



## 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;
  - 1.2.3 faksową przy zachowaniu istniejących funkcjonalności;
  - 1.2.4 infolinie 0 801 101 101;
  - 1.2.5 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 podłączenia 3 linii faksowych umożliwiającym podłączenie softwerowego faksu uwzględniającą połączenia przychodzące i wychodzące dla MJWPU z zachowaniem istniejącej numeracji wskazanej w pkt 6, Tabela A, poz. 2 - 4 niniejszego dokumentu wraz z oprogramowaniem umożliwiającym realizację powyższej usługi na komputerach z Windows 10/11.  
Ponadto Zamawiający wymaga, aby łączy, o których mowa w pkt 6, Tabela A, poz. 2 - 4 niniejszego dokumentu były realizowane z wykorzystaniem innego medium niż łączy wskazane w pkt 6, Tabela A, poz. 1 niniejszego dokumentu.
- 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, poz. 2 - 4 niniejszego dokumentu.
- 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 Zachowania stałości cen podanych w formularzu oferty w czasie obowiązywania umowy.
- 1.14 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.
- 1.15 Usługa musi być świadczona przy spełnieniu następujących warunków:
  - 1.15.1 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 (obecnie Netia) wykorzystywanych przez Zamawiającego (bez przerwy w pracy), zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 1222, z późn. zm.);
  - 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 A, poz. 2 – 4 niniejszego dokumentu (zgodnie z ofertą z Wykonawcy).
  - 1.15.10 zakończenia sieciowe 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 Netia S.A., której termin obowiązywania umowy upływa w dniu 23 kwietnia 2025 r. W związku z powyższym, Wykonawca zobowiązany jest uruchomić wszystkie usługi będące przedmiotem niniejszego postępowania nie później niż w dniu 24 kwietnia 2025 r.;
  - 1.15.13 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:**

- 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 Warszawa, ul. Inflancka 4.
- 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 Zamawiający uprzejmie informuje, iż firmą zarządzającą infrastrukturą kablową w budynku jest Intelligent Technologies S.A., al. Krakowska 61A, 05-090 Sękocin Nowy, nr tel.: 19 007, email: kontakt@itsa.pl.
- 2.6 System telefoniczny zainstalowany jest w lokalizacji centralnej i oparty na posiadanym przez Zamawiającego rozwiązaniu INNOVAPHONE 14r2 sr2.
  - 2.6.1 platforma sprzętowa składa się z 2 x IP0011 INNOVAPHONE;
  - 2.6.2 550 telefonów IP111 INNOVAPHONE;
  - 2.6.3 50 telefonów IP222 INNOVAPHONE;
  - 2.6.4 System rejestracji rozmów na urządzeniu KSRC 5128 wyposażony w 2 karty PRA;
  - 2.6.5 Usługa Netia FaxServer;
- 2.7 Obsługa użytkowników Telefonii IP w Mazowieckiej Jednostce Wdrażania Programów Unijnych jest realizowana z wykorzystaniem sieci WAN i LAN.
- 2.8 System telefonii IP tworzy jednolite środowisko teleinformatyczne wraz z usługami sieci WAN, LAN i pozostałymi usługami objętymi niniejszym postępowaniem.

## **3. Zmiany**

- 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 Umowy. Termin realizacji Umowy może zostać wydłużony o okres co najmniej 1 pełnego miesiąca, nie dłużej jednak niż o 6 kolejnych pełnych miesięcy. Przedłużenie terminu realizacji Umowy jest możliwe w przypadku, gdy po upływie 6 miesięcy od daty uruchomienia usług faktyczna wartość poniesionych kosztów przez Zamawiającego nie przekracza wartości maksymalnej określonej w Ofercie i wskazanej w § 3 ust. 1 Umowy, przy czym pozostała kwota będzie wystarczająca na sfinansowanie co najmniej 1 pełnego miesiąca świadczenia usług zgodnie z warunkami Zamawiającego i określonymi w niniejszej Umowie. 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 usługi (jednak nie więcej niż w 1 raz w trakcie trwania umowy) i wyznaczyć termin przeniesienia z 30 dniowym wyprzedzeniem, po uzyskaniu od Wykonawcy 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 usług będących przedmiotem Umowy (braku warunków technicznych w nowej lokalizacji lub przekroczenia

terminu przeniesienia usługi) lub w przypadku gdy Wykonawca przedstawi oświadczenie, iż koszty wykonania przeniesienia będą dla Wykonawcy finansowo nieopłacalne, 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 30 dni od dnia podpisania umowy.
- 4.3 Wykonawca w ciągu 7 dni od dnia zaakceptowania harmonogramu przedstawi projekt wykonania trasy przyłącza światłowodowego do serwerowni Zamawiającego do punktu styku w rozdzielni budynku z uwzględnieniem przepustów ogniowych, a także wzór etykiet służących do oznakowania przewodów wraz z zestawieniem materiałów koniecznych do wykonania prac instalacyjnych jeśli takie prace byłyby konieczne. Powyższy projekt musi zostać zaakceptowany przez Zamawiającego oraz właściciela budynku.
- 4.4 Wykonawca w ciągu 30 dni od daty podpisania umowy prześle dokumentację powykonawczą w wersji cyfrowej i 2 egz. w wersji papierowej z pomiarami i pełną dokumentacją materiałową oraz oznakuje światłowód i kabel PSTN w każdym przejściu przez przegrodę tj. strop/ścianę z obu stron jeśli takie prace byłyby konieczne.
- 4.5 Nie dotrzymanie przez Wykonawcę terminu określonego dla poszczególnych Etapów, wiązać się będzie z zapłaceniem Kar. Kary te zostały określone w umowie.
- 4.6 W przypadku gdy operator posiada już gotową infrastrukturę w lokalizacji Zamawiającego i nie będą dokonywane istotne zmiany techniczne, powyższa dokumentacja nie jest wymagana.

#### 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**

| Lp. | Rodzaj łącza               | Numery ustalone                                     |
|-----|----------------------------|-----------------------------------------------------|
| A   | B                          | C                                                   |
| 1   | łącza opisane w pkt 1.4.1  | 2x ISDN 30B+D<br>225422000 - 225422799<br>(800 DDI) |
| 2   | łącze opisane w pkt 1.4.2. | 22 6983 144                                         |
| 3   | łącze opisane w pkt 1.4.2. | 22 6983 146                                         |
| 4   | łącze opisane w pkt 1.4.2. | 22 6983 157                                         |