

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Opis ogólny usługi telefonii stacjonarnej

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii stacjonarnej wraz z usługą wirtualnej centrali telefonicznej w tzw. „chmurze” w formie wirtualnej centrali telefonicznej VPBX. Świadczona usługa telekomunikacyjna ma zapewnić realizację połączeń telefonicznych z innymi abonentami krajowymi i międzynarodowymi usług VoIP, krajowymi i międzynarodowymi użytkownikami publicznej sieci telefonicznej i sieci komórkowych, za pośrednictwem sieci IP z wykorzystaniem protokołu SIP zgodnego z RFC 3261. System powinien wspierać kodeki głosowe: G.711a/u, G.722, G.729 oraz protokoły faksowe T-30 i T-38. Wymagane jest wspieranie aparatów telefonicznych, które posiada Zamawiający.

Zamawiający informuje, iż dysponuje infrastrukturą teleinformatyczną do której podłączone są wszystkie lokalizacje, w których zainstalowane są aparaty telefoniczne. Aparaty telefoniczne wykorzystywane przez Zamawiającego to Grandstream modele GXP1450, GXP1620, GXP1628, GXV3275, GXP2135, GXV2140 (każdy z 3 modułami KGXP 2200 EXT), GRP2615 (każdy z modułem GBX20), DP750, WP820, bramki Cisco SPA112 (do bramek są podłączone aparaty bezprzewodowe DECT). Na niektórych aparatach są skonfigurowane po dwa konta. Zamawiający korzysta w obecnym systemie z następujących usług: połączenia wewnętrzne, zewnętrzne, grupy, konferencje, DISA oraz na niektórych liniach z nagrywania rozmów.

Połączenie pomiędzy centralą VPBX w „chmurze”, a telefonami IP w sieci LAN Zamawiającego musi być realizowane dedykowanym łączem z możliwością awaryjnego zestawienia połączenia szyfrowanego tunelem IPSec przez Internet z wykorzystaniem łączy użytkowanych przez Zamawiającego. Dedykowane łącze ma zapewnić możliwość wykonywania łącznie 60 równoczesnych połączeń, po 30 na każdą numerację wymienioną w punkcie 1 i 3 zgodnie z załącznikiem nr 1 do OPZ – „Lista numeracji telefonii stacjonarnej”. Dla numeracji wymienionej w punkcie 2 należy zapewnić usługę SIP-Trunk 30 kanałów. Wskazano 30 szt. w formularzu ofertowym oznacza 30 abonamentów miesięczne – okres świadczenia usługi.

Opis szczegółowy

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii stacjonarnej wraz ze świadczeniem usługi wirtualnej centrali telefonicznej VPBX.
2. Świadczona usługa telekomunikacyjna ma zapewnić zachowanie dotychczas używanych przez Zamawiającego numerów telefonicznych.
3. Załącznik nr 1 (lista numeracji stacjonarnej) zawiera listę numeracji telefonii stacjonarnej użytkowanej przez Zamawiającego.
4. Przedmiot zamówienia będzie realizowany przez Wykonawcę przez okres kolejnych 30 miesięcy.
5. W przypadku zmiany operatora Wykonawca w ramach umowy zobowiązuje się dokonać na własny koszt przeniesienia dotychczasowych numerów telefonów

do swojej sieci z sieci obecnego usługodawcy oraz uruchomi wszystkie wymagane usługi w swojej sieci w pierwszym dniu po zakończeniu okresu obowiązywania umowy u obecnego operatora w taki sposób, aby zapewnić bezwzględną ciągłość usług telekomunikacyjnych.

6. Ewentualny czas przerwy, związany z przeniesieniem numeracji telefonicznej do sieci Wykonawcy, nie może być dłuższy niż to wynika z rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 2324).
7. Usługi świadczone będą w Centrali oraz filiach i oddziałach zamawiającego, które są połączone między sobą siecią zapewnioną przez Zamawiającego.
8. Zamawiający posiada własne telefony IP firmy Grandstream oraz bramki VoIP Cisco.
9. Dostarczana usługa musi umożliwiać włączenie w nią istniejących telefonów IP Zamawiającego. Zamawiający posiada następujące modele telefonów IP: GXP1450, GXP1620, GXP1628, GXV3275, GXP2135, GXV2140 (każdy z 3 modułami KGXP 2200 EXT), GRP2615 (każdy z modułem GBX20), DP750, WP820, bramki Cisco SPA112 (do bramek są podłączone aparaty bezprzewodowe DECT)
10. W ramach dostarczonej usługi Zamawiający wymaga, aby możliwe było realizowanie do 30 jednoczesnych połączeń wychodzących lub przychodzących do/z publicznej sieci telefonicznej w technologii VoIP dla numeracji DDI 600-699, 700-999 oraz oddzielnie do 30 jednoczesnych połączeń dla numeracji DDI 400-499.
11. Dla numeracji DDI 301-399 Zamawiający wymaga usługi SIP-Trunk 30 kanałów.
12. Świadczone w ramach niniejszego zamówienia usługi telekomunikacyjne w technologii VoIP będą obejmowały:
 - a) połączenia lokalne i strefowe,
 - b) połączenia międzystrefowe,
 - c) połączenia międzynarodowe,
 - d) połączenia do sieci komórkowych,
 - e) połączenie do serwisów typu 0-801,
 - f) połączenia na numery alarmowe.
13. Wykonawca musi zapewnić świadczenie usług telekomunikacyjnych w sposób ciągły, tj. codziennie przez całą dobę, przez cały okres realizacji zamówienia, z zapewnieniem wysokiej jakości połączeń, tj. poprawności wybierania numerów, braku zakłóceń utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie z usług.

14. Realizację połączeń ze wszystkimi sieciami z zachowaniem identyfikacji numeru wywołującego oraz wywoływanego.
15. Możliwość przesyłania i odbierania wiadomości za pomocą faksu.
16. Zamawiający wymaga bezpłatnej blokady aktywowanej od chwili rozpoczęcia świadczenia usługi, blokującej połączenia na numery specjalne o podwyższonej płatności tzw. PREMIUM, przy zachowaniu możliwości jej usunięcia na żądanie Zamawiającego.
17. Zamawiający wymaga, aby wszystkie połączenia wykonywane pomiędzy numerami stacjonarnymi używanymi przez Zamawiającego (wg załącznika nr 1) były bezpłatne.
18. Za połączenia inne, niż wymienione w pkt. 17 Zamawiający będzie obciążany zgodnie z opłatami podanymi w formularzu ofertowym. Dla pozostałych typów połączeń nie ujętych w formularzu ofertowym Wykonawca będzie obciążał Zamawiającego według standardowego cennika dla klientów biznesowych.
19. Okresem rozliczeniowym będzie 1 miesiąc kalendarzowy.
20. Rozliczanie połączeń wychodzących musi odbywać się bez opłaty początkowej, poprzez naliczanie sekundowe, które musi być przerwane w momencie rozłączenia się którejkolwiek ze stron.
21. Opłata miesięczna abonamentowa obejmuje korzystanie z dostępu do sieci telekomunikacyjnej danej linii oraz wszystkie połączenia wewnętrzne bez względu na kierunek połączenia.
22. Opłata miesięczna abonamentowa za niepełny miesiąc świadczenia usługi obliczona będzie proporcjonalnie do okresu, za który była świadczona.
23. W ramach usługi Wykonawca bezpłatnie dostarczy za okres rozliczeniowy, szczegółowy wykaz wykonanych na rzecz Zamawiającego usług telekomunikacyjnych (biling) w wersji elektronicznej. Biling elektroniczny musi być w formie tabelarycznej, zawierającej co najmniej następujące informacje: numer kolejny, źródłowy numer telefonu, docelowy numer telefonu, sieć docelowa (operator numeru docelowego), datę i godzinę połączenia, czas trwania połączenia, koszt netto, koszt brutto, stawka VAT.
Dodatkowo z comiesięcznym bilingiem Wykonawca dostarczy zestawienie kosztów z podziałem na jednostki organizacyjne Zamawiającego według zadeklarowanej listy numerów otrzymanej od Zamawiającego po uruchomieniu usługi. Dopuszcza się rozwiązanie polegające na dostarczeniu przez Wykonawcę aplikacji w której Zamawiający będzie mógł samodzielnie przypisać użytkowników telefonów i jednostki organizacyjne oraz rozliczać miesięczne koszty na podstawie otrzymanych bilingów.

24. Usługa centrali telefonicznej musi być zrealizowana w formie wirtualnej centrali telefonicznej VPBX w tzw. „chmurze”. Dopuszcza się rozwiązania autorskie Wykonawcy jak również oparte o sprzęt i oprogramowanie znanych producentów.
25. Usługa oferowana przez Wykonawcę musi dostarczać funkcjonalności centrali telefonicznej.
26. Wirtualna centrala telefoniczna musi zapewniać minimalne następujące funkcjonalności: menu głosowe IVR z ilością poziomów – min. 5, numer wewnętrzny, doraźna i stała prezentacja numerem głównym, dodatkowy numer główny, grupy, komunikaty głosowe w języku polskim i angielskim odtwarzane przez automatycznego lektora z możliwością nagrania własnych komunikatów, przekierowanie połączeń, przekierowanie warunkowe połączeń, transfer połączeń, odbiór i wysyłka faksu, komunikaty okazjonalne, nagrywanie połączeń, mostek konferencyjny (dla minimum 8 stron) generowanie raportów o stanie połączeń i funkcjonalności. Pozostałe wymagania funkcjonalne dla centrali:
- a) wszystkie numery w ramach centrali telefonicznej muszą być dostępne za pomocą numerów skróconych. Zamawiający musi mieć możliwość dzwonienia do własnych numerów (załącznik nr 1 – lista numeracji telefonii stacjonarnej) za pomocą numerów skróconych (wewnętrznych składających się z ostatnich 3 cyfr numeru pełnego),
 - b) możliwość przekierowania połączenia przychodzącego na dowolny inny numer lub do grupy pracowników wewnątrz np. tego samego działu,
 - c) posiadać funkcjonalność wylogowania i zalogowania się do systemu z poziomu aparatu abonenta IP przez dowolną osobę posiadającą konto użytkownika w systemie na dowolnym aparacie IP pracującego w ramach systemu,
 - d) posiadać funkcjonalność aktywnego przekierowania z aparatu niepodłączonego w danej chwili do systemu na inny numer wewnętrzny lub zewnętrzny,
 - e) funkcję przeniesienia numeru (w przypadku zajętości, nieobecności lub natychmiastowe) na inny numer wewnętrzny lub zewnętrzny programowaną przez użytkowników IP z poziomu aparatu i/lub aplikacji zarządzającej,
 - f) funkcję „Nie przeszkadzać” dla abonentów, programowaną z poziomu aparatu i/lub aplikacji zarządzającej,
 - g) przyjmowanie dla abonentów nowych wywołań w trakcie prowadzenia rozmowy,
 - h) programowe wydzielanie grup abonentów o dowolnej liczebności – na zasadzie podziału określonego przez Zamawiającego z możliwością

wydzielenia zasobów, przypisania odrębnego planu numeracyjnego, kategorii uprawnień, a nawet zabronienia dzwonienia po numerach wewnętrznych pomiędzy nimi,

- i) możliwość przypisania kilku numerów wewnętrznych jak i zewnętrznych DDI do jednego abonenta oraz przypisanie grupy abonentów do jednego numeru DDI,
- j) możliwość zdefiniowania minimum 10 (słownie: dziesięciu) różnych kategorii określających uprawnienia realizacji połączeń wyjściowych nadawanych poszczególnym użytkownikom w systemie (np. blokada połączeń wychodzących, blokada połączeń na komórki, blokada połączeń międzynarodowych itd.),
- k) monitorowanie stanu linii abonenckich lub łączy za pomocą aparatów wyposażonych w klawisze programowalne z sygnalizacją optyczną lub przystawki z klawiszami programowalnymi z sygnalizacją optyczną,
- l) centrala musi posiadać możliwość ustawienia wybierania numeru cyfra po cyfrze zarówno dla rozmów wewnętrznych jak i zewnętrznych lub możliwość skonfigurowania wybierania blokowego w taki sposób, aby po wybraniu ostatniej cyfry wybieranego numeru przez abonenta nastąpiło natychmiastowe wybieranie numeru wewnętrznego lub zewnętrznego,
- m) oferowany system ma posiadać centralną książkę telefoniczną, dostępną dla wszystkich użytkowników systemu z poziomu aparatów IP,
- n) oferowany system ma posiadać możliwość wybierania z poziomu aparatu IP klasy podstawowej i klasy zaawansowanej numeru użytkownika (wewnętrznego i zewnętrznego) po nazwie pobieranej z centralnej książki telefonicznej i/lub zewnętrznego serwera LDAP.

27. Dostęp do usługi dla Zamawiającego musi być zrealizowany dedykowanym łączem światłowodowym, zapewniającym wysoką jakość połączeń głosowych za pomocą mechanizmów Quality of Service (gwarancja pasma i priorytetów dla ruchu głosowego w sieciach IP). Należy doprowadzić dedykowane łącze dla telefonii stacjonarnej do serwerowni w budynku SOT (I piętro) w Warszawie, przy ul. Książycowej 5. Miejsцем zakończenia łącza będzie dedykowana przełącznica światłowodowa dostarczona przez Wykonawcę i zamontowana we wskazanej szafie RACK znajdującej się w pomieszczeniu serwerowni. Zamawiający wymaga aby zakończenie takiego łącza dało się wpiąć do sieci LAN Zamawiającego poprzez dedykowany interfejs typu SFP, z pominięciem urządzeń typu mediaconverter.

28. Wykonawca udostępni Zamawiającemu możliwość uruchomienia połączenia zapasowego umożliwiającego dostęp do usługi z wykorzystaniem łączy Zamawiającego do sieci Internet w formie tunelu szyfrowanego IPSec (AES 256 bit,

przy czym metoda uwierzytelnienia oraz inne kwestie dotyczące parametrów do zestawienia tunelu zostaną uzgodnione na etapie uruchomienia usługi).

29. Usługa musi wspierać minimum kodeki G.711a/u, G.722, G.729, T-38.
30. Protokół SIP użyty przez Wykonawcę musi być zgodny z wersją drugą zalecenia RFC 3261.
31. Centrala musi umożliwiać włączenie w nią posiadanych przez Zamawiającego telefonów IP. Zamawiający posiada następujące modele telefonów IP: GXP1450, GXP1620, GXP1628, GXV3275, GXP2135, GXV2140 (każdy z 3 modułami KGXP 2200 EXT), GRP2615 (każdy z modulem GBX20), DP750, WP820, bramki Cisco SPA112.
32. Na posiadanych przez Zamawiającego telefonach i bramkach obecnie są skonfigurowane 473 numery wewnętrzne. Na 26 numerach z ww. są wysyłane i odbierane faxy, a na 30 numerach są nagrywane rozmowy. Centrala musi umożliwiać obsługę obecnie użytkowanych numerów wewnętrznych z usługami z możliwością zwiększenia ich liczby w ramach posiadanej numeracji.
33. Centrala musi zapewniać możliwość nagrywania rozmów (nagrywanie na 30 liniach). Nagrania muszą być dostępne przynajmniej przez okres 3 mc z możliwością ich automatycznej archiwizacji przez Zamawiającego na własne zasoby. Dostęp do nagrań powinien następować z wykorzystaniem dedykowanego portalu WWW i przeglądarki Internetowej (Chrome / Firefox w najnowszej dostępnej wersji). Usługa musi umożliwiać tworzenie odrębnych kont użytkowników z różnymi uprawnieniami do odsłuchu nagrań.
34. Do zarządzania usługą wirtualnej centrali Wykonawca udostępni interfejs do administracji o następujących cechach:
 - a) proponowane rozwiązanie musi posiadać możliwość konfiguracji za pośrednictwem przeglądarki WWW,
 - b) interfejs do Zarządzania musi być tego samego producenta, co dostarczony system telefoniczny,
 - c) interfejs musi umożliwiać łatwe tworzenie wszystkich użytkowników systemu (w tym użytkowników aplikacji),
 - d) interfejs musi umożliwiać administrowanie wszystkimi obiektami systemu telefonicznego,
 - e) interfejs musi pracować na systemie operacyjnym Windows (co najmniej Windows 10) i umożliwiać obsługę w języku polskim,

- f) interfejs musi gwarantować pracę w środowisku okienkowym (graficznym) umożliwiając realizację zadań administratora bez konieczności znajomości kodu programowania systemu telefonicznego,
 - g) interfejs musi umożliwiać uwierzytelnianie użytkowników i możliwość przypisania ich do odpowiednich grup o ściśle określonych uprawnieniach (pełny dostęp/do odczytu),
 - h) interfejs musi umożliwiać zarządzanie centralną książką telefoniczną,
 - i) interfejs musi umożliwiać dostęp do rejestru zdarzeń systemu telefonicznego,
 - j) interfejs musi posiadać mechanizm alarmowy, który w razie wystąpienia awarii lub dowolnych nieprawidłowości, będzie informował administratorów o tym zdarzeniu. Alternatywnie Zamawiający dopuszcza informację wysłaną ręcznie przez służby operatora w przypadku wystąpienia awarii.
35. Wykonawca zapewni kompleksową konfigurację usługi obejmującą aparaty IP użytkowane przez Zamawiającego oraz konfigurację wirtualnej centrali telefonicznej zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, tak aby odtworzyć obecną funkcjonalność systemu i centrali używanej obecnie przez Zamawiającego. Zarządzanie konfiguracją i dodawanie nowych telefonów musi odbywać się z wykorzystaniem mechanizmu automatycznego wykrywania i konfiguracji automatycznej tzw. Provisioning.
36. Wykonawca musi wykazać znajomość technologii, na której zbudowana jest usługa „chmurowa” w formie centrali telefonicznej VPBX, potwierdzoną odpowiednimi certyfikatami Producenta komponentów technologii oferowanej usługi.
37. Osoby odpowiedzialne za wdrożenie i utrzymanie oferowanej usługi muszą posiadać odpowiednie certyfikaty Producenta potwierdzające kwalifikacje techniczne do wykonywania tych zadań.
38. Wykonawca zapewnia całodobowy serwis na świadczonej usłudze.
39. Gwarantowany czas reakcji Wykonawcy na awarię usługi wynosi maksymalnie 2 godziny od momentu przyjęcia zgłoszenia.
40. Gwarantowany czas usunięcia przez Wykonawcę awarii usługi wynosi maksymalnie do 12 godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia o awarii.
41. Planowane przerwy techniczne w funkcjonowaniu usługi muszą zostać zaplanowane z minimum siedmiodniowym wyprzedzeniem, a prace związane z ich przeprowadzeniem powinny być realizowane w ustalonych godzinach, poza podstawowymi godzinami funkcjonowania baz HEMS.
42. Zamawiający wymaga, aby Wykonawca informował Zamawiającego na minimum siedem dni przed planowaną przerwą techniczną w funkcjonowaniu usługi.