

## **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

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

## **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 krajowych sieci telefonii komórkowych.
- 1.2. Szacunkowy maksymalny czas wykonywanych połączeń w okresie obowiązywania umowy wynosi łącznie ok. 305.000 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 i z sieci telefonii komórkowych. Ruch przychodzący kierowany będzie wyłącznie na ten numer.  
  
Szacunkowa maksymalna liczba jednoczesnych połączeń: 60.
- 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 Orange Polska S.A, z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa.
- 2.4. Wykonawca na własny koszt przeprowadzi formalną oraz techniczną procedurę przeniesienia numeru 22 2799999 do własnej sieci telekomunikacyjnej.
- 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 80.000 minut, z czego 90% z sieci komórkowych i 10% z sieci stacjonarnych.

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

- 3.1. 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
  - a) Zamawiający nie dopuszcza świadczenia usługi za pomocą łącza radiowego.
  - b) Wszystkie prace związane z instalacją urządzeń oraz uruchomieniem łącza muszą być uzgodnione i zaakceptowane przez Zamawiającego.
- 3.2. W celu świadczenia usług telekomunikacyjnych na potrzeby systemu Call Center, Wykonawca jest obowiązany w okresie obowiązywania umowy udostępnić w siedzibie Zamawiającego - 6 traktów cyfrowych ISDN PRA (30B+D) w technologii przewodowej, podłączyć oraz skonfigurować je do współpracy z 3 urządzeniami Dialogic DMG2060DTISQ, którymi dysponuje Zamawiający.
- 3.3. Konfiguracja urządzeń DMG2060DTISQ będzie zadaniem Wykonawcy.
- 3.4. Telekomunikacyjne urządzenia końcowe niezbędne do uruchomienia traktów cyfrowych ISDN PRA (30B+D) należy zamontować we wskazanym miejscu w siedzibie Zamawiającego. Okablowanie i osprzęt potrzebny do uruchomienia urządzeń, traktów i usługi Wykonawcy oraz ich integracji z Dialogic DMG2060DTISQ dostarczy Wykonawca.
- 3.5. 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.
- 3.6. Przed terminem rozpoczęcia świadczenia usługi Wykonawca jest zobowiązany zestawić łącza ISDN PRA oraz przedstawić do konsultacji i akceptacji Zamawiającemu scenariusz testów funkcjonalnych a po akceptacji przez Zamawiającego scenariusza, przeprowadzić według niego testy funkcjonalne.
- 3.7. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną i serwis urządzeń telekomunikacyjnych dostarczonych dla potrzeb świadczenia usług oraz ich właściwą współpracę z urządzeniami Dialogic DMG2060DTISQ Zamawiającego.
- 3.8. W przypadku awarii urządzeń telekomunikacyjnych 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 dla połączeń przychodzących jest mniejsza niż 30 lub liczba dostępnych kanałów rozmównych

dla połączeń wychodzących jest mniejsza niż 60

b) w ciągu 48 godzin od przyjęcia zgłoszenia - dla awarii innych niż krytyczne

- 3.9. Zgłoszenia serwisowe dotyczące świadczonych usług będą przekazywane drogą telefoniczną oraz potwierdzone wysłaniem emaila lub rejestracją w portalu zgłoszeniowym Wykonawcy.