



Opis Przedmiotu Zamówienia

1. Przedmiot zamówienia:

- 1.1 Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telekomunikacyjnych i infolinii dla Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych (dalej: MJWPU).
- 1.2 Świadczona usługa telekomunikacyjna ma zapewnić:
 - 1.2.1 w obiektach MJWPU zachowanie dotychczas używanych numerów telefonicznych;
 - 1.2.2 łączność głosową; infolinię 0 801 101 101;
 - 1.2.3 dostarczenie szczegółowego bilingu w formacie pliku xls;
- 1.3 Realizacja projektu dedykowana jest dla operatora telefonii stacjonarnej świadczącego usługi na polskim rynku telekomunikacyjnym.
- 1.4 Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1.4.1 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) umożliwiającym 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;
 - 1.4.2 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.
- 1.5 Realizowania połączeń do sieci telefonicznych stacjonarnych, komórkowych w ruchu krajowym i międzynarodowym, a w szczególności:
 - 1.5.1 połączeń na bezpłatne linie 0-800;
 - 1.5.2 połączeń na ulgowe linie 0-801;
 - 1.5.3 połączeń głosowych i faksowych;
 - 1.5.4 bezpłatne połączenia do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone, m.in.: 112, 999, 998, 997, 993, 992, 986 itp.;
 - 1.5.5 możliwość połączeń z biurem numerów operatora.
- 1.6 Zachowania numeracji MSN lub DDI dla poszczególnych łączy głosowych opisanych w pkt 6, Tabela A.
- 1.7 Wykonanie instalacji usługi na co najmniej 7 dni przed dniem uruchomienia, tak aby sama usługa mogła być świadczona zgodnie z terminem określonym w umowie.
- 1.8. Taryfikowania czasu rozmów z dokładnością do jednej sekundy.
- 1.9 Sekundowego naliczania czasu realizacji połączeń telefonicznych bez opłaty inicjacyjnej.
- 1.10 Nieodpłatnego świadczenia usługi „prezentacja numeru” dla dowolnej ilości zakończeń sieci Zamawiającego na wszystkich liniach analogowych i cyfrowych dla połączeń wychodzących i przychodzących.

- 1.11 Bezpłatnej blokady połączeń o wyższej taryfikacji, np. nr 0-700, 0-400, 0-300, itp.
- 1.12 Bezpłatnej blokady połączeń międzynarodowych.
- 1.13 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.
- 1.14 Usługa musi być świadczona przy spełnieniu następujących warunków:
 - 1.14.1 Wykonawca musi zapewnić dostęp do sieci telekomunikacyjnej w Warszawie;
 - 1.15.2. Wykonawca zakończy łącza abonenckie stosownym zakończeniem sieciowym zaakceptowanym przez Zamawiającego w miejscach wskazanych przez Zamawiającego;
 - 1.15.3 zachowana zostanie dotychczasowa numeracja na łączach;
 - 1.15.4 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);
 - 1.15.5 Wykonawca powinien tak skalkulować cenę abonamentu, aby pokryła wszelkie koszty osobowe, materiałowe, sprzętowe, instalacyjne itp. związane z wykonaniem zamówienia;
 - 1.15.6 usługa dla połączeń głosowych (60 kanałów rozmownych) nie może być świadczona z użyciem technologii alternatywnych: radiolinii, numerów dostępowych, bramek GSM, połączeń przez prefix;
 - 1.15.7 wymaga się zagwarantowania dostępności usług u Zamawiającego na poziomie co najmniej 99% w skali miesiąca;
 - 1.15.8 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;
 - 1.15.9 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:
 - 1.15.9.1 16 kolejnych godzin dla łączy wymienionych w pkt 6, Tabela A, poz. 1 niniejszego dokumentu (zgodnie z ofertą z Wykonawcy);
 - 1.15.9.2 32 kolejnych godzin dla łączy wymienionych w pkt 6, Tabela , poz. 1 – 3 niniejszego dokumentu (zgodnie z ofertą z Wykonawcy);
 - 1.15.10 zakończenia sieciowe analogowe i cyfrowe winny być wyposażone w przewidziane PN odgromniki o ile producent przewidział taką możliwość;
 - 1.15.11 jednostka Zamawiającego musi zostać dołączona do sieci telekomunikacyjnej Wykonawcy łącami dedykowanymi zgodnie z załączonym wykazem: numerów, łączy. Spis przenoszonych numerów i łączy zawiera Tabela A w pkt 6 niniejszego dokumentu;
 - 1.15.12 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 2023 r.
 - 1.15.13 Wykonawca zapewni urządzenie pozwalające na spięcie łącza dostarczonego w przyjętej przez Wykonawcę technologii z centralą Zamawiającego.
 - 1.15.14 Wykonawca zobowiązany jest doprowadzić 2 łącza E1 (2x ISDN PRA 30B+D) w technologii światłowodowej do serwerowni MJWPU do dnia 17.04.2023 w nowej lokalizacji która mieści się w Warszawie przy ul. Inflanckiej 4, (budynek B, 4 piętro);
 - 1.15.15 Wykonawca zobowiązany jest przenieść numerację oraz uruchomić w nowej lokalizacji Zamawiającego, wszystkie usługi będące przedmiotem niniejszej Umowy nie wcześniej niż 17.04.2023 r. i nie później niż 30.04.2023 r.;

1.15.16 Wykonawca na podstawie ustaleń z Zamawiającym dogodnego dla obu stron terminu, zobowiązany jest do przeniesienia numeracji i uruchomienia usług w terminie o którym mowa w pkt. 1.15.15.

2. Wymagania dotyczące systemu telefonicznego dla Mazowieckiej Jednostki Wdrażania Programów Unijnych:

- 2.1 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.
- 2.2 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).
- 2.3 Lokalizacja MJWPU objęta niniejszym postępowaniem: lokalizacja centralna w Warszawie: 00-189, ul. Inflancka 4, budynek B.
- 2.4 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.
- 2.5 System telefoniczny zainstalowany jest w lokalizacji centralnej i oparty na posiadanym przez Zamawiającego rozwiązaniu Cisco Business Edition 6000 w wersji 10.5:
 - 2.5.1 platforma sprzętowa składa się z dwóch serwerów UCSC-C220-M4S 16xE5-2630v3 @ 2.40GHz CPU, 48GB RAM, 2TB HDD;
 - 2.5.2 router Cisco 2901
 - 2.5.3 aplikacja Cisco Call Manager w wersji 10.6;
 - 2.5.4 aplikacja Cisco Unified Contact Center Express w wersji 10.x;
- 2.6 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. Możliwe zmiany treści umowy:

- 3.1 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.
- 3.2 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:

- 4.1 Wykonawca przedstawi harmonogram prac w ciągu 3 dni od podpisania umowy.
- 4.2 Harmonogram nie może przekroczyć 8 dni od dnia podpisania umowy.
- 4.3 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:

- 5.1 Świadczenie telekomunikacyjnej usługi infolinii.
- 5.2 Przejęcie numeru 801-101-101 od obecnego operatora.
- 5.3 Przekierowanie połączeń przychodzących na wskazany podkładowy numer telefoniczny wraz z możliwością jego bezpłatnej zmiany w trakcie trwania umowy.
- 5.4 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.
- 5.5 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
---------------------------	---