

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zakup usług telefonicznych świadczonych w publicznej sieci telefonicznej, w zakresie wychodzących i przychodzących połączeń telefonicznych - lokalnych, strefowych, międzystrefowych i do sieci telefonii komórkowych na potrzeby systemu Call Center (w tym Infolinii Statystycznej) – w celu realizacji Powszechnego Spisu Rolnego 2020 oraz w badań ankietowych GUS.

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 11.000.000 minut (z tego wg szacunku 80% stanowić będą połączenia do polskich sieci telefonii komórkowych, a 20% do polskich sieci stacjonarnych).
Szacunkowa maksymalna liczba jednoczesnych połączeń: 700.
- 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.
- 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 (z opóźnieniem nie większym niż 48 godzin). 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 i z sieci telefonii komórkowych. Ruch przychodzący kierowany będzie wyłącznie na ten numer.
Szacunkowa maksymalna liczba jednoczesnych połączeń: 100.
- 2.2. Koszt połączenia będzie obciążał osobę nawiązującą połączenie z numerem Infolinii, wg stawek wynikających z umowy łączącej tę osobę z operatorem telekomunikacyjnym.
- 2.3. Zamawiający wymaga zachowania dotychczasowego numeru Infolinii 22 2799999, aktualnie w sieci operatora „Enter T&T”, Plac Andersa 7, 61-894 Poznań.
- 2.4. Wykonawca na własny koszt przeprowadzi formalną oraz techniczną procedurę przeniesienia numeru 22 2799999 do własnej sieci telekomunikacyjnej, przy tym zgodnie z umową wiążącą Zamawiającego z operatorem posiadającym aktualnie ten numer, jego przekazanie Wykonawcy nastąpi nieodpłatnie.
- 2.5. Po zakończeniu świadczenia usług wynikających z niniejszego zamówienia należy

przewidzieć nieodpłatne przekazanie numeru 22 2799999 podmiotowi wskazanemu przez Zamawiającego.

- 2.6. Szacunkowy maksymalny czas połączeń w okresie obowiązywania umowy wynosi 800.000 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. Call Center Zamawiającego funkcjonuje w oparciu o system 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).
- 3.3. Zamawiający zamierza odseparować swoją sieć IP od topologii sieci operatora za pomocą redundantnego systemu SBC (Session Border Controller), który będzie realizować funkcje ukrywania topologii i B2B UA (Back To Back User Agent – dla każdej ze stron transmisji urządzenie powinno być widziane jako oddzielne SIP proxy).
- 3.4. W okresie obowiązywania umowy Wykonawca udostępni w siedzibie Zamawiającego system SBC kompatybilny z systemem Genesys PureConnect/CIC (wykaz kompatybilnych urządzeń SBC jest dostępny na stronie <https://testlab.genesys.com>), a także inne urządzenia, jeśli są niezbędne do świadczenia usług telekomunikacyjnych po łączy SIP Trunk.
- 3.5. W celu obsługi ruchu głosowego przez sieć Internet Wykonawca zapewni niezależne łączy internetowe, przeznaczone do świadczenia usług objętych zamówieniem (łączy dedykowane).
- 3.6. Pojemność łączy dedykowanego powinna być dostosowana do wielkości ruchu przewidzianego do obsługi w systemie Call Center.
- 3.7. Zamawiający wymaga, aby w sytuacji awarii łączy Wykonawcy, usługi były świadczone z wykorzystaniem łączy do Internetu innego operatora, które jest już dostępne w siedzibie Zamawiającego (łączy zapasowe). Podłączenie przez infrastrukturę Zamawiającego będzie możliwe poprzez porty 1000BASE-T, SFP lub SFP+.
- 3.8. Dostępność usług jest krytyczna, dlatego system SBC musi charakteryzować się wysoką dostępnością realizowaną poprzez uruchomienie dwóch urządzeń w klastrze wysokiej dostępności. Awaria lub odłączenie któregoś z urządzeń w klastrze nie może powodować przerwania trwających połączeń. Działanie klastra powinno być neutralne dla podłączonych systemów operatora i systemu Call Center Zamawiającego, dlatego oba urządzenia SBC w klastrze powinny być dostępne pod wspólnymi adresami IP.
- 3.9. Ze względu na planowane podłączenie usług głosowych na łączy internetowym, uruchomiony na brzegu sieci system SBC powinien gwarantować monitorowanie parametrów każdego realizowanego połączenia: MOS, opóźnienie, strata pakietów, wariacja opóźnienia.
- 3.10. System SBC powinien posiadać możliwość obsługi sytuacji, gdy dedykowane łączy uległo awarii lub nie zapewnia odpowiednich parametrów – poprzez automatyczne przełączenie na łączy zapasowe dla kolejnych nawiązywanych połączeń.
- 3.11. System SBC powinien zapewnić dostęp do danych dot. jakości połączeń wg metryk wymienionych w pkt.3.9, parametrów sieci (ASR, NER) oraz liczby połączeń realizowanych w danym momencie. Wykonawca powinien udostępnić na czas świadczenia usług system monitorowania, który umożliwi agregację i analizę tych danych (dostęp przez interfejs WWW) zarówno w odniesieniu do całej sieci, jak i dla poszczególnych zrealizowanych połączeń. System powinien umożliwić generowanie alarmów w momencie pogorszenia parametrów jakościowych oraz okresowych raportów przedstawiających jakość i liczbę połączeń w sieci.
- 3.12. Wszystkie urządzenia dostarczone przez wykonawcę należy wyposażyć w dwa zasilacze (wymagana redundancja zasilania).

- 3.13. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną oraz serwis wszystkich udostępnionych urządzeń.
 - 3.14. Wykonawca jest zobowiązany do uruchomienia oraz integracji dostarczonej infrastruktury telekomunikacyjnej z systemem Genesys PureConnect/CIC oraz do przeprowadzenia wspólnie z Zamawiającym testów połączeń głosowych z numerami w publicznej sieci telekomunikacyjnej.
 - 3.15. Zamawiający zastrzega, że w trakcie trwania umowy może zajść potrzeba przetęczenia usług telekomunikacyjnych do innej instancji systemu Genesys PureConnect/CIC. Wykonawca będzie wówczas zobowiązany do współdziałania z Zamawiającym przy operacji przetęczenia usług.
 - 3.16. Uzyskanie gotowości do świadczenia usług będzie potwierdzone zgłoszeniem Wykonawcy w terminie 3 dni roboczych przed uruchomieniem usługi.
 - 3.17. Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia asysty technicznej, tj. udzielania odpowiedzi na pytania kierowane drogą telefoniczną przez osoby pełniące rolę administratorów technicznych systemu po stronie Zamawiającego (w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00).
 - 3.18. W przypadku awarii w obrębie infrastruktury telekomunikacyjnej Wykonawcy, skutkującej niedostępnością usług objętych umową, Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia awarii i przywrócenia dostępu do usług w ciągu 24 godzin od przyjęcia zgłoszenia.
 - 3.19. Zgłoszenia serwisowe dotyczące świadczonych usług (w tym dedykowanego łącza) będą przekazywane drogą telefoniczną oraz potwierdzone wysłaniem emaila na adres wskazany przez Wykonawcę (Wykonawca wraz z Zamawiającym określi wzór formularza oraz opis procedury zgłoszenia awarii).
- 4.** Zamawiający stosownie do art. 29 ust. 3a ustawy Prawo Zamówień Publicznych z dnia 29 stycznia 2004 r., wymaga zatrudnienia przez wykonawcę na podstawie umowy o pracę - art. 22 § 1 ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. – Kodeks pracy, Opiekuna odpowiedzialnego za obsługę Zamawiającego upoważnionego do uzgadniania na bieżąco spraw związanych z realizacją przedmiotu umowy, w wymiarze minimum 1/2 etatu.