych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych i do/z sieci komórkowych oraz inny ruch do sieci publicznej taki jak: serwisy informacyjne, linie informacyjne, numery alarmowe, połączenia z biurami numerów etc.
3. Wykonawca zapewni możliwość realizacji bezpłatnych połączeń na krajowe numery stacjonarne i komórkowe (w tym na numery alarmowe) oraz transmisji faksowej (dla faksów przychodzących i wychodzących) w ramach stałej miesięcznej opłaty abonamentowej.
4. Naliczanie dodatkowych opłat za połączenia telefoniczne jest możliwe jedynie na numery specjalne (o podwyższonej płatności). Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia usług bezpłatnie zablokuje możliwość wykonywania połączeń na numery specjalne z numerów Zamawiającego.
5. Wykonawca zapewni możliwość wykonywania połączeń z prezentacją numeru.
6. Prezentacja numerów stacjonarnych Zamawiającego przy połączeniach wychodzących musi być zgodna z obecnie posiadaną przez Zamawiającego numeracją w puli DDI.
7. Dla pozostałych usług obowiązujący będzie cennik Wykonawcy, stanowiący załącznik do oferty.
8. Wykonawca zapewni możliwość ograniczenia ruchu wyjściowego poprzez bezpłatną blokadę połączeń o podwyższonej opłacie np. 0-70x, 0-30x, 0-40x oraz bezpłatną blokadę połączeń międzynarodowych.
9. Wykonawca zapewni ciągłość świadczonych usług.
10. Zamawiający nie dopuszcza żadnych opłat za inicjację połączeń za wyjątkiem połączeń na numery specjalne (o podwyższonej płatności) pod warunkiem, że Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia usług bezpłatnie zablokuje możliwość wykonywania połączeń na numery specjalne z numerów Zamawiającego.
11. Wykonawca zapewni nieodpłatny dostęp do panelu administracyjnego usług poprzez stronę WWW (autoryzacja https), który umożliwia co najmniej:
12. podgląd bilingów za dany okres oraz okresy archiwalne,
13. eksport bilingów do plików xls lub csv,
14. podgląd elektronicznych obrazów faktur,
15. potwierdzenie salda.
16. Zamawiający nie dopuszcza świadczenia usług telefonii stacjonarnej dla łącza podstawowego w technologii satelitarnej, VoIP oraz w technologiach mobilnych z rodziny GSM (GSM, GPRS, EDGE, UMTS, 3G, LTE, HSPA, HSDPA itp.).
17. Łącze zapasowe z możliwością prowadzenia minimum 4 jednoczesnych rozmów przychodzących i/lub wychodzących oraz wysyłania/odbierania faksów należy dostarczyć w technologii innej niż dla łącza podstawowego.
18. Łącze zapasowe powinno być tak skonfigurowane, aby w przypadku awarii łącza podstawowego zapewnione było działanie łącza zapasowego (komunikacja głosowa, wysyłanie/odbieranie faksów) pod konkretnymi wskazanymi przez Zamawiającego numerami wewnętrznymi w siedzibie Zamawiającego.
	1. **Informacje podstawowe dla lokalizacji Rudka**

W lokalizacji Rudka Zmawiający dysponuje:

- liniami miejskimi z numerami:

 - (25) 7574042 + DSL 10/1 Orange Polska S.A

- (25) 7574170

- (25) 7574343 - bezpośrednio przekierowany do sekretariatu

- (25) 7574948

- (25) 7574949

- (25) 7574951

- (25) 7529107

UWAGA. Wskazane numery musza pozostać nadal w użyciu przez Zamawiającego, Wykonawca w ramach realizacji umowy musi je przenieść, aby zamawiający mógł z nich dalej korzystać.

Obecnym Operatorem świadczącym Zamawiającemu usługi telekomunikacyjne w zakresie telefonii stacjonarnej jest Netia S.A.

* 1. **Wymagania w zakresie telefonii stacjonarnej w lokalizacji Rudka**
1. Zamawiający w ramach realizacji zadania wymaga dostawy i uruchomienia dedykowanej linii ISDN PRA30B+D z pulą min. 299 numerów DDI z zachowaną ciągłością numeracji stanowiących rozbudowę numeracji numerów DDI w lokalizacji Siedlce w zakresie od 25 64 03 700 do 25 64 03 999.
2. Istniejące linie analogowe będą służyły jako łącza zapasowe na wypadek awarii łącza podstawowego lub do obsługi jednoczesnych połączeń ponad limit dostępny na łączu podstawowym 1xISDN PRA30B+D w szczytowych momentach ruchu przychodzącego i wychodzącego.
3. Istniejące numery wyszczególnione w pkt. 3.3 Wykonawca przeniesie do swojej puli numeracji z zachowaniem numeru. Dodatkowo przy próbnie połączenia z ww. numerami dzwoniącemu musi zostać odtworzona zapowiedź słowna informująca o zmianie numeracji dla całej telefonii w szpitalu w Rudce. Treść komunikatu musi zostać zaakceptowana przez Zamawiającego. Połączenie na którykolwiek z ww. numerów musi zostać przekierowane na wskazany numer centrali z puli dostarczonych numerów DDI lub zakończone lub komunikat musi zostać odtworzony ponownie.
4. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług telefonii stacjonarnej Zamawiającemu poprzez zapewnienie stałego dostępu do sieci telefonicznej w lokalizacji Rudka, al.Teodora Dunina 1, 05-320 Mrozy w technologii kablowej w sposób umożliwiający prowadzenie min. 30 jednoczesnych rozmów i/lub transmisji faksowych przychodzących i/lub wychodzących na łączu podstawowym oraz 7 jednoczesnych połączeń tego samego typu (głosowe/faksowe, przychodzące/wychodzące) na łączu zapasowym.
5. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia kompleksowych usług telefonicznych w zakresie połączeń wychodzących i przychodzących lokalnych i strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych i do/z sieci komórkowych oraz inny ruch do sieci publicznej taki jak: serwisy informacyjne, linie informacyjne, numery alarmowe, połączenia z biurami numerów etc.
6. Wykonawca zapewni możliwość realizacji bezpłatnych połączeń na krajowe numery stacjonarne i komórkowe (w tym na numery alarmowe) oraz transmisji faksowej (dla faksów przychodzących i wychodzących) w ramach stałej miesięcznej opłaty abonamentowej.
7. Naliczanie dodatkowych opłat za połączenia telefoniczne jest możliwe jedynie na numery specjalne (o podwyższonej płatności). Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia usług bezpłatnie zablokuje możliwość wykonywania połączeń na numery specjalne z numerów Zamawiającego.
8. Wykonawca zapewni możliwość wykonywania połączeń z prezentacją numeru.
9. Prezentacja numerów stacjonarnych Zamawiającego przy połączeniach wychodzących musi być zgodna z obecnie posiadaną przez Zamawiającego numeracją w puli DDI.
10. Dla pozostałych usług obowiązujący będzie cennik Wykonawcy, stanowiący załącznik do oferty.
11. Wykonawca zapewni możliwość ograniczenia ruchu wyjściowego poprzez bezpłatną blokadę połączeń o podwyższonej opłacie np. 0-70x, 0-30x, 0-40x oraz bezpłatną blokadę połączeń międzynarodowych.
12. Wykonawca zapewni ciągłość świadczonych usług.
13. Zamawiający nie dopuszcza żadnych opłat za inicjację połączeń za wyjątkiem połączeń na numery specjalne (o podwyższonej płatności) pod warunkiem, że Wykonawca przed rozpoczęciem świadczenia usług bezpłatnie zablokuje możliwość wykonywania połączeń na numery specjalne z numerów Zamawiającego.
14. Wykonawca zapewni nieodpłatny dostęp do panelu administracyjnego usług poprzez stronę WWW (autoryzacja https), który umożliwia co najmniej:
15. podgląd bilingów za dany okres oraz okresy archiwalne,
16. eksport bilingów do plików xls lub csv,
17. podgląd elektronicznych obrazów faktur,
18. potwierdzenie salda.
19. Zamawiający nie dopuszcza świadczenia usług telefonii stacjonarnej dla łącza podstawowego w technologii satelitarnej, VoIP oraz w technologiach mobilnych z rodziny GSM (GSM, GPRS, EDGE, UMTS, 3G, LTE, HSPA, HSDPA itp.).
20. Łącze zapasowe z możliwością prowadzenia minimum 4 jednoczesnych rozmów przychodzących i/lub wychodzących oraz wysyłania/odbierania faksów należy dostarczyć w technologii innej niż dla łącza podstawowego.
21. Łącze zapasowe powinno być tak skonfigurowane, aby w przypadku awarii łącza podstawowego zapewnione było działanie łącza zapasowego (komunikacja głosowa, wysyłanie/odbieranie faksów) pod konkretnymi wskazanymi przez Zamawiającego numerami wewnętrznymi w siedzibie Zamawiającego.
	1. **Wymagania w zakresie telefonii stacjonarnej dla obu lokalizacji**
22. Zamawiający wymaga, aby uruchomiona telefonia stacjonarna w obu lokalizacjach umożliwiała dzwonienie/faksowanie w ramach numerów puli z wykorzystaniem skróconego numeru. Numery specjalne/alarmowe nie będą używane przez Zamawiającego jako numery końcowe użytkowników.
23. Wszelkie koszty prac konfiguracyjnych koniecznych do uruchomienia numerów prefix na istniejących centralach w lokalizacji Siedlce ponosi Wykonawca.
24. Wszelkie koszty prac konfiguracyjnych koniecznych do uruchomienia numerów prefix na istniejącej (lub wymienionej) centrali w lokalizacji Rudka ponosi Wykonawca.
25. Wykonawca uruchomi korporacyjną grupę użytkowników sieci telefonii komórkowej i stacjonarnej uruchomionej w obu lokalizacjach z bezpłatnymi połączeniami w ramach grupy na terenie kraju, niezależnie od ilości tych połączeń i ich czasu trwania.

1. **Telefonia komórkowa i mobilny dostęp do Internetu.**
	1. **Informacje podstawowe dla lokalizacji Siedlce**

Zamawiający dysponuje:

- 152 numerami do połączeń głosowych i transmisji danych,

- 8 numerami do transmisji danych (bez połączeń głosowych),

- 3 numerami do obsługi wysyłania wiadomości SMS.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Numer telefonu dla połączeń głosowych**  | **Numer telefonu dla transmisji danych** | **Numer telefonu dla usług wysyłania wiadomości SMS bez połączeń głosowych i transmisji danych** |
| 501033780 | 517428092 | 667679909 |
| 502860036 | 509920488 | 663417286 |
| 502920647 | 509920468 | 509307480 |
| 505305151 | 517428154 |  |
| 506147209 | 517428074 |  |
| 506147282 | 517428148 |  |
| 506798908 | 517428076 |  |
| 506799022 | 517428158 |  |
| 506799296 |  |  |
| 506799400 |  |  |
| 507516559 |  |  |
| 507516728 |  |  |
| 507516757 |  |  |
| 514960147 |  |  |
| 514960183 |  |  |
| 517842343 |  |  |
| 519642490 |  |  |
| 519642587 |  |  |
| 603550006 |  |  |
| 609909744 |  |  |
| 609909745 |  |  |
| 663411227 |  |  |
| 663417231 |  |  |
| 663417238 |  |  |
| 663417239 |  |  |
| 663417251 |  |  |
| 663417252 |  |  |
| 663417258 |  |  |
| 663417260 |  |  |
| 663417261 |  |  |
| 663417262 |  |  |
| 663417263 |  |  |
| 663417265 |  |  |
| 663417266 |  |  |
| 663417267 |  |  |
| 663417268 |  |  |
| 663417269 |  |  |
| 663417270 |  |  |
| 663417271 |  |  |
| 663417273 |  |  |
| 663417274 |  |  |
| 663417275 |  |  |
| 663417277 |  |  |
| 663417278 |  |  |
| 663417279 |  |  |
| 663417280 |  |  |
| 663417281 |  |  |
| 663417282 |  |  |
| 663417283 |  |  |
| 663417284 |  |  |
| 663417285 |  |  |
| 663417287 |  |  |
| 663417288 |  |  |
| 663417289 |  |  |
| 663417290 |  |  |
| 663417291 |  |  |
| 663417292 |  |  |
| 663417293 |  |  |
| 663417294 |  |  |
| 663417295 |  |  |
| 663417296 |  |  |
| 663417297 |  |  |
| 663417298 |  |  |
| 663417299 |  |  |
| 663417300 |  |  |
| 663417301 |  |  |
| 663417302 |  |  |
| 663417303 |  |  |
| 663417304 |  |  |
| 663417305 |  |  |
| 663417306 |  |  |
| 663417307 |  |  |
| 663417309 |  |  |
| 663417310 |  |  |
| 663417311 |  |  |
| 663417312 |  |  |
| 663417315 |  |  |
| 663417318 |  |  |
| 663417319 |  |  |
| 663417321 |  |  |
| 663417322 |  |  |
| 663417323 |  |  |
| 663417324 |  |  |
| 663417325 |  |  |
| 663417326 |  |  |
| 663417328 |  |  |
| 663417329 |  |  |
| 663417330 |  |  |
| 663417331 |  |  |
| 663417332 |  |  |
| 663417333 |  |  |
| 663417334 |  |  |
| 663417335 |  |  |
| 663417336 |  |  |
| 663417337 |  |  |
| 663417338 |  |  |
| 663417339 |  |  |
| 663417340 |  |  |
| 663417341 |  |  |
| 663417342 |  |  |
| 663417343 |  |  |
| 663417346 |  |  |
| 663417347 |  |  |
| 663417349 |  |  |
| 663417350 |  |  |
| 667679955 |  |  |
| 693930240 |  |  |
| 693930594 |  |  |
| 693930595 |  |  |
| 693931675 |  |  |
| 693931764 |  |  |
| 693931880 |  |  |
| 693931881 |  |  |
| 693931882 |  |  |
| 693931883 |  |  |
| 693931884 |  |  |
| 693931885 |  |  |
| 693931886 |  |  |
| 693931887 |  |  |
| 693931889 |  |  |
| 693931890 |  |  |
| 693931892 |  |  |
| 693931894 |  |  |
| 693931895 |  |  |
| 693931898 |  |  |
| 693931899 |  |  |
| 693932661 |  |  |
| 693932663 |  |  |
| 693932667 |  |  |
| 693932668 |  |  |
| 693932669 |  |  |
| 693932825 |  |  |
| 693932835 |  |  |
| 693932988 |  |  |
| 695393800 |  |  |
| 695393801 |  |  |
| 695393803 |  |  |
| 695393804 |  |  |
| 695393805 |  |  |
| 695393806 |  |  |
| 786850958 |  |  |
| 798121762 |  |  |
| 506799259 |  |  |
| 506799432 |  |  |
| 507516823 |  |  |
| 510079188 |  |  |
| 573312204 |  |  |
| 663417264 |  |  |
| 663417276 |  |  |
| 663417308 |  |  |
| 693932665 |  |  |
| 693932893 |  |  |

UWAGA. Wskazane numery musza pozostać nadal w użyciu przez Zamawiającego, Wykonawca w ramach realizacji umowy musi je przenieść, aby zamawiający mógł z nich dalej korzystać.

Obecnym Operatorem świadczącym Zamawiającemu usługi telekomunikacyjne w zakresie telefonii komórkowej oraz bezprzewodowej transmisji danych za pośrednictwem sieci GSM jest Orange Polska S.A.

* 1. **Informacje podstawowe dla lokalizacji Rudka**

Zamawiający dysponuje numerami:

|  |
| --- |
| **Aktualne numer telefonów dla w lokalizacji Rudka** |
| 501618693 |
| 503179296 |
| 504741347 |
| 512176907 |
| 512176908 |
| 512176913 |
| 516055281 |
| 516055282 |
| 516055286 |
| 519188101 |
| 519188110 |
| 519188111 |

UWAGA. Wskazane numery musza pozostać nadal w użyciu przez Zamawiającego, Wykonawca w ramach realizacji umowy musi je przenieść, aby zamawiający mógł z nich dalej korzystać.

Obecnym Operatorem świadczącym Zamawiającemu usługi telekomunikacyjne w zakresie telefonii komórkowej oraz bezprzewodowej transmisji danych za pośrednictwem sieci GSM jest Orange Polska S.A.

* 1. **Wymagania w zakresie telefonii komórkowej dla obu lokalizacji.**
1. Wykonawca uruchomi korporacyjną grupę użytkowników sieci telefonii komórkowej i stacjonarnej uruchomionej w obu lokalizacjach z bezpłatnymi połączeniami w ramach grupy na terenie kraju, niezależnie od ilości tych połączeń i ich czasu trwania.
2. W skład przedmiotu zamówienia na rzecz Zamawiającego wchodzi:
3. przeniesienie aktualnie wykorzystywanych przez Zamawiającego numerów telefonów komórkowych i mobilnego Internetu do sieci Wykonawcy;
4. świadczenie kompleksowych usług telefonii komórkowej i mobilnego dostępu do Internetu na terenie całej Polski oraz za pośrednictwem roamingu na terenie UE i poza nią dla 152 numerów telefonów do połączeń głosowych, przy czym dostarczone karty SIM nie mogą mieć blokady operatora SIMLOCK;
5. świadczenie kompleksowych usług mobilnego dostępu do Internetu dla 8 użytkowników (8 kart SIM, przy czym ilości i formaty (wymiary) poszczególnych kart SIM zostaną określone przez Zamawiającego);
6. świadczenie kompleksowych usług wysyłania wiadomości SMS dla 3 użytkowników (3 kart SIM, przy czym ilości i formaty (wymiary) poszczególnych kart SIM zostaną określone przez Zamawiającego);
7. bezpłatna dostawa nowych kart SIM dla każdego numeru do 30 dni od dnia podpisania umowy, przy czym ilości i formaty poszczególnych kart SIM zostaną określone przez Zamawiającego;
8. możliwość uruchomienia do 30 dodatkowych numerów (numer nie może być wcześniej używany u Operatora) na połączenia głosowe lub mobilny Internet lub usług SMS na identycznych zasadach w okresie trwania umowy z włączeniem tych numerów do korporacyjnej grupy użytkowników telefonii komórkowej i stacjonarnej oraz czasem działania tych numerów nie dłuższym niż zawarta umowa z Wykonawcą, niezależnie od momentu ich uruchomienia.
9. Wykonawca zapewnia świadczenie usług telefonii komórkowej na co najmniej 95% powierzchni Polski zgodnie z publikowanymi mapami zasięgu oraz za pośrednictwem roamingu na terenie UE i poza nią.
10. W ramach świadczenia usług telefonii komórkowej Wykonawca zapewnia Zamawiającemu:
11. bezpłatne połączenia głosowe do wszystkich sieci telefonii stacjonarnej i komórkowej na terenie Polski bez limitu ilości i czasu trwania rozmów;
12. uruchomienie wspólnej dla wszystkich numerów komórkowych (łącznie z dodatkowymi numerami uruchomionymi w trakcie trwania umowy) nielimitowanej puli na transmisję danych w technologii LTE, przy czym prędkość transmisji może być ograniczona po przekroczeniu sumarycznego transferu 300GB w skali jednego okresu rozliczeniowego, ale z tego tytułu nie będą naliczane żadne dodatkowe opłaty;
13. możliwość nawiązywania połączeń szyfrowanych VPN w ramach Internetu w telefonie, np. pomiędzy terminalem (laptopem, tabletem, smartfonem) Zamawiającego, a jego lokalizacją w celu dostępu do zasobów informatycznych Zamawiającego.
14. uruchomienie wspólnej dla wszystkich numerów komórkowych Zamawiającego puli minut do wykorzystania w ramach roamingu w UE w ilości nie mniejszej niż 300 minut dla danego okresu rozliczeniowego z możliwością zamiany minut na wiadomości SMS lub MMS w stosunku 1min=1SMS=1MMS;
15. bezpłatne odbieranie/wysyłanie wiadomości SMS z/do wszystkich sieci telefonii komórkowej na terenie Polski oraz minimum bezpłatne odbieranie wiadomości SMS za granicą;
16. bezpłatne odbieranie/wysyłanie MMS z/do wszystkich komórkowych sieci krajowych oraz minimum bezpłatne odbieranie wiadomości MMS za granicą, przy czym Zamawiający dopuszcza pomniejszenie dostępnej wspólnej puli na transmisję danych w związku z wysłaniem każdego MMS-a z dowolnego numeru komórkowego Zamawiającego;
17. bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi;
18. wybieranie numeru skróconego telefonu stacjonarnego z telefonu komórkowego w ramach grupy korporacyjnej
19. brak opłaty za wszystkie przychodzące połączenia krajowe;
20. brak opłaty za połączenia przychodzące za granicą w przypadku odbierania tych połączeń w sieci Wykonawcy;
21. automatyczne bezpłatne włączenie blokady na wykonywanie połączeń na wszystkie numery specjalne (o podwyższonej płatności) dla każdego obecnego i nowego numeru telefonu komórkowego uruchomionego w trakcie trwania umowy;
22. usługę CLIP (wyświetlanie numeru telefonu dzwoniącego) zgodnie z art. 171 ustawy prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 roku, o ile numer dzwoniący będzie miał aktywną usługę CLIP;
23. bezpłatne aktywowanie usługi roamingu zgodnie z poleceniem Zamawiającego,
24. możliwość bezpłatnego wyłączenia usług o podwyższonej płatności na wniosek Zamawiającego dla numerów zaczynających się na 0700…, 0400…,0300… itp.;
25. aktywacja i dezaktywacja poczty głosowej zgodnie z poleceniem użytkownika danego numeru za pomocą kodu ekspresowego.
26. aktywacja i dezaktywacja usług dodatkowych.
27. Wykonawca zapewni nieodpłatny dostęp do panelu administracyjnego usług poprzez stronę WWW (autoryzacja https), który umożliwia co najmniej:
28. podgląd bilingów za dany okres w trakcie obowiązywania umowy;
29. eksport bilingów do plików xls lub csv;
30. podgląd elektronicznych obrazów faktur;
31. potwierdzenie salda;
32. zarządzanie dodatkowymi usługami dla poszczególnych numerów, w tym włączanie/wyłączanie poczty głosowej, roamingu, połączeń VPN;
33. zarządzanie pulą transferu danych, w tym określanie limitów i priorytetów dla poszczególnych numerów;
34. zarządzanie wykorzystaniem dostępnej puli minut w roamingu, w tym określanie limitów i priorytetów dla poszczególnych numerów;
35. Wykonawca zapewnia świadczenie kompleksowych usługi mobilnego dostępu do Internetu na co najmniej 95% powierzchni terenu Polski, zgodnie z publikowanymi mapami zasięgu.
36. Wykonawca zapewnia możliwość bezpłatnego blokowania kart SIM w przypadku uszkodzenia karty SIM, zgubienia lub kradzieży telefonu, niezwłocznie po zgłoszeniu telefonicznym lub mailowym utraty telefonu oraz dostarcza bezpłatnie duplikat karty SIM o formacie określonym przez Zamawiającego.
37. Wymogi minimalne dotyczące mobilnego dostępu do Internetu:
38. limit minimum 10GB/miesiąc dla każdego z 8 zamawianych dostępów, po przekroczeniu limitu nie będą naliczane żadne dodatkowe opłaty, nie następuje zaprzestanie świadczenia usługi, natomiast prędkość transmisji może ulec zmianie;
39. usługa musi być realizowana w technologii zapewniającej maksymalną możliwą w danych warunkach prędkość transferu danych;
40. usługa musi umożliwiać nawiązywanie połączeń szyfrowanych VPN, np. pomiędzy terminalem (laptopem, tabletem, smartfonem) Zamawiającego a jego lokalizacją w celu dostępu do zasobów informatycznych Zamawiającego.
41. **Wymagania ogólne**
42. Niniejsze zamówienie obejmuje:
	1. uruchomienie kablowego łącza podstawowego dla telefonii stacjonarnej w obu lokalizacjach,
	2. uruchomienie łącza zapasowego dla telefonii stacjonarnej w obu lokalizacjach,
	3. świadczenie usług telekomunikacyjnych (telefonicznych i faksowych) w zakresie realizacji połączeń strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz do sieci telefonii komórkowej,
	4. świadczenie usług telefonii komórkowej,
	5. świadczenie darmowych usług głosowych w ramach tzw. biznes grupy tj. darmowe połączenia przychodzące i wychodzące wykonywane w ramach numeracji stacjonarnej i komórkowej Zamawiającego,
	6. świadczenie usług mobilnego dostępu do Internetu,
	7. świadczenie usług obsługi wysyłania wiadomości SMS z dedykowanych numerów/kart SIM,
	8. przejęcie dotychczasowej numeracji Zamawiającego,
	9. serwis central telefonicznych lub dla lokalizacji Rudka dzierżawa fabrycznie nowej centrali telefonicznej wraz z jej dostawą, instalacją, konfiguracją, produkcyjnym uruchomieniem
	10. szkolenie podstawowe min. 2 pracowników Zamawiającego z zakresu obsługi i zarządzania centralą.
43. W ramach miesięcznego abonamentu Wykonawca zobowiązuje świadczyć następujące usługi w zakresie bieżącej obsługi, konfiguracji i konserwacji centrali telefonicznej:
44. telefoniczną pomoc techniczną konsultantów serwisowych 24 h na dobę w zakresie bieżącej obsługi centrali i obsługi stanów awaryjnych;
45. dostosowywanie konfiguracji centrali do bieżących potrzeb Zamawiającego;
46. identyfikację usterek i nieprawidłowości w pracy centrali i ich usuwanie przy pomocy zdalnego dostępu lub podczas wizyty serwisowej w miejscu instalacji centrali;
47. utrzymanie ciągłości eksploatacji centrali;
48. aktualizacje oprogramowania centrali;
49. przeprowadzanie konserwacji i przeglądów centrali zgodnie z zaleceniami jej producenta;
50. przeprowadzanie szkoleń administratorów Zamawiającego z obsługi centrali, jej konfiguracji oraz sporządzania raportów dotyczących połączeń wychodzących i przychodzących, wykorzystania zasobów centrali, puli numerów itp.
51. Wymagany okres realizacji zamówienia**: 36 miesięcy** liczone od dnia rozpoczęcia świadczenia usług, rozumianego jako dzień przeniesienia i aktywacji numerów głosowych stacjonarnych i komórkowych, aktywacji kart SIM bezprzewodowego dostępu do Internetu w sieci Wykonawcy, oraz uruchomienia centrali telefonicznej, potwierdzone protokołem odbioru usługi.
52. Wykonawca dołączy do umowy regulamin świadczenia usług oraz cennik usług. Załączniki do umowy będą jej integralną częścią. Postanowienia regulaminu usług telekomunikacyjnych Wykonawcy sprzeczne z umową i SIWZ nie są wiążące dla Zamawiającego.
53. Usługi telekomunikacyjne świadczone będą zgodnie z aktualnie obowiązującym w Polsce prawem, w szczególności zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. 2004 nr 171 poz. 1800 z późniejszymi zmianami).
54. Wykonawca (z upoważnienia Zamawiającego) zobowiązuje się do bezpłatnego dokonania wszelkich formalności związanych z przeniesieniem wszystkich numerów telefonów Zamawiającego do swojej sieci oraz z zakończeniem aktualnie trwającej umowy na usługi telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz mobilnego dostępu do Internetu, po którym umowa zostaje przedłużona automatycznie na czas nieokreślony.
55. Wykonawca oświadcza, iż nie obciąży Zamawiającego żadnymi kosztami abonamentowymi w trakcie trwania aktualnej umowy na usługi telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz mobilnego dostępu do Internetu.
56. Zamawiający niezwłocznie po podpisaniu umowy z Wykonawcą wypowie obecnie trwające umowy na serwis centrali telefonicznej w lokalizacji Rudka.
57. Zamawiający dopuszcza określenie opłaty jednorazowej za przyłączenie do sieci Wykonawcy oraz za uruchomienie centrali telefonicznej z rozszerzonym zakresem funkcjonalnym, przy czym łączna opłata jednorazowa nie może stanowić więcej niż 1% wartości całej oferty.
58. Usługi w zakresie telefonii stacjonarnej, komórkowej i mobilnego Internetu w sieci Wykonawcy powinna być uruchomiona w ciągu 30 dni kalendarzowych od dnia podpisania umowy.
59. Wykonawca uruchomi korporacyjną grupę użytkowników sieci telefonii komórkowej i stacjonarnej z bezpłatnymi połączeniami w ramach grupy, niezależnie od ich ilości i czasu trwania połączeń, a także z bezpłatnymi i nielimitowanymi SMS-ami i MMS-ami.
60. Usługi telefonii stacjonarnej, komórkowej oraz mobilnego dostępu do Internetu realizowane przez Wykonawcę – świadczone będą w formie abonamentu miesięcznego. Abonament jest to zadeklarowana stała miesięczna opłata na rzecz Wykonawcy, do wykorzystania przez Zamawiającego za wszelkie usługi telekomunikacyjne w danym cyklu rozliczeniowym.
61. W abonament miesięczny należy wkalkulować koszt średnich miesięcznych połączeń i pozostałych usług określonych w pkt.6 w tabelach nr 1 i 2.
62. Wykonawca przyjmuje wszelkie przypadki nieprawidłowego działania sieci telefonii stacjonarnej i komórkowej oraz central telefonicznej, które zgłasza Zamawiający telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej na numer telefonu lub adres wskazany przez Wykonawcę.

Czasy reakcji i realizacji dla poszczególnych typów zgłoszeń:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Awaria** | **Usterka** | **Administrowanie** | **Zlecenie** |
| **czas reakcji** | 2h | 4h | NBD | NBD |
| **czas realizacji** | 12h | 24h | 2 NBD | 3 NBD |

1. Wykonawca niezwłocznie po przyjęciu zgłoszenia wysyła na adres email wskazany przez Zamawiającego potwierdzenie jego przyjęcia zawierające datę, godzinę, numer i opis zgłoszenia.
2. Wykonawca zapewnia całodobowy nadzór nad funkcjonowaniem świadczonych usług podczas trwania umowy tj. zapewnia możliwość bezpłatnego kontaktu z Biurem Obsługi Klienta Wykonawcy, gdzie po odpowiedniej weryfikacji tożsamości lub podania ustalonego hasła, będzie istniała możliwość pełnej ingerencji w zamówione/oferowane usługi i ustawienia przez uprawnione osoby reprezentujące Zamawiającego.
3. Wykonawca wyznacza stałego opiekuna umowy do bieżących kontaktów z osobą wyznaczoną ze strony Zamawiającego. Opiekun umowy (lub wskazana osoba go zastępująca) jest dyspozycyjny w dni robocze, od 8:00 do 16:00, w całym okresie obowiązywania umowy.
4. Wykonawca zajmuje się wszystkimi formalnościami związanymi z przeniesieniem numerów stacjonarnych i komórkowych będących w posiadaniu Zamawiającego.
5. Wykonawca bezpłatnie przenosi numery od dotychczasowego Operatora zgodnie z trybem przewidzianym przepisami rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 17 czerwca 2009 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych.
6. Ewentualne reklamacje złożone w trakcie trwania umowy w związku z realizacją usług w ramach zawartej umowy będą uwzględniać cały okres umowy niezależnie od momentu złożenia reklamacji.
7. Wszystkie pozostałe usługi nieokreślone w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia świadczone będą zgodnie z cennikiem usług dla klientów biznesowych Wykonawcy aktualnym na dzień świadczenia takich usług.
8. Wraz z protokołem uruchomienia Wykonawca dostarczy dokumentację powykonawczą zawierającą informacje techniczne o konfiguracji usług oraz niezbędne dane kontaktowe służące do zgłaszania problemów technicznych.
9. **Szacunkowe wykorzystanie telefonii i transmisji danych w obu lokalizacjach**

**Tabela nr 1. Szacunkowy wychodzący średni ruch miesięczny z telefonów stacjonarnych\***

|  |  |
| --- | --- |
| **Kierunek połączenia** | **Średnia ilość godzin** |
| Połączenia do sieci stacjonarnych | 1000 |
| Połączenia do sieci komórkowych | 100 |
| Połączenia na numery komórkowe w ramach biznes grupy | 50 |

**Tabela nr 2. Szacunkowy wychodzący średni ruch miesięczny z telefonów komórkowych\***

|  |  |
| --- | --- |
| **Kierunek połączenia** | **Średnia ilość godzinach** |
| Połączenia w ramach biznes grupy | 140 |
| Połączenia na numery komórkowe poza biznes grupę | 180 |
| Połączenia na numery stacjonarne poza biznes grupę | 22 |
| Ilość wysłanych SMS-ów (szt.) | 2200 |
| Ilość wysłanych MMS-ów (szt.) | 50 |

\*Zestawienia sporządzone na podstawie danych z okresu październik 01.2019 – 03.2019.