

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej).

### **ZAKRES ZADAŃ WYKONAWCY**

#### **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 krajowych sieci telefonii komórkowych.
- 1.2. Szacunkowy maksymalny czas wykonywanych połączeń w okresie obowiązywania umowy wynosi łącznie 1 039 000 minut (z tego wg szacunku 90% stanowić będą połączenia do polskich sieci telefonii komórkowych, a 10% do polskich sieci stacjonarnych).  
  
Szacunkowa maksymalna liczba jednoczesnych połączeń: 120
- 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. Wszystkie połączenia wychodzące powinny być reprezentowane numerem telefonicznym 22 2799999, który Wykonawca przejmie zgodnie z pkt. 2.4 od obecnego operatora.
- 1.7. Wykonawca zapewni bezpłatny dostęp online poprzez szyfrowane połączenie do systemu bilingowego, udostępniającego wykaz połączeń oraz czas trwania i koszt każdego z połączeń, z podziałem na rozmowy w sieciach komórkowych i stacjonarnych. Funkcjonalność aplikacji bilingowej powinna umożliwić filtrowanie połączeń oraz agregowanie czasu i kosztu połączeń w wybranym przedziale czasowym.

#### **2. Świadczenie usług telefonicznych w publicznej sieci telefonicznej w zakresie przychodzących połączeń telefonicznych (Infolinia)**

- 2.1. Wykonawca zapewni dedykowany numer płatnej infolinii i uruchomi usługę przychodzących połączeń telefonicznych lokalnych, strefowych, międzystrefowych oraz z sieci telefonii komórkowych. Ruch przychodzący kierowany będzie wyłącznie na ten numer.
- 2.2. Szacunkowa maksymalna liczba jednoczesnych połączeń: 30
- 2.3. Koszt połączenia będzie obciążał osobę nawiązującą połączenie z numerem Infolinii, wg stawek wynikających z umowy łączącej tę osobę z operatorem telekomunikacyjnym.
- 2.4. Zamawiający wymaga zachowania dotychczasowego numeru Infolinii 22 2799999, aktualnie w sieci operatora Orange Polska S.A, z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa.
- 2.5. Wykonawca na własny koszt przeprowadzi formalną oraz techniczną procedurę przeniesienia numeru 22 2799999 do własnej sieci telekomunikacyjnej.

- 2.6. Po zakończeniu świadczenia usług wynikających z niniejszego zamówienia należy przewidzieć nieodpłatne przekazanie numeru 22 2799999 podmiotowi wskazanemu przez Zamawiającego.
- 2.7. Szacunkowy maksymalny czas połączeń przychodzących w okresie obowiązywania umowy wynosi 120.000 minut, z czego 80% z sieci komórkowych i 20% z sieci stacjonarnych.

### **3. Wymagania i warunki techniczne świadczenia usług**

- 3.1. Aktualnie usługi telekomunikacyjne dla Call Center Zamawiającego świadczone są z wykorzystaniem traktów cyfrowych ISDN PRA (30B+D) współpracujących z urządzeniami Dialogic DMG2060DTISQ. W ramach niniejszego zamówienia Zamawiający wymaga zmiany interfejsów do obsługi połączeń telefonicznych z siecią PSTN z łączy ISDN PRA na łączy SIP Trunk.
- 3.2. Wykonawca zapewni niezależne łącze internetowe, przeznaczone do uruchomienia łącza SIP Trunk dla 150 kanałów rozmównych i świadczenia usług objętych zamówieniem (łącze dedykowane).
- 3.3. Wykonawca musi dysponować zakończeniem sieci telekomunikacyjnej (w rozumieniu art. 2 pkt. 52 ustawy z dnia 16.07.2004 Prawo telekomunikacyjne, Dz. U. 2004.171.1800 ze zm.) w siedzibie Zamawiającego, mieszczącej się w gmachu Głównego Urzędu Statystycznego przy al. Niepodległości 208 w Warszawie.
- 3.4. Zamawiający nie dopuszcza świadczenia usługi za pomocą łącza radiowego.
- 3.5. Zamawiający zamierza odseparować swoją sieć IP od topologii sieci operatora za pomocą posiadanego systemu SBC (Session Border Controller), opartego o dwa urządzenia Mediant 2600 producenta AudioCodes, skonfigurowane do pracy w trybie High Availability (HA).
- 3.6. SIP Trunk musi być odseparowany od internetu publicznego i posiadać adresację SIP sieci prywatnej.
- 3.7. Zadaniem Wykonawcy będzie uruchomienie i integracja łącza SIP Trunk z systemem SBC Zamawiającego, tak by zapewnić przepływ ruchu głosowego –do i –z systemu Call Center, który funkcjonuje w oparciu o rozwiązanie PureConnect/CIC producenta Genesys (system ten natywnie wspiera protokół SIP RFC z kodekiem bezstratnym G.711, Zamawiający nie zamierza korzystać z kodeków z kompresją stratną typu G.729 oraz G.723)
- 3.8. Wykonawca musi dysponować redundantnym rozwiązaniem SBC również w ramach swojej infrastruktury, którą będzie wykorzystywał do świadczenia usług dla Zamawiającego.
- 3.9. Usługa SIP trunk musi być świadczona z wykorzystaniem technologii MPLS
- 3.10. Wykonawca zapewni oddzielne połączenie usługi SIP Trunk z każdym z dwóch wyżej wymienionych urządzeń Mediant 2600, w taki sposób że zostanie zachowana redundancja SIP Trunk.
- 3.11. Zamawiający posiada dwa urządzenia SBC Mediant 2600 z aktualnym wsparciem producenta. Wykonawca musi je skonfigurować do poprawnej pracy ze swoją usługą SIP Trunk w taki sposób by w przypadku uszkodzenia jednego z urządzeń SBC zamawiającego została zachowana ciągłość usługi SIP Trunk. Wykonawca musi również skonfigurować na urządzeniach SBC Zamawiającego firewall, message manipulation oraz inne funkcjonalności zgodnie z zaleceniami producenta oraz dobrymi praktykami zasad bezpieczeństwa. Konfiguracja urządzeń SBC musi się odbywać w obecności przedstawicieli Zamawiającego w jego siedzibie.
- 3.12. Prace związane z instalacją i uruchomieniem łącza SIP Trunk muszą być uzgodnione i zaakceptowane przez Zamawiającego. W szczególności przed rozpoczęciem prac instalacyjnych Wykonawca przedstawi do akceptacji projekt techniczny łącza SIP Trunk

- z infrastrukturą SBC Zamawiającego, zawierający co najmniej: schemat fizyczny, schemat logiczny parametry techniczne łącza SIP Trunk, propozycję konfiguracji urządzeń zamawiającego. Zamawiający może w ciągu dwóch dni roboczych zgłosić uwagi do przekazanego projektu, a Wykonawca jest zobowiązany do odniesienia się do nich i przedstawienia nowej wersji projektu w ciągu kolejnych dwóch dni roboczych.
- 3.13. Wykonawca dostarczy dokumentację powykonawczą zawierającą co najmniej: schemat fizyczny, schemat logiczny parametry techniczne łącza SIP Trunk, konfiguracje urządzeń zamawiającego.
  - 3.14. Urządzenia końcowe Wykonawcy niezbędne do uruchomienia łącza i świadczenia usług należy zamontować we wskazanym miejscu w siedzibie Zamawiającego.
  - 3.15. Wszystkie dostarczone przez Wykonawcę urządzenia muszą być wyposażone w dwa zasilacze umożliwiające redundancję zasilania sieciowego oraz muszą umożliwiać montaż w szafie rack 19", którą posiada Zamawiający.
  - 3.16. Okablowanie, osprzęt oraz urządzenia potrzebne do świadczenia usługi SIP Trunk oraz spełnienia wymogów wynikających z OPZ wraz z ich integracją z infrastrukturą zamawiającego musi zapewnić Wykonawca.
  - 3.17. Przed terminem rozpoczęcia świadczenia usług, Wykonawca jest zobowiązany zestawić łącze SIP Trunk oraz przeprowadzić testy funkcjonalne. Testy funkcjonalne muszą co najmniej potwierdzić redundancję łącza i usługi SIP Trunk podłączonych do urządzeń zamawiającego Mediant 2600. Ciągłość usługi musi być zapewniona po oddzielnym wyłączeniu każdego z urządzeń Mediant 2600. Ponadto testy muszą obejmować wykonanie 30 jednoczesnych połączeń wychodzących oraz 15 przychodzących które będą monitorowane przy pomocy oprogramowania One Voice Operations Center firmy AudioCodes. Jakość wszystkich połączeń w One Voice Operations Center musi mieć status „dobry” Potwierdzeniem pomyślnego przeprowadzenia testów potwierdzających należytą sprawność usługi dostarczanej przez wykonawcę będzie protokół odbioru testów podpisany przez wykonawcę i zamawiającego.
  - 3.18. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną i serwis urządzeń telekomunikacyjnych, które dostarczy w celu świadczenia usług.
  - 3.19. W przypadku awarii po stronie infrastruktury Wykonawcy, skutkującej niedostępnością usług objętych umową, Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia awarii i przywrócenia dostępności usług:
    - a) w ciągu 24 godzin od przyjęcia zgłoszenia - dla awarii krytycznej rozumianej jako sytuacja, w której liczba dostępnych kanałów rozmównych jest mniejsza niż 30,
    - b) w ciągu 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia - dla awarii innych niż krytyczne
  - 3.20. Zgłoszenia serwisowe dotyczące świadczonych usług będą przekazywane drogą telefoniczną oraz potwierdzane wysłaniem emaila lub rejestracją w portalu zgłoszeniowym Wykonawcy. Awaria zostanie uznana za naprawianą w momencie podpisania protokołu usunięcia awarii.