

## **ZAŁĄCZNIK DO SIWZ – ZAMÓWIENIE NR CIS-3/2014**

Świadczenie usług telefonicznych w publicznej sieci telefonicznej w zakresie wychodzących i przychodzących połączeń telefonicznych – lokalnych strefowych, międzymiastowych i do/z sieci telefonii komórkowej na potrzeby systemu Call Center będącego w posiadaniu zamawiającego.

### **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

#### **1. Świadczenie usług telefonicznych w publicznej sieci telefonicznej w zakresie wychodzących połączeń telefonicznych**

- 1.1. Usługi świadczone będą w zakresie wychodzących połączeń telefonicznych - lokalnych, strefowych, międzystrefowych i do sieci telefonii komórkowych.
- 1.2. Szacunkowy maksymalny czas wykonywanych połączeń w okresie obowiązywania umowy wynosi łącznie 3 000 000 minut, z tego około 60 % stanowić będą połączenia do polskiej sieci stacjonarnych i 40% połączenia do polskiej sieci telefonii komórkowych.
- 1.3. Rzeczywisty czas połączeń w każdej z powyższych kategorii będzie zależny od potrzeb Zamawiającego.
- 1.4. Wymagane jest sekundowe rozliczanie połączeń, od pierwszej sekundy, co 1 sekundę, bez opłat za inicjację połączenia.
- 1.5. W ramach wynagrodzenia Wykonawca zapewni:
  - a) blokadę dostępu do wszelkich usług o podwyższonej opłacie m.in. numery 0300x, 0400x, 070x.
  - b) prezentację numeru (CLIP) rozmów wychodzących oraz możliwość blokady prezentacji numeru (CLIR);
- 1.6. Wykonawca zapewni bezpłatny dostęp online poprzez szyfrowane połączenie do systemu bilingowego, udostępniającego aktualną informację o wykonanych połączeniach i czasie ich trwania, z podziałem na rozmowy w sieciach komórkowych i stacjonarnych. Dane zawarte w aplikacji bilingowej powinny prezentować również sumaryczny czas połączeń do sieci komórkowych i stacjonarnych od początku świadczenia usługi.

#### **2. Świadczenie usług telefonicznych w publicznej sieci telefonicznej w zakresie przychodzących połączeń telefonicznych - uruchomienie infolinii**

- 2.1. Wykonawca zapewni bezpłatny numer 0 800x i uruchomi usługę przychodzących połączeń telefonicznych lokalnych, strefowych, międzystrefowych i z sieci telefonii komórkowych,
- 2.2. Szacunkowy maksymalny czas połączeń wynosi 75 000 minut, z czego 70% z sieci komórkowych i 30% z sieci stacjonarnych.
- 2.3. Dopuszczalne są połączenia wyłącznie z terenu Polski.
- 2.4. Rozliczanie połączeń z dokładnością do 1 sekundy.
- 2.5. Wymagane jest bezpłatne pierwsze 5 sekund każdego połączenia.

### 3. Udostępnienie i konfiguracja traktów cyfrowych ISDN

- 3.1. W celu wykonania usług na potrzeby systemu Call Center, Wykonawca jest obowiązany udostępnić na czas świadczenia usługi w siedzibie Zamawiającego - 12 traktów cyfrowych ISDN PRA (30B+D) oraz skonfigurować je do współpracy z 6 urządzeniami Dialogic DMG2060DTISQ, którymi dysponuje Zamawiający.
- 3.2. Konfiguracja urządzeń DMG2060DTISQ będzie zadaniem Wykonawcy i powinna zakładać wykorzystanie jednego łącza ISDN PRA Dialogic DMG2060DTISQ do obsługi połączeń przychodzących (Infolinia), a pozostałych do obsługi wychodzących połączeń telefonicznych,
- 3.3. Wykonawca jest zobowiązany zestawić łącza ISDN PRA oraz przeprowadzić testy i próby uruchomieniowe przed terminem rozpoczęcia świadczenia usługi,
- 3.4. Zakończenie sieci (w rozumieniu art. 2 pkt. 52 ustawy z dnia 16.07.2004 Prawo telekomunikacyjne, Dz. U. 04.171.1800 ze zm.) i telekomunikacyjne urządzenia końcowe niezbędne do uruchomienia traktów cyfrowych ISDN PRA (30B+D) zostaną zlokalizowane w pomieszczeniu serwerowni Zamawiającego, mieszczącej się w gmachu Głównego Urzędu Statystycznego przy al. Niepodległości 208 w Warszawie.
- 3.5. Wykonanie zakończenia sieci i instalacja telekomunikacyjnych urządzeń końcowych dla świadczenia usług telekomunikacyjnych będących przedmiotem zamówienia nastąpi siłami, na koszt i ryzyko Wykonawcy, nie może przy tym naruszać w żaden sposób istniejącej struktury technicznej i architektonicznej obiektów zamawiającego. Wszelkie szkody powstałe w czasie instalowania zakończenia sieci oraz telekomunikacyjnych urządzeń końcowych Wykonawca jest zobowiązany usunąć niezwłocznie swoimi siłami, na swój koszt i ryzyko.
- 3.6. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną dostarczonej infrastruktury oraz jej właściwą współpracę z urządzeniami Dialogic DMG2060DTISQ Zamawiającego.
- 3.7. Termin uruchomienia i uzyskania gotowości do świadczenia usługi – **do 27 marca 2014 r.**

### 4. Warunki serwisu i wsparcia technicznego dla świadczonych usług.

W okresie obowiązywania umowy Wykonawca będzie świadczyć na rzecz Zamawiającego usługi serwisu i wsparcia technicznego w następującym zakresie:

**Konsultacje Techniczne** – usługa polegająca na udzielaniu przez Wykonawcę telefonicznych i pisemnych (poczta elektroniczna, fax) odpowiedzi na zapytania Zamawiającego dotyczące bieżących problemów oraz istotnych funkcji eksploatacyjno-utrzymawczych dostarczonych usług.

**Usuwanie Awarii** – usługa polegająca na usuwaniu problemów funkcjonowania łącz telekomunikacyjnych (traktów), które uniemożliwiają ich wykorzystanie zgodnie z przeznaczeniem (przerwa w pracy, lub zmiana parametrów uniemożliwiająca prawidłowe funkcjonowanie łącz).

**Zgłoszenia dotyczące awarii lub konsultacji technicznych** będą przyjmowane przez Wykonawcę telefonicznie lub pisemnie pocztą elektroniczną bądź faksem 6 dni w

tygodniu (od poniedziałku do soboty), w godzinach 8 – 18. Telefoniczne zgłoszenia awarii będą potwierdzane w formie pisemnej pocztą elektroniczną lub faksem.

**Definicje:**

<b>Czas Reakcji</b>	Przedział czasowy pomiędzy momentem przekazania Wykonawcy zgłoszenia Awarii, a momentem podjęcia działań przez Wykonawcę w celu jej usunięcia.
<b>Czas Przywrócenia</b>	Przedział czasowy pomiędzy momentem przekazania Wykonawcy zgłoszenia Awarii, a momentem jego neutralizacji, co najmniej poprzez zastosowanie rozwiązania tymczasowego.
<b>Czas Rozwiązania</b>	Przedział czasowy pomiędzy momentem przekazania Wykonawcy zgłoszenia Awarii, a momentem zastosowania rozwiązania ostatecznie eliminującego tę Awarię.
<b>Czas Odpowiedzi</b>	Przedział czasowy pomiędzy momentem przekazania przez Zamawiającego prośby o udzielenie Konsultacji, a momentem udzielenia tej Konsultacji przez Wykonawcę.

**Poziomy usług serwisu i wsparcia technicznego:**

<b>Rodzaj zgłoszenia</b>	<b>Czas Reakcji</b>	<b>Czas Przywrócenia</b>	<b>Czas Rozwiązania</b>	<b>Czas odpowiedzi</b>
<b>Awaria</b>	max. 1 godzina	max. 4 godziny	max. 2 dni	X
<b>Konsultacja</b>	X	X	X	max. 24 godziny