*Wydatek współfinansowany z Europejskiego Funduszu Społecznego*



|  |
| --- |
|  |

**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; infolinię 0 801 101 101;
      3. 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 2 łączy E1 (2x ISDN PRA 30B+D) w technologii światłowodowej, zakończonych urządzeniem PDH lub SDH (Zamawiający wyklucza inne rozwiązania np. oparte na transmisjach głosu w sieciach IP – VOIP, E1overIP) umożliwiających jednoczesne prowadzenie 60 rozmów uwzględniających połączenia przychodzące i wychodzące dla MJWPU z zachowaniem istniejącej numeracji wskazanej w pkt 6, Tabela A, poz. 1 niniejszego dokumentu;
      2. zestawienia 3 numerów umożliwiających realizację usługi Mail to Fax i Fax to Mail lub kompatybilnej zastępującej fax analogowy, z zachowaniem istniejącej numeracji wskazanej w pkt 6, Tabela B, poz. 1-3 niniejszego dokumentu wraz z oprogramowaniem umożliwiającym realizację powyższej usługi na komputerach z Windows 10.
   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, Tabela A, poz. 2 – 21 niniejszego dokumentu.
   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 we wskazanym terminie, zgodnie z pkt 1.15.9 niniejszego dokumentu, 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 (aktualny operator: Netia S.A., ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa) wykorzystywanych przez Zamawiającego (bez przerwy w pracy), zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2022 r., poz. 1648);
       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 pkt 6, Tabela A, poz. 1 niniejszego dokumentu (zgodnie z ofertą z Wykonawcy);
          2. 32 kolejnych godzin dla łączy wymienionych w pkt 6, Tabela A, poz. 2 – 21 niniejszego dokumentu (zgodnie z ofertą z Wykonawcy);
       10. zakończenia sieciowe analogowe i cyfrowe winny być wyposażone w przewidziane PN odgromniki o ile producent przewidział taką możliwość;
       11. 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 w pkt 6 niniejszego dokumentu;
       12. Zamawiający ma obecnie podpisaną umowę z operatorem Netia S.A. w lokalizacji Warszawa, ul Jagiellońska 74 której termin obowiązywania umowy upływa w dniu 30 czerwca 2023r. W związku z powyższym, Wykonawca zobowiązany jest uruchomić wszystkie usługi będące przedmiotem niniejszego postępowania nie później niż w dniu 1 kwietnia 2023 r. w nowej lokalizacji która mieści się w Warszawie ul. Inflancka 4, budynek B;
       13. Wykonawca zapewni urządzenie pozwalające na spięcie łącza dostarczonego w przyjętej przez Wykonawcę technologii z centralą Zamawiającego.
2. 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: 00-189, ul. Inflancka 4, budynek B.
   4. W przypadku chęci wzięcia udziału w wizji lokalnej ze strony Wykonawcy należy skontaktować się bezpośrednio z Panem Eugeniuszem Brydakiem; tel. 22 542 25 50; email: [e.brydak@mazowia.eu](mailto:e.brydak@mazowia.eu).
   5. System telefoniczny zainstalowany jest w lokalizacji centralnej i oparty na posiadanym przez Zamawiającego 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 10.6;
      4. aplikacja Cisco Unified Contact Center Express w wersji 10.x;
   6. Obsługa użytkowników Telefonii IP w Mazowieckiej Jednostce Wdrażania Programów Unijnych jest realizowana z wykorzystaniem sieci WAN i LAN.
   7. System telefonii IP tworzy jednolite środowisko teleinformatyczne wraz z usługami sieci WAN, LAN i pozostałymi usługami objętymi niniejszym postępowaniem.
3. Możliwe zmiany treści umowy:
   1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany postanowień zawartej umowy w stosunku do treści złożonej oferty, na podstawie, której dokonano wyboru Wykonawcy w zakresie zmiany terminu realizacji przedmiotu zamówienia, wskazanego w § 2 ust. 2 Projektu umowy. Termin realizacji zamówienia może zostać wydłużony o okres co najmniej 1 pełnego miesiąca, nie dłużej jednak niż o 6 miesięcy. Przedłużenie terminu realizacji umowy jest możliwe w przypadku, gdy po upływie 6 miesięcy od daty uruchomienia usługi faktyczna wartość poniesionych kosztów nie przekracza wartości maksymalnej wskazanej w ofercie, przy czym pozostała kwota jest wystarczająca na sfinansowanie co najmniej 1 pełnego miesiąca świadczenia usług zgodnie z warunkami Zamawiającego. Zmiana musi zostać zaakceptowana przez obie Strony umowy. Powyższa zmiana umowy nie może spowodować zwiększenia ceny za realizację przedmiotu zamówienia, nie może również wpłynąć na inne terminy   
      i jakość realizowanych usług. Zmiana umowy w powyższym zakresie wymaga zawarcia aneksu do niniejszej Umowy.
   2. 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 to potwierdzenie Wykonawca ma 14 dni. Za przeniesienie usługi do nowej lokalizacji Zamawiający nie poniesie żadnej opłaty. W przypadku wskazania przez Wykonawcę braku możliwości zmiany lokalizacji którejkolwiek z usługi będących przedmiotem Umowy (braku warunków technicznych w nowej lokalizacji lub przekroczenia terminu przeniesienia usługi) Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym.
4. Harmonogram:
   1. Wykonawca przedstawi harmonogram prac w ciągu 3 dni od podpisania umowy.
   2. Harmonogram nie może przekroczyć 8 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**

|  |  |
| --- | --- |
| Łącza opisane w pkt 1.4.1 | 2x ISDN 30B+D 225422000 - 225422799 (800 DDI) |

**Tabela B – Linie faksowe**

|  |  |
| --- | --- |
| Łącza opisane w pkt 1.4.2 | 22 698 3140  22 698 3146  22 698 3157 |