

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**na świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Stanisława Dubois 5A**

- I. PRZEDMIOTEM ZAMÓWIENIA JEST ŚWIADCZENIE USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH, zwanych dalej „Usługami”, w ramach, których Wykonawca:
  1. Zapewni usługę wirtualnej centrali wraz z graficznym panelem administracyjnym;
  2. Przenieś do swojej sieci telekomunikacyjnej używane przez Zamawiającego 7 numerów stacjonarnych i zaimplementuje je w wirtualnej centrali;
  3. Zapewni 3 dodatkowe numery stacjonarne (z warszawskiej strefy numeracyjnej) i zaimplementuje je w wirtualnej centrali,
  4. Zapewni usługę fax2mail dla jednego ze wskazanych numerów;
  5. Zapewni usługę Recepcji/Asystenta;
  6. Zapewni obsługę zapowiedzi głosowej w tym IVR.;
  7. Skonfiguruje i zapewni utrzymanie zgodnie z potrzebami Zamawiającego;
  
- II. OPIS WYMAGAŃ:
  1. Pula numeracyjna.
    - 1.1. Wykonawca odpowiada za przejęcie wszystkich numerów, o których mowa w pkt I ppkt 2.
    - 1.2. Usługa będzie świadczona dla numerów, o których mowa w pkt I ppkty 2 i 3. Wykonawca odpowiada również za uzyskanie wszystkich niezbędnych pozwoleń do realizacji przedmiotu zamówienia. Usługi telefonii stacjonarnej świadczy obecnie Orange Polska S.A. Al. Jerozolimskie 160 02-326 Warszawa
    - 1.3. Wykonawca w ramach wynagrodzenia przenieś numery telefonów dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego do własnej sieci, tak, aby możliwe było dalsze korzystanie z nich przez Zamawiającego. Wykonawca dokona przeniesienia i aktywacji wszystkich numerów zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. 2018, poz. 2324) oraz ustawa Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r (Dz.U. 2021 roku, poz. 576 ).
  2. Świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wykonawca zapewni:
    - 2.1. Świadczenie Usług telekomunikacyjnych w obszarze wszystkich dostępnych telekomunikacyjnych sieci krajowych i zagranicznych, komórkowych, stacjonarnych (realizacja ruchu wychodzącego i przychodzącego, krajowego i międzynarodowego) obejmujących:
      - 2.1.1. Usługi telefoniczne (połączenia lokalne, strefowe, międzystrefowe, połączenia do sieci komórkowych, połączenia międzynarodowe);
      - 2.1.2. Transmisję połączeń faksowych;
      - 2.1.3. Realizację połączeń z numerami skróconymi i infoliniami;
      - 2.1.4. Prezentację numeru inicjującego/głównego.
      - 2.1.5. Zapewnienie dla jednego z numerów usługi fax2mail oraz www2fax;
      - 2.1.6. Świadczenie Usług od dnia 1 grudnia 2022 r. do dnia 30 listopada 2024 r.
    - 2.2. Świadczenie usług faksowych dla jednego z numerów
    - 2.3. Realizację bezpłatnych połączeń wewnętrznych pomiędzy wszystkimi numerami.

- 2.4. Zestawienie i skonfigurowanie poprzez publiczną sieć Internetu usług telefonicznych.
- 2.5. Blokady połączeń na numery o podwyższonych opłatach (np. typu: 0-70..., 0-30 0-40...) w ramach realizacji połączeń telefonicznych, z możliwością ich usunięcia lub modyfikacji bez dodatkowych opłat. Wykonawca z realizacji nałożonych/ zdjętych blokad nie może wnosić żadnych roszczeń ani o wypłatę odszkodowania.
- 2.6. Wykonawca gwarantuje wysoką, jakość połączeń telefonicznych, faksowych, zapewnia optymalną pojemność sieci, oraz oświadcza, że posiada warunki techniczne i stosowne pozwolenia dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych do realizacji przedmiotu zamówienia.
- 2.7. Rozwiązanie spełniające poniższe wymagania funkcjonalne:
  - 2.7.1. Tworzenie Grup. Funkcjonalność pozwalająca na tworzenie grupy odbiorców, którzy mogą wzajemnie odbierać połączenia przychodzące, zgodnie ze wskazanym algorytmem: wg zdefiniowanej listy, pierwszy wolny, najmniej obciążony, wszyscy jednocześnie,.
  - 2.7.2. Przekierowania:
    - 2.7.2.1. Przekazanie połączenia na tel. komórkowy/stacjonarny wraz z konsultacją;
    - 2.7.2.2. Transfer (przekazanie) połączenia przychodzącego lub wychodzącego do innego rozmówcy w obrębie sieci Wykonawcy lub poza nią.
  - 2.7.3. Komunikaty. Komunikaty głosowe w języku polskim. Komunikaty wgrane do aplikacji w postaci pliku, nagrywane przez telefon, wpisane jako tekst w aplikacji, odczytywane przez lektora (TTS) z uwzględnieniem polskich znaków diakrytycznych.
  - 2.7.4. Menu wyboru. Zdefiniowany schemat usługi, pozwalający dzwoniącemu na wybór z klawiatury numerycznej, sposobu dalszego kierowania połączenia.
  - 2.7.5. Skrócone numery wewnętrzne. Numery od 3 do 6 znaków, przypisane do użytkowników lub innej funkcjonalności centrali, pozwalający na wybór przez osobę dzwoniącą.
  - 2.7.6. Fax. Funkcjonalność pozwalająca na wysyłanie i odbieranie faksów. Wiadomości faksowe przechowywane w aplikacji www min. 30 dni lub przekierowywane na adres email. Wysyłanie wiadomości za pośrednictwem aplikacji www do numerów komórkowych i stacjonarnych, na których uruchomiono usługę odbioru wiadomości faksowych. Naliczanie opłat za wysyłanie wiadomości faksowych zgodnie z cennikiem połączeń operatora.
  - 2.7.7. Recepcja/Funkcja Asystenta. Funkcjonalność pozwalająca na dostęp do aplikacji, umożliwiającej sterowanie ruchem przychodzącym do recepcji. Umożliwiająca odbiór lub przekierowanie połączenia do określonego użytkownika. Funkcjonalność umożliwiająca wykonywanie połączeń do numerów z zakresu KNA (Krajowa Numeracja Abonencka) w celu jego zestawienia z osobą zlecającą.
  - 2.7.8. Stała prezentacja numerem głównym. Funkcjonalność pozwalająca na prezentację numerem głównym (numer recepcji) dla wybranych użytkowników
  - 2.7.9. Transfer połączenia. Funkcjonalność pozwalająca na przekazywaniu trwającego połączenia do innego użytkownika lub funkcjonalności centrali. Pozwalająca również na przekazywanie trwającego połączenia z konsultacją do użytkowników telefonów Zamawiającego.
  - 2.7.10. Kreator dostępności. Funkcjonalność pozwalająca skonfigurować kalendarz: dni pracy/dni wolne oraz godziny pracy firmy.
- 2.8. Backup
  - 2.8.1. Rozwiązanie techniczne Wykonawcy zapewni backup ustawień systemu wirtualnej centrali/IVR na wypadek awarii (zapis ustawień do pliku).
- 2.9. Wykonawca zapewni konwergencję produktową/usługową w zakresie telefonii komórkowej i wirtualnej central (z implementacją usług PSTN).



3. Realizacja zadania.
  - 3.1. Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od daty zawarcia umowy, przedstawi harmonogram prac, jakie muszą być wykonane przez Wykonawcę, w celu zapewnienia świadczenia Usług w terminie od dnia 1 grudnia 2022 r.
  - 3.2. Realizacja polega na podłączeniu do systemu wszystkich urządzeń końcowych, w tym 10 wskazanych powyżej numerów.
    - 3.2.1. Podjęcie połączenia telefonicznego przychodzącego (odbieranie połączeń).
    - 3.2.2. Zarządzanie abonentami wewnętrznymi pozwalające: dodawać, usuwać abonentów wewnętrznych centrali oraz wykonywać modyfikację wszystkich parametrów ustawień abonenckich.
  - 3.3. Realizację połączeń zarówno pomiędzy pracownikami wewnętrznymi, a publiczną siecią telefoniczną.
  - 3.4. Możliwość modyfikacji komunikatów, struktury drzewa IVR, parametrów i funkcjonalności wskazanych w pkt 2.7. i jego podpunktach zgodnie z potrzebami Zamawiającego poprzez aplikację www.
  - 3.5. Billing dla wykonanych połączeń wraz z kosztem poszczególnych połączeń w trybie rzeczywistym on-line. Billing winien zawierać, co najmniej informacje o dacie i godzinie połączenia, czasie trwania w sekundach, numerach, które się łączyły i kosztach połączenia. Billing połączeń musi być generowany w postaci elektronicznej i musi być dostępny przynajmniej przez 12 miesięcy wstecz.
  - 3.6. Usługę w trybie 24/7, przez cały okres realizacji umowy z zapewnieniem odpowiedniej jakości połączeń, tj. poprawności wybierania numerów, poprawności wszelkich innych połączeń oraz braku zakłóceń utrudniających lub Uniemożliwiających korzystanie z usługi.
  - 3.7. Całodobowy numer telefoniczny dostępny w trybie 24/7 oraz adres poczty elektronicznej email, celem przekazywania zgłoszeń o awariach.
  - 3.8. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania usługi, gdzie skuteczność połączeń głosowych będzie na poziomie 95% miesięcznie. Dodatkowo maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych będzie nie większa niż 2% w skali miesiąca.
  - 3.9. Usuwanie awarii.
    - 3.9.1. **Awaria** rozumiana jest jako brak dostępnych usług telekomunikacyjnych;
    - 3.9.2. Czas reakcji w celu usunięcia Awarii wynosi 30 minut od czasu zgłoszenia do Wykonawcy.
    - 3.9.3. Jeśli przyczyna leży po stronie Wykonawcy zobowiązany jest on usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Awarię w czasie nie dłuższym niż 72 godziny w dni robocze od momentu zgłoszenia.
    - 3.9.4. W przypadku braku możliwości zgłoszenia poprzez numer telefoniczny udostępniony przez Wykonawcę, Zamawiający zgłoszenie o awarii przekaże na wskazany adres e-mail Wykonawcy. Przy zgłoszeniu przekazanym pocztą elektroniczną, SLA naliczane jest od czasu zgłoszenia awarii.
  - 3.10. Dostęp do panelu administracyjnego pozwalający na samodzielną edycję opisów przypisanych numerów, edycję komunikatów, menu, grup, przekierowania i innych funkcjonalności. Wykonawca dostarczy wszelkie niezbędne instrukcje w tym zakresie (w postaci elektronicznej w języku polskim).
  - 3.11. Dostęp do panelu Klienta, gdzie administratorzy będą posiadać dostęp do logów generowanych przez system oraz zmianę parametrów technicznych obsługi. Wykonawca dostarczy wszelkie niezbędne instrukcje w tym zakresie (w postaci elektronicznej w języku polskim).



- 3.12. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dostęp do modułu raportującego uwzględniającego, co najmniej:
  - 3.12.1. Statystyki odebranych/wybranych połączeń przez numer wiodący;
  - 3.12.2. Rejestr połączeń przychodzących;
  - 3.12.3. Raporty standardowe i niestandardowe obejmujące definiowany zakres danych (pliki xls/csv).
- 3.13. Telefoniczne wsparcie pracowników Zamawiającego w zakresie administrowania funkcjonalnościami udostępnionymi w ramach świadczonej usługi w godz. 8-16 w Dni Robocze.
4. Zgłoszenia o awariach, usterkach i nieprawidłowościach przyjmowane będą w następujący sposób:
  - 4.1. telefonicznie pod numerem telefonu .....
  - 4.2. pocztą elektroniczną adres mail Wykonawcy ....
  - 4.3. przez całą dobę, z odnotowaniem numeru zgłoszenia, godziny i danymi osoby przyjmującej zgłoszenie.
5. WYMAGANIA FINANSOWE
  - 5.1 Opłata miesięczna w zakresie świadczenia usług telekomunikacyjnych uwzględniać będzie:
    - 5.1.1. abonament no-limit (połączenia lokalne, strefowe, międzystrefowe krajowe do sieci stacjonarnych i komórkowych oraz do sieci VOiP) w zakresie 10 numerów telefonicznych.
    - 5.1.2. wykonane w danym miesiącu połączenia wychodzące poza zakres abonamentu no-limit.
  - 5.2 Taryfikowanie usług, o których mowa w pkt. 5.1.2 (co może stanowić nie więcej niż 30% wartości zamówienia), na zasadach ogólnych wynikających z aktualnych cenników Wykonawcy. Aktualny cennik będzie dostarczony przez Wykonawcę w formie załącznika do umowy, a przedstawiona oferta nie może być mniej korzystna niż bieżące oferty standardowe dla biznesu.
  - 5.3 W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z usług, o których mowa w pkt. 5.1.2, Zamawiający zapłaci za te usługi zgodnie z cennikiem Wykonawcy dla Klienta Biznesowego dołączonym do Umowy oraz na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, doręczonej do Zamawiającego.
  - 5.4 Faktury VAT wystawiane dla Zamawiającego w cyklach miesięcznych, przy czym okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. Faktury będą miały wyłącznie formę zbiorczego rozliczenia.
  - 5.5 Termin płatności za okres rozliczeniowy będzie wynosił 30 dni od daty dostarczenia prawidłowo sporządzonej faktury VAT do siedziby Zamawiającego.

