*Logotyp_PIFE*

******

*Projekt współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego*

**Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia**

1. **Przedmiot zamówienia:**
   1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telekomunikacyjnych i infolinii dla Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych (dalej: MJWPU).
   2. Świadczona usługa telekomunikacyjna ma zapewnić:
      1. W obiektach MJWPU zachowanie dotychczas używanych numerów telefonicznych,
      2. Łączność głosową,
      3. Faksową przy zachowaniu istniejących funkcjonalności,
      4. Infolinie 0 801 101 101
      5. Dostarczenie szczegółowego bilingu w formacie pliku xls,
   3. Realizacja projektu dedykowana jest dla operatora telefonii stacjonarnej świadczącego usługi na polskim rynku telekomunikacyjnym.
   4. Wykonawca zobowiązany jest do:
      1. zestawienia łączy E1 (ISDN PRA 30B+D × 2) w technologii światłowodowej, zakończonego urządzeniem PDH lub SDH (Zamawiający wyklucza inne rozwiązania np. oparte na transmisjach głosu w sieciach IP – VOIP, E1overIP) umożliwiającego jednoczesne prowadzenie 60 rozmów uwzględniającej połączenia przychodzące i wychodzące dla MJWPU w lokalizacjach wymienionych w Tabeli A wiersz 1 – Informacja dla Wykonawcy.
      2. podłączenia 20 bezpośrednich łączy analogowych PSTN odseparowanych od sieci Internet zapewniających minimum 1 kanał rozmowny i zakończony stykiem RJ lub crone umożliwiającym podłączenie analogowego faksu i łączność telefoniczną uwzględniającą połączenia przychodzące i wychodzące dla MJWPU, o których mowa w punktach 2–21 Tabeli A – Informacja dla Wykonawcy. Zamawiający nie dopuszcza innych rozwiązań np. opartych na transmisji głosu w sieciach IP - VOIP, POTSoverIP itp. Ponadto Zamawiający wymaga, aby łącza o których mowa w pkt 6 Tabeli A (pkt 2-21) były realizowane z wykorzystaniem innego medium niż wskazane w punkcie 6 Tabeli A (pkt1).
   5. realizowania połączeń do sieci telefonicznych stacjonarnych, komórkowych w ruchu krajowym i międzynarodowym, a w szczególności:
      1. połączeń na bezpłatne linie 0-800,
      2. połączeń na ulgowe linie 0-801,
      3. połączeń głosowych i faksowych,
      4. bezpłatne połączenia do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone, m.in.: 112, 999, 998, 997, 993, 992, 986 itp.,
      5. możliwość połączeń z biurem numerów operatora.
   6. Zachowania numeracji MSN lub DDI dla poszczególnych łączy głosowych opisanych w pkt 6 Tabeli A – Informacja dla Wykonawcy.
   7. wykonanie instalacji usługi na co najmniej 7 dni przed dniem uruchomienia, tak aby sama usługa mogła być świadczona zgodnie z terminem określonym w umowie.
   8. taryfikowania czasu rozmów z dokładnością do jednej sekundy.
   9. sekundowego naliczania czasu realizacji połączeń telefonicznych bez opłaty inicjacyjnej.
   10. nieodpłatnego świadczenia usługi „prezentacja numeru” dla dowolnej ilości zakończeń sieci Zamawiającego na wszystkich liniach analogowych i cyfrowych dla połączeń wychodzących i przychodzących.
   11. bezpłatnej blokady połączeń o wyższej taryfikacji, np. nr 0-700, 0-400, 0-300, itp.
   12. bezpłatnej blokady połączeń międzynarodowych
   13. zachowania stałości cen podanych w formularzu oferty w czasie obowiązywania umowy.
   14. usuwania na własny koszt uszkodzeń w możliwie szybkim terminie zgodnie z pkt 1.15.9 SOPZ, które uniemożliwiają bądź utrudniają połączenia telefoniczne pracownikom MJWPU powstałe na łączach oraz w urządzeniach przy pomocy których świadczone są usługi zgodnie z zawartą Umową,
   15. Usługa musi być świadczona przy spełnieniu następujących warunków:
       1. Wykonawca musi zapewnić dostęp do sieci telekomunikacyjnej w Warszawie.
       2. Wykonawca zakończy łącza abonenckie stosownym zakończeniem sieciowym zaakceptowanym przez Zamawiającego w miejscach wskazanych przez Zamawiającego.
       3. zachowana zostanie dotychczasowa numeracja na łączach.
       4. Wykonawca zapewni bezpłatne przeniesienie do własnej sieci wszystkich dotychczasowych numerów (obecnie Netia) wykorzystywanych przez Zamawiającego (bez przerwy w pracy), zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. Nr 171, poz.1800 z p.zm.).
       5. Wykonawca powinien tak skalkulować cenę abonamentu, aby pokryła wszelkie koszty osobowe, materiałowe, sprzętowe, instalacyjne itp. związane z wykonaniem zamówienia.
       6. Usługa dla połączeń głosowych (60 kanałów rozmownych) nie może być świadczona z użyciem technologii alternatywnych: radiolinii, numerów dostępowych, bramek GSM, połączeń przez prefix.
       7. wymaga się zagwarantowania dostępności usług u Zamawiającego na poziomie co najmniej 99 % w skali miesiąca.
       8. wymaga się zagwarantowania w ramach SLA czasu reakcji na zgłoszenie (rozumiany jako czas od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu telefonicznego (lub mailowego) potwierdzenia przez Wykonawcę rozpoczęcia analizy zgłoszenia), który ma wynosić 1 godzinę w systemie dwadzieścia cztery godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, trzysta sześćdziesiąt pięć dni w roku.
       9. wymaga się zagwarantowania w ramach SLA czasu naprawy (rozumianego jako czas od momentu przyjęcia zgłoszenia do usunięcia usterki (nieprawidłowości) i przywrócenia pełnej funkcjonalności) od momentu przekazania zgłoszenia przez Zamawiającego, który ma wynieść maksymalnie:
          1. 16 kolejnych godzin dla łączy wymienionych w punkcie 6 Tabeli A – poniżej,

1.15.9.2 32 kolejnych godzin dla łączy wymienionych w punktach 2–21 Tabeli A poniżej.

* + 1. Zakończenia sieciowe analogowe i cyfrowe winny być wyposażone w przewidziane PN odgromniki o ile producent przewidział taką możliwość.
    2. Jednostka Zamawiającego musi zostać dołączona do sieci telekomunikacyjnej Wykonawcy łączami dedykowanymi zgodnie z załączonym wykazem: numerów, łączy.. Spis przenoszonych numerów i łączy zawiera Tabela A – Informacja dla Wykonawcy.
    3. Zamawiający ma obecnie podpisaną umowę z Netia S.A., której termin obowiązywania umowy upływa w dniu 31 sierpnia 2018 r. W związku z powyższym, Wykonawca zobowiązany jest uruchomić wszystkie usługi będące przedmiotem niniejszego postępowania nie później niż w dniu 01 września 2018 r.
    4. Wykonawca zapewni urządzenie pozwalające na spięcie łącza dostarczonego w przyjętej przez Wykonawcę technologii z centralą Zamawiającego.

1. Wymagania dotyczące systemu telefonicznego dla Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych:
   1. Wykonawca będzie świadczył usługę w oparciu o system telefoniczny Zamawiającego lub dostarczony przez Wykonawcę system o nie gorszej funkcjonalności i parametrach niż system zamawiającego. System będzie składał się z systemu telefonii IP, systemu taryfikacji połączeń i systemu rejestracji rozmów;
   2. System telefoniczny umożliwia bezpośrednią obsługę telefonów IP działających w oparciu o styk Ethernet i protokół IP, we wszystkich placówkach Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych. Wszystkie telefony IP wspierają funkcjonalność zasilania PoE (Power over Ethernet);
   3. Lokalizacja MJWPU objęta niniejszym postępowaniem:

Lokalizacja centralna w Warszawie: 03-301 Warszawa, ul. Jagiellońska 74

* 1. W przypadku chęci wzięcia udziału w wizji lokalnej ze strony Wykonawcy należy skontaktować się bezpośrednio z Adrianem Baraniewskim, tel. 22 542 27 55, email. [a.baraniewski@mazowia.eu](mailto:a.baraniewski@mazowia.eu)
  2. System telefoniczny zainstalowany jest w lokalizacji centralnej i oparty na rozwiązaniu Cisco Business Edition 6000 w wersji 10.5:
     1. Platforma sprzętowa składa się z dwóch serwerów UCSC-C220-M4S 16xE5-2630v3 @ 2.40GHz CPU, 48GB RAM,2TB HDD;
     2. Router Cisco 2901
     3. Aplikacja Cisco Call Manager w wersji 10.5
     4. Aplikacja Cisco Unified Contact Center Express w wersji 10.x.
  3. Obsługa użytkowników Telefonii IP w Mazowieckiej Jednostce Wdrażania Programów Unijnych jest realizowana z wykorzystaniem sieci WAN i LAN;

2.7 System telefonii IP tworzy jednolite środowisko teleinformatyczne wraz z usługami sieci WAN, LAN i pozostałymi usługami objętymi niniejszym postępowaniem;

**3. Zmiana lokalizacji**

3.1 Zamawiający może złożyć zlecenie na zmianę lokalizacji którejkolwiek z usług i wyznaczyć termin przeniesienia z 30 dniowym wyprzedzeniem, po uzyskaniu potwierdzenia pozytywnych warunków technicznych na które wykonawca ma 14 dni. Za przeniesienie usługi do nowej lokalizacji zamawiający nie poniesie żadnej opłaty.

**4. Harmonogram:**

* 1. W dniu podpisania umowy Wykonawca przedstawi harmonogram prac.
  2. Harmonogram nie może przekroczyć 30 dni od dnia podpisania umowy.
  3. Nie dotrzymanie przez Wykonawcę terminu określonego dla poszczególnych Etapów, wiązać się będzie z zapłaceniem Kar. Kary te zostały określone w umowie.

**5. Świadczenie usługi infolinii 0801 101 101 przy zachowaniu istniejących funkcjonalności:**

* 1. Świadczenie telekomunikacyjnej usługi infolinii,
  2. Przejęcie numeru 801-101-101 od obecnego operatora,
  3. Przekierowanie połączeń przychodzących na wskazany podkładowy numer telefoniczny wraz z możliwością jego bezpłatnej zmiany w trakcie trwania umowy.
  4. Wymaga się zagwarantowania w ramach SLA czas naprawy (rozumiany jako czas od momentu przyjęcia zgłoszenia do usunięcia usterki i przywrócenia pełnej funkcjonalności) wyniesie maksymalnie 8 godzin.
  5. Wymaga się zagwarantowania dostępności usług na poziomie co najmniej 99 % w skali miesiąca.

**6. Informacja dla Wykonawcy**

**Tabela A – Linie telefoniczne**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Rodzaj łącza** | **Numery ustalone** |
| A | B | C |
| 1 | Min 60 kanałów rozmownych | Obecne używane łącze ISDN 30B+D X 2 225422000 /225422799 |
| 2 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6182 004 |
| 3 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 140 |
| 4 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 141 |
| 5 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 142 |
| 6 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 143 |
| 7 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 144 |
| 8 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 145 |
| 9 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 146 |
| 10 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 147 |
| 11 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 148 |
| 12 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 149 |
| 13 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 150 |
| 14 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 151 |
| 15 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 152 |
| 16 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 153 |
| 17 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 154 |
| 18 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 155 |
| 19 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 156 |
| 20 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 157 |
| 21 | Łącze opisane w pkt. 1.4.2. | 22 6983 158 |