



Załącznik nr 1 do SIWZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie usług telefonicznych w technologii VoIP

1. **Wykonawca** zobowiązuje się do:
 - 1) świadczenia usług telefonicznych zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (wraz z transmisją danych – fax) w technologii VoIP dla maksymalnie 500 numerów abonenckich w ramach publicznej puli numerów abonenckich od **22 37 20 170** do **22 37 20 299** oraz od **22 37 51 280** do **22 37 51 349** oraz od **22 37 53 750** do **22 37 53 799**, oraz 500 numerów o ciągłym zakresie numeracji oraz ew. dodatkowej puli numerów przyznanych **Zamawiającemu** przez **Wykonawcę** w trakcie trwania umowy. Całkowita pula numerów wyniesie do 1000 szt.
 - 2) świadczenia usług telefonicznych w siedzibie **Zamawiającego** w budynku przy ul. Żelaznej 59A w Warszawie (00-848).
2. **Wykonawca** zapewnia w ramach umowy:
 - a) plan taryfowy z naliczaniem sekundowym,
 - b) możliwość prowadzenia bezpłatnych rozmów telefonicznych w obrębie posiadanej przez **Zamawiającego** puli numeracyjnej (numery wewnętrzne),
 - c) możliwość prowadzenia odpłatnych rozmów telefonicznych lokalnych, do sieci komórkowych, międzymiastowych, międzynarodowych, i innych,
 - d) możliwość transmisji danych – fax wirtualny z dostępem poprzez email, web
 - e) prezentacja numeru dzwoniącego,
 - f) możliwość blokady prezentacji numeru wychodzącego,
 - g) zarządzanie usługą poprzez stronę WWW
 - h) konfigurację posiadanych aparatów telefonicznych i bramek VoIP w celu prawidłowego funkcjonowania świadczonej usługi,
 - i) bezpłatny dostęp do elektronicznego systemu bilingowego **Wykonawcy**
 - j) system musi obsługiwać powiadomienia o zajętości linii BLF
 - k) system musi po rozpoczęciu wybierania numeru wewnętrznego zwrócić na wyświetlacz telefonu opis linii (np. imię nazwisko) której numer jest wybierany
 - l) wszystkie komunikaty głosowe w systemie muszą być w języku polskim,
 - m) możliwość uruchomienia usługi softphone na wskazanych przez zamawiającego numerach. Usługa ta musi być dostępna również poza siecią LAN Zamawiającego.
3. **Wykonawca** w ramach usługi jest zobowiązany do świadczenia serwisu, z tego tytułu nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie. **Wykonawca** zobowiązany jest usunąć awarię polegającą na braku możliwości wykonywania połączeń telefonicznych (wychodzących i/lub przychodzących) maksymalne w ciągu 4 godzin od chwili jej zgłoszenia przez **Zamawiającego**.

4. **Wykonawca** zapewnia w ramach umowy łącza dostępne SIP TRUNK zestawione w celu realizacji umowy oraz zapewnia gwarantowany czas dostępności łącza (SLA) na poziomie co najmniej **99,7%** i zapewnia gwarantowany czas naprawy uszkodzenia wynoszący maksymalnie **8 godzin roboczych** z wyłączeniem weekendów i dni ustawowo wolnych od pracy.
5. Zamawiający dysponuje łącznikiem światłowodowym pomiędzy serwerownią a głowicą telekomunikacyjną budynku. Operator może wykorzystać dwa wolne włókna pod warunkiem wykonania spawów do istniejącego łącznika.
6. Adresacja urządzeń VoIP zostanie narzucona przez Zamawiającego. Funkcje serwera DHCP musi pełnić centrala telefoniczna.
7. Łącza powinny być zbudowane z wykorzystaniem niezależnych od siebie traktów, tak aby nie miały wspólnego punktu awarii. Łącza muszą być podłączone przynajmniej do dwóch różnych węzłów Wykonawcy.
8. **Wykonawca** zapewni możliwość podłączenia dostarczonych urządzeń koniecznych do realizacji usługi do infrastruktury **Zamawiającego**, np. do przełącznika core **Zamawiającego**.
9. **Wykonawca** zapewni możliwość integracji dostarczonego systemu telefonicznego z usługą katalogową Active Directory **Zamawiającego** m.in. w celu pobrania książki telefonicznej dla aparatów.
10. Wykonawca zapewni system umożliwiający generowanie komunikatów głosowych w języku polskim w centrali – w sposób automatyczny bez udziału osób trzecich – system musi zapewniać płynną i zrozumiałą wymowę.
11. **Wykonawca** zapewni **Zamawiającemu** możliwość zarządzania centralą telefoniczną. Dostęp ten powinien zapewnić **Zamawiającemu** minimum:
 - 1) konfigurowanie aparatów telefonicznych (przypisywanie linii, zmiana opisów, ustawień przycisków), w tym dołączanie nowych aparatów do systemu,
 - 2) edycję książki telefonicznej,
 - 3) tworzenie i zarządzanie ring-grupami,
 - 4) generowanie komunikatów głosowych i przypisywanie ich do IVR lub zapowiedzi przed przekierowaniem na ring-grupę,
 - 5) tworzenie IVR i zarządzanie.
12. Usługa zostanie uruchomiona w sposób redundantny na więcej niż jednej instancji sprzętowej aby w przypadku awarii możliwe było bezprzerwowe przełączenie lub jak najkrótszy czas niedostępności usług.
13. Usługa zostanie skonfigurowana w taki sposób, aby nawet w przypadku awarii dedykowanego dla usługi łącza dostępowego było możliwe realizowanie połączeń telefonicznych w ramach numeracji wewnętrznej **Zamawiającego**.
14. Usługa zostanie skonfigurowana w taki sposób, aby nawet w przypadku awarii dedykowanego dla usługi łącza dostępowego było możliwe przekierowanie połączeń wychodzących przez posiadane przez **Zamawiającego** łącze bądź łącza dostępne do Internetu.
15. **Wykonawca** udostępnia w ramach umowy **Zamawiającemu** funkcjonujący **całodobowo help-desk** (przez 24h/dobę, 7 dni w tygodniu) odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń o awariach i nieprawidłowościach w funkcjonowaniu usługi. Procedura przyjmowania zgłoszeń obejmować będzie drogę telefoniczną, faks lub e-mail.
16. **Wykonawca**, w ramach umowy, zapewni urządzenia niezbędne do świadczenia usługi.

17. Po zakończeniu umowy **Wykonawca** przekaże **Zamawiającemu** wszystkie posiadane dotychczas pule numerów abonenckich wraz z pulą numerów, które zostaną **Zamawiającemu** przyznane w trakcie trwania umowy.

18. **Pracownicy Wykonawcy**

- 1) Zamawiający zgodnie z art. 29 ust. 3a ustawy Pzp wymaga zatrudnienia przez wykonawcę na podstawie umowy o pracę osób, zwanych dalej, pracownikami, którzy w trakcie realizacji przedmiotowego zamówienia wykonywać będą czynności w zakresie przyjmowania zgłoszeń o awariach i nieprawidłowościach w funkcjonowaniu usługi.
- 2) Zgodnie z art. 36 ust. 2 pkt 8a ustawy Pzp Zamawiający postanawia, że:
 - a) Wykonawca zobowiązany jest, aby Pracownicy wykonujący czynności, o których mowa w pkt 1) byli zatrudnieni do realizacji umowy na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy.
 - b) Wykonawca zobowiązany jest, aby pracownicy byli zatrudnieni na umowę o pracę w czasie obowiązywania umowy minimalnie na okres wykonywania odpowiednich czynności, o których mowa w pkt 1).
 - c) każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 7 dni roboczych, Wykonawca przedłoży do wglądu dowody, z których wynikać będzie zatrudnienie osób wykonujących czynności. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od pracowników zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych
 - d) nieprzedłożenie przez Wykonawcę dowodów, o których mowa w pkt 2) lit. c) w terminie wskazanym przez Zamawiającego będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku, o którym mowa w niniejszym rozdziale SIWZ
 - e) za niedopełnienie wymogu, o którym mowa w pkt 2) lit. c), Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w wysokości trzykrotności kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę zgodnie z ustawą z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu (Dz. U. z 2018 r. poz. 2177, z późn. zm.) oraz zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 10 września 2019 r. w sprawie wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę oraz wysokości minimalnej stawki godzinowej w 2020 r. (Dz.U. 2019 poz. 1778).
- 3) Zamawiający może na dowolnym etapie realizacji Umowy żądać przedstawienia przez Wykonawcę dokumentów potwierdzających stan zatrudnienia pracowników na umowę o pracę zgodny z wymaganiami Zamawiającego i w razie powzięcia przez Zamawiającego wątpliwości co do prawdziwości lub aktualności oświadczenia, o którym mowa powyżej. Wykonawca przedkłada żądane dokumenty w terminie 7 dni od zgłoszenia żądania przez Zamawiającego.