Załącznik nr 1 do RFI

**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:
2. Oddział ZUS w Częstochowie, ul. Dąbrowskiego 43/45, 42 – 218 Częstochowa.
3. Oddział ZUS w Częstochowie, ul. Okólna 17/19, 42 – 217 Częstochowa
4. Zakres przedmiotu zamówienia.
5. Wykonawca wykona następujące prace:
6. zainstaluje dostarczoną centralę telefoniczną oraz moduł wyniesiony   
   w wyznaczonych pomieszczeniach;
7. dostarczy i zamontuje aparaty systemowe/analogowe w ilościach podanych w Tabeli II,
8. dokona konfiguracji połączeń oraz uruchomi centrale telefoniczne wraz z systemem taryfikacji i zapowiedzi słownej,
9. dokona przełączenia i uruchomienia wszystkich urządzeń końcowych pracujących   
   w ramach dotychczasowych rozwiązań,
10. po uruchomieniu centrali dostarczy dokumentację powykonawczą numeracji wewnętrznej, dokumentację DTR centrali telefonicznej oraz modułu wyniesionego oraz wszystkie instrukcje obsługi dostarczonych aparatów i urządzeń,
11. przeszkoli pracowników Zamawiającego (na miejscu) w zakresie użytkowania aparatu systemowego oraz konsoli operatorskiej.
12. Dodatkowe uwagi:
13. prace prowadzone będą w obiektach, w dniach i godzinach uzgodnionych  
     z Zamawiającym,
14. zmiana usytuowania sprzętu, urządzeń i wyposażenia – wymaga każdorazowo zgody Zamawiającego,
15. komunikacja pomiędzy centralą telefoniczną a modułem wyniesionym odbywać się będzie poprzez istniejący światłowód,
16. 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,
17. przełączanie systemów powinno odbyć się płynnie bez utraty łączności dla abonentów,
18. obowiązek sporządzenia i posiadania wszelkich protokołów zaakceptowanych przez Zamawiającego spoczywa na Wykonawcy.
19. W trackie 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.
20. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia obsługi Zamawiającego oraz realizacji serwisu w czasie trwania umowy w następującym w zakresie:
21. instalacji sprzętu i oprogramowania służącego realizacji usługi;
22. włączanie abonentów sieci wewnętrznej do centrali (połączenie strony stacyjnej ze stroną liniową);
23. konfigurowania central telefonicznych i pozostałego sprzętu zgodnie z potrzebami określonymi przez Zamawiającego – na miejscu lub zdalnie;
24. szkolenia pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi telefonów, w tym obsługi stanowiska pośredniczącego AWIZO z konsolą operatorską;
25. zapewnienia całodobowego przyjmowania zgłoszeń problemów, zgłoszeń awarii lub nieprawidłowej pracy łączy telefonicznych – w tym telefonicznie i pocztą elektroniczną;
26. nadzorowania poprawności działania centrali, lokalizacja uszkodzeń i nieprawidłowości oraz ich usuwanie;
27. zapewnienia poprawności działania urządzeń wewnętrznej łączności telefonicznej. (aparaty telefoniczne, wewnętrzna sieć telefoniczna), lokalizacja uszkodzeń  
     i nieprawidłowości oraz ich usuwanie;
28. zapewnienie przez Wykonawcę nieodpłatnych raportów z systemu taryfikacji. Udostępnienie raportów Zamawiającemu może być dostarczane pocztą elektroniczną lub na nośniku CD/DVD;
29. na życzenie Zamawiającego, w terminach ustalonych przez strony:
30. zmienianie kategorii uprawnień dla abonentów centrali wewnętrznej,
31. przenoszenie numerów pomiędzy lokalizacjami,
32. tworzenie grup abonenckich według wytycznych Zamawiającego,
33. obsługa programu taryfikacyjnego,
34. konfiguracja centrali telefonicznej, zgodnie z zaleceniami Zamawiającego.
35. 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;
36. czas reakcji na awarię lub usterkę nie może przekroczyć **3 godziny** od zgłoszenia przez Zamawiającego,
37. 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);
38. 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;
39. określenie „usterka” oznacza – uszkodzenie powodujące trudności w realizowaniu połączeń pomiędzy użytkownikami, obniżenie funkcjonalności systemu, obniżenie jakości świadczonych usług, zmniejszenie dostępu do łączy zewnętrznych;
40. realizacja usunięcia awarii nie będzie dłuższa niż **24 godziny**, od chwili zgłoszenia, ;
41. realizacja usunięcia usterki nie będzie dłuższa niż **24 godziny**, od chwili zgłoszenia;
42. Wykonawca usunie awarię/usterkę w ciągu 24 godzin 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;
43. w przypadku braku możliwości wykonania naprawy w terminach, o których mowa w pkt 15 i16 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;
44. 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;
45. 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;
46. obowiązki serwisowe Wykonawcy obejmują również udzielenie wszelkiej pomocy   
    i wsparcia Zmawiającemu w odtworzeniu całości Systemu oraz jego uruchomienie   
    w przypadku zaistnienia sytuacji awaryjnej lub katastroficznej;
47. 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;
48. Wykonawca zobowiązany jest do demontażu i usunięcia z pomieszczeń Zamawiającego central telefonicznych wraz aparatami w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych od zakończenia umowy.
49. Wymagania techniczne, funkcjonalne i jakościowe systemu.

1) Centrale telefoniczne:

1. produkcja central telefonicznych nie może być starsza niż styczeń 2017 r.,
2. centrala musi pracować w systemie redundantnym z systemem zasilania buforowego i baterią akumulatorów
3. 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.

1. 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:

1. automatyczne zbieranie z centrali telefonicznej danych taryfikacyjnych dla każdego połączenia (zewnętrznego i wewnętrznego) – przychodzącego i wychodzącego.
2. tworzenie raportów rozliczeń dla abonentów centrali indywidualnie oraz dla poszczególnych grup z uwzględnieniem schematu organizacyjnego użytkowników oraz jednostek rozliczeniowych.
3. 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.
4. eksport raportów do formatu txt, xls i pdf.

3) aparaty telefoniczne:

1. aparaty muszą być fabrycznie nowe niezależnie od roku produkcji,
2. aparat systemowy podstawowy:

- podświetlany minimum 1 liniowy wyświetlacz z prezentacją numerów;

- możliwość zróżnicowania dzwonków 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).

1. aparat analogowy (przewodowy):

- 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;

- aparat zasilany z linii telefonicznej (brak dodatkowych zasilaczy i baterii).

1. aparat analogowy (bezprzewodowy)

- 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

1. ilość aparatów telefonicznych z podziałem na poszczególne lokalizacje:

Tabela II.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| lokalizacja | aparat systemowy podstawowy [szt.] | aparat analogowy przewodowy [szt.] | aparat analogowy bezprzewodowy[szt.] |
| Inspektorat ZUS Dąbrowskiego | 32 | 250 | 50 |
| Inspektorat ZUS Okólna | - | 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.*