

**Opis przedmiotu zamówienia**

1. Przedmiotem zamówienia jest dzierżawa centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego wraz z aparatami telefonicznymi dla Oddziału ZUS w Częstochowie w okresie od 01.01.2020 r. do 31.12.2021 r., w następujących lokalizacjach:
  - 1) Oddział ZUS w Częstochowie, ul. Dąbrowskiego 43/45, 42 – 218 Częstochowa.
  - 2) Oddział ZUS w Częstochowie, ul. Okólna 17/19, 42 – 214 Częstochowa
2. Zakres przedmiotu zamówienia.
  - 1) Wykonawca wykona następujące prace:
    - a) zainstaluje dostarczoną centralę telefoniczną oraz moduł wyniesiony w wyznaczonych pomieszczeniach;
    - b) dostarczy i zamontuje aparaty systemowe/analogowe w ilościach podanych w Tabeli II,
    - c) dokona konfiguracji połączeń oraz uruchomi centralę telefoniczną i moduł wyniesiony wraz z systemem taryfikacji i zapowiedzi słownej,
    - d) dokona przełączenia i uruchomienia wszystkich urządzeń końcowych pracujących w ramach dotychczasowych rozwiązań,
    - e) po uruchomieniu centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego dostarczy dokumentację powykonawczą numeracji wewnętrznej, dokumentację DTR centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego oraz wszystkie instrukcje obsługi dostarczonych aparatów i urządzeń,
    - f) przeszkoli pracowników Zamawiającego (na miejscu) w zakresie użytkowania aparatu systemowego.
  - 2) Dodatkowe uwagi:
    - a) prace prowadzone będą w obiektach, w dniach i godzinach uzgodnionych z Zamawiającym,
    - b) zmiana usytuowania sprzętu, urządzeń i wyposażenia – wymaga każdorazowo zgody Zamawiającego,
    - c) komunikacja pomiędzy centralą telefoniczną a modułem wyniesionym odbywać się będzie poprzez istniejący światłowód,
    - d) Wykonawca swoim staraniem i na swój koszt – bez dodatkowego wynagrodzenia, zapewni odtworzenie poszczególnych elementów konstrukcji lub stanu wykończeniowego budynku, których struktura została naruszona w związku z wykonaniem przedmiotu zamówienia,
    - e) przełączanie systemów powinno odbyć się płynnie bez utraty łączności dla abonentów, w godzinach pracy Zamawiającego,
    - f) obowiązek sporządzenia i posiadania wszelkich protokołów zaakceptowanych przez Zamawiającego spoczywa na Wykonawcy.
    - g) W trakcie obowiązywania umowy Zamawiający zastrzega prawo do rezygnacji z modułu wyniesionego i przeniesienia aparatów z lokalizacji przy ul. Okólnej 17/19 do budowanego budynku „D” przy ul. Dąbrowskiego 43/45. Ilości aparatów nie ulegną zmianie, a centrala telefoniczna będzie obsługiwała zwiększoną ilość numerów.
3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia obsługi Zamawiającego oraz realizacji serwisu w czasie trwania umowy w następującym zakresie:
  - 1) instalacji sprzętu i oprogramowania służącego realizacji usługi;
  - 2) włączanie abonentów sieci wewnętrznej do centrali (połączenie strony stacyjnej ze stroną liniową);
  - 3) konfigurowania centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego i pozostałego sprzętu zgodnie z potrzebami określonymi przez Zamawiającego – na miejscu lub zdalnie;
  - 4) szkolenia pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi telefonów;

- 5) zapewnienia całodobowego przyjmowania zgłoszeń problemów, zgłoszeń awarii lub nieprawidłowej pracy łączy telefonicznych – w tym telefonicznie i pocztą elektroniczną;
- 6) nadzorowania poprawności działania centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego, lokalizacja uszkodzeń i nieprawidłowości oraz ich usuwanie;
- 7) zapewnienia poprawności działania urządzeń wewnętrznej łączności telefonicznej. (aparaty telefoniczne, wewnętrzna sieć telefoniczna), lokalizacja uszkodzeń i nieprawidłowości oraz ich usuwanie;
- 8) zapewnienie przez Wykonawcę nieodpłatnych raportów z systemu taryfikacji. Udostępnienie raportów Zamawiającemu może być dostarczane pocztą elektroniczną lub na nośniku CD/DVD;
- 9) na życzenie Zamawiającego, w terminach ustalonych przez strony:
  - a) zmienianie kategorii uprawnień dla abonentów centrali wewnętrznej,
  - b) przenoszenie numerów pomiędzy lokalizacjami,
  - c) tworzenie grup abonenckich według wytycznych Zamawiającego,
  - d) obsługa programu taryfikacyjnego,
  - e) konfiguracja centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego, zgodnie z zaleceniami Zamawiającego.
- 10) Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia prac związanych z bieżącą konserwacją, utrzymaniem i serwisem zgodnie z zasadami obowiązującymi u Zamawiającego, w szczególności w zakresie dostępu do pomieszczeń oraz zachowania bezpieczeństwa, w tym bezpieczeństwa informacji;
- 11) czas reakcji na awarię lub usterkę nie może przekroczyć **3 godziny** od zgłoszenia przez Zamawiającego,
- 12) Wykonawca zapewni całodobową możliwość skutecznego dokonania zgłoszenia awarii/usterki na wskazany przez Wykonawcę numer telefonu lub e-mail przez 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku);
- 13) określenie „awaria” oznacza – uszkodzenie powodujące całkowite zatrzymanie pracy systemu, brak możliwości realizowania połączeń pomiędzy użytkownikami, krótkotrwałe bardzo częste przerwy w pracy systemu, poważne obniżenie jakości świadczonych usług, całkowity brak dostępu do łączy zewnętrznych;
- 14) określenie „usterka” oznacza – uszkodzenie powodujące trudności w realizowaniu połączeń pomiędzy użytkownikami, obniżenie funkcjonalności systemu, obniżenie jakości świadczonych usług, zmniejszenie dostępu do łączy zewnętrznych;
- 15) Wykonawca usunie awarię/usterkę (centrali telefonicznej, modułu wyniesionego lub aparatu telefonicznego) w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu przystąpienia do usunięcia awarii/usterki, do czasu 24 godzin nie wlicza się okresu od godziny 15.00 w piątki do godziny 7.00 w poniedziałki oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
- 16) w przypadku braku możliwości wykonania naprawy w terminie, o którym mowa w pkt 15 Zamawiający może podjąć decyzję o przedłużeniu terminu realizacji naprawy, przy czym, w zakresie napraw realizowanych przez Wykonawcę, podstawą podjęcia decyzji przez Zamawiającego jest pisemny lub elektroniczny wniosek Wykonawcy wraz z uzasadnieniem;
- 17) usuwanie awarii lub usterki będzie następować na miejscu – w lokalizacjach Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza obsługę zdalną usuwania awarii lub usterki, która może być realizowana w godzinach pracy Zamawiającego – tj. od poniedziałku do piątku, w godzinach 7:00 – 15:00;
- 18) usunięcie awarii może nastąpić poprzez zastosowanie urządzeń lub elementów zastępczych o parametrach nie gorszych niż zainstalowane, jednak gwarantujących bezproblemową współpracę z urządzeniami i systemem Zamawiającego;
- 19) obowiązki serwisowe Wykonawcy obejmują również udzielenie wszelkiej pomocy i wsparcia Zamawiającemu w odtworzeniu całości Systemu oraz jego uruchomienie w przypadku zaistnienia sytuacji awaryjnej lub katastroficznej;

- 20) w ramach obowiązków serwisowych Wykonawca zobowiązany jest do udzielania konsultacji, zmian konfiguracji oraz optymalizacji środowiska sprzętowego i systemowego w zakresie zapewnienia poprawnej i wydajnej pracy zainstalowanego rozwiązania teleinformatycznego;
- 21) Wykonawca zobowiązany jest do demontażu i usunięcia z pomieszczeń Zamawiającego centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego wraz aparaturą w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych od zakończenia umowy.
4. Wymagania techniczne, funkcjonalne i jakościowe systemu.
- 1) Centrale telefoniczne:
- a) produkcja centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego nie może być wcześniejsza niż styczeń 2017 r.,
  - b) centrala telefoniczna oraz moduł wyniesiony musi pracować w systemie redundantnym z systemem zasilania buforowego i baterią akumulatorów
  - c) centrala telefoniczna musi posiadać następujące parametry i funkcje:
    - 4 x LM analogowa,
    - 4 x ISDN BRA,
    - 2 x trakt cyfrowy, 30 B+D
    - z modułem 2 bram GSM
    - 8 x LM VoIP,
    - minimum 372 numery wewnętrzne analogowe z możliwością rozbudowy do 600,
    - 32 portów wewnętrznych systemowych,
    - 2 stanowiska CTI,
    - 20 jednoczesnych uczestników konferencji,
    - 20 infolinii,
    - 2 konta Fax2Mail,
    - Obudowa typu RACK (moduł główny i wyniesiony) z osprzętem instalacyjnym
- Centrala z możliwością rozbudowy
- CLIP dla numerów analogowych,
  - skrócone wybieranie indywidualne,
  - automatyczne wybieranie ostatniego numeru zewnętrznego,
  - połączenie zwrotne,
  - zawieszenie połączeń,
  - połączenie konsultacyjne,
  - połączenie oczekujące,
  - przekazywanie połączenia,
  - konferencja trójstronna,
  - parkowanie połączenia,
  - wtrącanie przy zajętości,
  - oczekiwanie w kolejce na połączenie,
  - bezwarunkowe przełączenie rozmów „podążaj za mną”,
  - opcja „nie przeszkadzać”,
  - zastępowanie,
  - blokada wyjścia na zewnątrz z aparatu,
  - modyfikacja prywatnego hasła,
  - programowanie skróconego wybierania,
  - tryb pracy noc/dzień,
  - wybór najtańszej drogi połączeniowej ARS / LC,
  - wybieranie tonowe DTMF z aparatu cyfrowego, analogowego.

- d) centrala telefoniczna i moduł wyniesiony muszą być w poniższej konfiguracji:

Tabela I - Minimalne wymagania konfiguracyjne

lokalizacja	Linie wewnętrzne *	Linie miejskie*	zasilanie rezerwowe centrali
Oddział w Częstochowie przy ul. Dąbrowskiego 43/45 (centrala telefoniczna)	Analogowe 300 Systemowe 32	Analogowe 4 Cyfrowe 2 x 30 B+D 4 x ISDN BRA 2 x GSM	8 godzin
Oddział ZUS w Częstochowie przy ul. Okólnej 17/19 (moduł wyniesiony)	72	-----	8 godzin

*\* podane wartości uwzględniają instalacje dodatkowych aparatów telefonicznych w danej lokalizacji na życzenie Zamawiającego w ilości podanej w Tabeli II Ilość aparatów telefonicznych z podziałem na poszczególne lokalizacje.*

2) System taryfikacji realizujący co najmniej następujące funkcje:

- a) automatyczne zbieranie z centrali telefonicznej danych taryfikacyjnych dla każdego połączenia (zewnętrznego i wewnętrznego) – przychodzącego i wychodzącego.
- b) tworzenie raportów rozliczeń dla abonentów centrali indywidualnie oraz dla poszczególnych grup z uwzględnieniem schematu organizacyjnego użytkowników oraz jednostek rozliczeniowych.
- c) tworzenie różnych raportów okresowych lub chwilowych zestawień zbiorczych lub szczegółowych poprzez możliwość wyboru różnych filtrów; filtry muszą być tworzone w oparciu o pola rekordów w szczególności obejmujące: imię i nazwisko, wydział, referat, numer, klasę abonenta, datę, czas rozpoczęcia i zakończenia połączenia, czas trwania połączenia, koszt połączenia, rodzaj połączenia; na polach tych muszą być możliwe operacje: większy, mniejszy, równy, iloczyn logiczny, suma logiczna.
- d) eksport raportów do formatu txt, xls i pdf.

3) aparaty telefoniczne:

- a) aparaty muszą być fabrycznie nowe niezależnie od roku produkcji,
- b) aparat systemowy podstawowy:
  - podświetlany minimum 1 liniowy wyświetlacz z prezentacją numerów;
  - możliwość zróżnicowania dzwonek dla połączeń wewnętrznych i zewnętrznych,
  - możliwość prowadzenia rozmowy przy odłożonej słuchawce,
  - książka telefoniczna min. 20 wpisów;
  - przycisk trybu głośno mówiącego,
  - historia połączeń odebrane /nieodebrane (podręczna pamięć minimum 5 numerów wybranych, odebranych i nieodebranych),
  - minimum 6 przycisków programowalnych uniwersalnego przeznaczenia z sygnalizacją optyczną,
  - optyczna sygnalizacja dzwonienia i nieodebranych połączeń;
  - menu w języku polskim,
  - aparat zasilany z linii telefonicznej (brak dodatkowych zasilaczy i baterii).
- c) aparat analogowy (przewodowy):
  - aparat z wyświetlaczem prezentujący numer dzwoniącego;
  - powtarzanie ostatnio wybranego numeru;
  - funkcje: tryb głośno mówiący, MUTE (wył/wł mikrofonu), zawieszenie połączenia, transfer połączenia, lista połączeń, odebranych, nieodebranych oraz wybranych numerów);
  - regulacja poziomu głośności;
  - książka telefoniczna min. 20 wpisów;

- wybór typu i głośności dzwonienia;
- menu w języku polskim;
- aparat zasilany z linii telefonicznej (brak dodatkowych zasilaczy i baterii).
  - d) aparat analogowy (beprzewodowy)
- aparat z wyświetlaczem prezentujący numer dzwoniącego;
- powtarzanie ostatnio wybieranego numeru;
- funkcje: tryb głośno mówiący, MUTE (wył/wł mikrofonu), zawieszenie połączenia, transfer połączenia, lista połączeń, odebranych, nieodebranych oraz wybranych numerów);
- regulacja poziomu głośności;
- książka telefoniczna min. 20 wpisów;
- wybór typu i głośności dzwonienia;
- menu w języku polskim;
- redukcja szumu tła po stronie rozmówcy;
- niski poziom promieniowania radiowego SAR < 0,1 W/kg;
- czas pracy akumulatorów: min 8 godzin w trybie rozmowy/ min 100 godzin w trybie czuwania;
- baza zasilana z zasilacz, słuchawka z akumulatorów.

Tabela II. ilość aparatów telefonicznych z podziałem na poszczególne lokalizacje:

lokalizacja	aparat systemowy podstawowy [szt.]	aparat analogowy przewodowy [szt.]	aparat analogowy beprzewodowy [szt.]
Oddział ZUS Dąbrowskiego 43/45	32	250	50
Oddział ZUS Okólna 17/19	-	71	1
RAZEM:	32	321	51

*Do podanej ilości aparatów telefonicznych analogowych przewodowych należy uwzględnić na życzenie Zamawiającego dodatkową dostawę i instalację maksymalnie 20 szt. w czasie trwania umowy.*