MIEJSKI OŚRODEK POMOCY SPOŁECZNEJ

ul. Polskiej Organizacji Wojskowej 2, 42-217 Częstochowa,
Tel.: 34 37 24 200, fax: 34 37 24 250, NIP: 573-23-02-950, REGON: 002741290,
www.mops.czestochowa.um.gov.pl. mops@czestochowa.um.gov.pl

Załącznik nr 1 do SIWZ

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

I. ŚWIADCZENIE USŁUG TELEFONII STACJONARNEJ.

1. Usługi telefoniczne powinny być świadczone w oparciu o rozwiązania Publicznej Komutowanej Sieci Telefonicznej (PSTN - ang. *Public Switched Telephone Network*), tj. przy użyciu łączy POTS oraz ISDN (w tym ISDN PRA) dostarczonych za pomocą łączy kablowych (miedzianych lub światłowodowych).
2. Zamawiający szacuje, że średnio-miesięczna ilość wykonywanych połączeń telefonicznych kształtuje się na poziomie:
   - połączenia lokalne i strefowe: 14068 minut miesięcznie;
   - międzystrefowe: 1100 minut miesięcznie;
   - do sieci komórkowych: 8018 minut miesięcznie;

   przy czym dla łącza typ 1 – tj. łącza ISDN PRA, dane przedstawiają się następująco:
   - połączenia lokalne i strefowe: 3292 minut miesięcznie;
   - międzystrefowe: 265 minut miesięcznie;
   - do sieci komórkowych: 1735 minut miesięcznie;

   Powyższe dane mają charakter wyłącznie szacunkowy i mogą ulec zmianie w zależności od faktycznych potrzeb Zamawiającego.
3. Wykaz lokalizacji w Częstochowie, objętych przedmiotem zamówienia w zakresie świadczenia usługi dostępu do sieci telefonicznej, przedstawia *Tabela nr 1*:

Tabela nr 1

Lp.	Adres	Nr linii telefonicznej	Numery MSN	Rodzaj łącza	Wymagana centrala telefoniczna	Wymagana ilość aparatów systemowych	Ilość linii wew.	Rodzaj obudowy centrali
1	Polskiej Organizacji Wojskowej 2	34 3724 (200 - 269)	34 3668052	1	TAK	2	60	Do szafy rack
		34 3683275	-	2				

2	Nowowiejskiego 26	34 3243822	-	2	TAK	0	8	naścienna
		34 3683212	-	2				
3	Jasnogórska 34	34 3615943	-	2	TAK	0	8	naścienna
		Dodatkowy numer	-	2				
4	Niepodległości 20/22 IV piętro	34 3709404	34 3709414	2	TAK	0	30	naścienna
		34 3633234	-	2				
		34 3630207	34 3630209	2				
		Dodatkowy numer	-	2				
5	Staszica 10	34 3444944	34 3444945	2	TAK	0	28	Do szafy rack lub naścienna
		34 3444946	34 3444947	2				
6	Nowowiejskiego 15	34 3214085	34 3214086	2	TAK	0	12	naścienna
7	Kilińskiego 13	34 3710282	-	2	TAK	0	12	naścienna
		Dodatkowy numer	-	2				
8	Niepodległości 20/22 parter	34 3631819	34 3639506	2	TAK	0	8	naścienna
9	Warszawska 13	34 3631188	-	2	NIE	-	-	-
10	Al. Pokoju 13	34 3628359	-	2	NIE	-	-	-

4. Centrala telefoniczna z pozycji 1 powinna dodatkowo obsługiwać linię telefoniczną ISDN BRA (2B+D) użyczoną Zamawiającemu przez inny podmiot (przekierowywanie połączeń przychodzących na określony numer wewnętrzny, realizowanie połączeń wychodzących na określony zakres numerów za pomocą tej konkretnej linii telefonicznej).
5. Obecny operator to **Orange**, za wyjątkiem poz. 5 (ul. Staszica 10) – **Globitel**. Dotychczasowy rodzaj łącza w tej lokalizacji: VOIP.
6. **Dodatkowy numer telefoniczny** – oznacza konieczność dostarczenia dodatkowego numeru telefonicznego oprócz obecnie używanych w danej lokalizacji.
7. **Wymagana centrala telefoniczna** – oznacza konieczność dostarczenia, skonfigurowania i serwisowania przez Wykonawcę centrali telefonicznej przez cały okres trwania umowy. Centrala zostaje wydzierżawiona Zamawiającemu, a płatności za dzierżawę, serwisowanie i zachowanie gotowości serwisowej, zostaną uwzględnione w wysokości opłaty abonamentowej dla każdego łącza.
   Zarówno centrala telefoniczna jak i aparaty systemowe, muszą być fabrycznie nowe, wyprodukowane przez tego samego producenta.

8. **Łącze typ 1** – łącze ISDN PRA co najmniej 15 B+D, z obsługą co najmniej 70 numerów DDI.
9. **Łącze typ 2** – łącze z nielimitowanymi połączeniami do sieci krajowych w ramach opłaty abonamentowej.
10. Wymagania ogólne wobec Wykonawcy:
    1) bezpłatny ruch w grupie Zamawiającego pomiędzy wszystkimi numerami;
    2) wykonywanie bezpłatnych połączeń do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy, tj. na wszystkie numery określane jako alarmowe (112, 999, 998, 997, 991, ...) w tym numer 986 – Straż Miejska;
    3) świadczenie usług telefonicznych w zakresie połączeń: lokalnych (strefowych), międzymiastowych, międzynarodowych, do sieci komórkowych, z numerami alarmowymi, informacyjnymi, biurem numerów oraz świadczenie usług faksowych;
    4) utworzenie wirtualnej centrali obejmującej wszystkie lokalizacje i numery telefoniczne Zamawiającego w sposób umożliwiający przełączanie rozmów telefonicznych pomiędzy poszczególnymi lokalizacjami oraz obsługę skróconego wybierania numerów telefonicznych;
    5) sekundowe naliczanie dla połączeń krajowych w każdym rodzaju ruchu bez opłat inicjujących za rozpoczęte połączenie;
    6) jednolita stawka za połączenia przez całą dobę;
    7) Wykonawca nie zmieni w trakcie wykonywania umowy wysokości abonamentów oraz cen połączeń w sposób niekorzystny dla Zamawiającego, dopuszczalne są jedynie zmiany wynikające ze zmian stawek podatku VAT. W takim przypadku zmianie ulegnie wysokość wynagrodzenia Wykonawcy brutto – wynagrodzenie netto pozostanie bez zmian;
    8) Inne usługi dodatkowe związane z usługami telekomunikacyjnymi płatne zgodnie ze stawkami zawartymi w publicznie dostępnym cenniku Wykonawcy dla klientów biznesowych;
    9) nieodpłatne dostarczanie z każdą fakturą specyfikacji do faktury oraz bilingu w wersji elektronicznej, zawierającego min. numer abonencki, łączną ilość minut wykorzystanych w danym okresie, stawkę zgodną z umową za minutę połączenia w podziale na rodzaj połączenia, wartość netto i brutto za wykonane połączenia w okresie rozliczeniowym) oraz wykaz wykonanych przez Zamawiającego połączeń telefonicznych z podaniem dla każdego typu połączenia: numeru wywołanego, daty, godziny rozpoczęcia połączenia oraz czasu jego trwania i wysokość opłaty.
11. Wymagania techniczno-serwisowe wobec Wykonawcy:
    1) zachowanie wszystkich dotychczasowych numerów, bez ponoszenia dodatkowych kosztów;
    2) Wykonawca zapewnia konfigurację systemu w ramach instalacji, bez dodatkowych kosztów;
    3) przeniesienie do własnej sieci dotychczasowych numerów telefonów przydzielonych i wykorzystywanych przez Zamawiającego bez powodowania przerw w pracy i z zachowaniem dotychczasowej numeracji;

4) przejęcie obowiązku przeprowadzenia wszystkich niezbędnych procedur, uzgodnień itp. związanych z przeniesieniem numerów oraz poniesienie ewentualnych kosztów z tym związanych. Jeśli będzie to konieczne Zamawiający udzieli w tym celu niezbędnego pełnomocnictwa;
5) dostępność służb technicznych przez całą dobę we wszystkie dni w roku;
6) Wykonawca zapewni bezpłatne serwisowanie urządzeń telekomunikacyjnych zewnętrznych wraz z systemem łączy kablowych do i w sieci wewnętrznej Zamawiającego przez cały okres umowy;
7) bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącza oraz bezpłatne usuwanie awarii przez okres trwania umowy w ciągu 8 godzin (dotyczy dni roboczych) od zgłoszenia awarii na wskazany numer telefonu lub adres e-mail osoby wyznaczonej do kontaktu przez Wykonawcę. Zapewnienie dostępu do infolinii czynnej przynajmniej w godzinach 8:00 – 18:00. Wyznaczenie opiekuna klienta;
8) Wykonawca zapewni bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego łączy;
9) Wykonawca umożliwi dostęp abonenta do indywidualnego systemu blokowania kierunków – bezpłatne ograniczenie ruchu wyjściowego polegające na blokowaniu wybranych przez Zamawiającego połączeń wychodzących np. do sieci telefonii komórkowej, międzystrefowej oraz połączeń zaczynających się na 700... 300…, 400…, przy zachowaniu możliwości odblokowania tych usług;
10) możliwość bezpłatnej zmiany lokalizacji na skutek zmian organizacyjnych oraz zapewnienie automatycznej / bezpłatnej informacji głosowej na przenoszonym łączu przez okres min. 60 dni od dnia powstania zmiany;
11) możliwość dokonywania cesji umowy dla numerów telefonicznych w związku z przekazywaniem zadań organizacjom pozarządowym lub zmian w strukturze Zamawiającego. Umowa pozostanie wówczas w mocy do daty planowanego zakończenia, w miejsce Zamawiającego pojawi się natomiast inny podmiot;
12) Wykonawca winien zapewnić (w miarę warunków technicznych) bezpłatną prezentacje numerów w ruchu przychodzącym (CLIP).

12. Wymagania dotyczące serwisu central telefonicznych i sieci.
1) zamiana linii cyfrowej na analogową i linii analogowej na cyfrową w razie potrzeby;
2) zmiana aparatu telefonicznego;
3) zmiana klasy uprawnień dla danego numeru;
4) zmiana ustawień aparatu systemowego;
5) zmiana numeru końcowego urządzenia abonenckiego;
6) przekierowywanie połączeń dla poszczególnych numerów wewnętrznych;
7) blokada połączeń dla określonych numerów wewnętrznych;
8) naprawa, konserwacja i serwis sieci telefonicznej;
9) wymiana uszkodzonego gniazda telefonicznego;
10) wykonanie pomiarów wadliwie działającej linii;
11) identyfikacja linii telefonicznych;
12) prowadzenie dokumentacji sieci telefonicznej;

13) rozbudowa sieci do 20 m od istniejącego punktu dystrybuującego lub niewykorzystanego zakończenia sieci;
14) zapewnienie aparatów zastępczych o takiej samej funkcjonalności na czas naprawy starych lub zakup nowych. Koszty naprawy i zakupu aparatów ponosi Zamawiający;
15) serwis i obsługa lokalnego systemu bilingowego:
    a) administrowanie systemu bilingowego,
    b) aktualizacja bazy danych,
    c) generowanie bilingu elektronicznego dotyczącego dowolnego numeru wewnętrznego na żądanie Zamawiającego,
    d) wydruk miesięcznego bilingu na żądanie Zamawiającego;
    e) menu systemu w języku polskim;
    f) możliwość zapisywania raportów w postaci plików co najmniej: CSV, TXT i PDF.
16) doradztwo techniczne ze strony osoby wyznaczonej do bezpłatnych kontaktów ze strony Wykonawcy;
17) dedykowany przedstawiciel Wykonawcy do obsługi;
18) przeszkolenie osób pracujących na stanowisku sekretarek;

13. Wymagana funkcjonalność Centrali telefonicznej:
1) centrala telefoniczna musi posiadać wbudowany system zasilania awaryjnego w postaci bezobsługowych akumulatorów gwarantujący możliwość pracy centrali w sytuacji utraty zasilania bez utraty funkcjonalności przez czas co najmniej 2 godzin;
2) system musi posiadać budowę modułową umożliwiającą rozbudowę w zależności od potrzeb;
3) w przypadku awarii zasilania, po przywróceniu zasilania system musi startować automatycznie;
4) abonenci analogowi i systemowi muszą być dołączani za pomocą pojedynczej pary okablowania miedzianego;
5) wbudowane funkcje wysyłania tonów DTMF do sieci publicznej;
6) aparaty systemowe muszą mieć możliwość dołączenia modułów z dodatkowymi przyciskami funkcyjnymi; każdy aparat systemowy musi udostępniać co najmniej 60 przycisków programowalnych z sygnalizacją świetlną;
7) aparat systemowy wyposażony w wyświetlacz graficzny z min. 4 liniami tekstu;
8) aparat systemowy zasilany z centrali telefonicznej;
9) system powinien umożliwiać ustawienie zapowiedzi głosowej; karta zapowiedzi słownej powinna zostać wyprodukowana przez producenta centrali telefonicznej;
10) możliwość przekierowywania połączeń bezpośrednio przy nieodbieraniu i przy zajętości linii;
11) identyfikacja numeru na aparatach cyfrowych;
12) możliwość zwiększenia o 20% ilości obsługiwanych linii wewnętrznych i zewnętrznych przez każdą z central – bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez Zamawiającego;

13) czas naprawy w przypadku awarii centrali telefonicznej do 24 godzin. W razie niemożności dotrzymania terminu - montaż i uruchomienie centrali telefonicznej o parametrach nie gorszych niż centrala podlegająca naprawie;
14) dostarczenie, uruchomienie i konfiguracja central, przeszkolenie pracowników co najmniej 2 dni robocze przed rozpoczęciem świadczenia usług telefonicznych;
15) dostarczenie oprogramowania umożliwiającego tworzenie raportów billingowych dla każdej z central – utworzenie kont i przeszkolenie wskazanych pracowników Zamawiającego w tym zakresie.

II. ŚWIADCZENIE USŁUGI STAŁEGO DOSTĘPU DO SIECI INTERNET.

1. Usługi dostępu do sieci internet powinny być świadczone w oparciu o łącza kablowe (miedziane lub światłowodowe), z zapewnieniem przynajmniej 1 stałego adresu IP dostępnego dla Zamawiającego oraz prędkości pobierania min. 10 Mbps, oraz prędkości wysyłania min. 1Mbps.
2. Wykaz lokalizacji w Częstochowie, w których Wykonawca na mocy zawartej z Zamawiającym umowy, winien świadczyć usługi dostępu do sieci Internet zawiera tabela nr 2:

Tabela nr 2

L.p.	Adres
1.	Polskiej Organizacji Wojskowej 2
2.	Niepodległości 20/22 (IV piętro)

3. Wymagania wobec Wykonawcy:
   1) gwarantowana przepustowość dostępu do sieci Internet musi wynosić: prędkość pobierania min. 10 Mbps, oraz prędkość wysyłania min. 1Mbps;
   2) dostęp do Internetu musi być zapewniony bez jakichkolwiek ograniczeń czasu dostępu, ilości użytkowników czy też ilości przesłanych bądź odebranych danych;
   3) łącze internetowe musi być podłączone do zainstalowanego w budynku urządzenia aktywnego z portem FastEthernet 100Mbps RJ45;
   4) w ramach realizacji zamówienia, Wykonawca musi zainstalować na swój koszt (o ile jest niezbędne) własne urządzenia odbiorczo/nadawcze w siedzibie Zamawiającego. Urządzenia te będąc w użytkowaniu Zamawiającego, pozostają własnością Wykonawcy. W razie zaistnienia takiej potrzeby, w celu instalacji urządzeń, Wykonawca musi uzyskać wymagane prawem pozwolenia, w tym właściciela budynku i dokonać wymaganych prawem zgłoszeń;
4. Wykonawca zobowiązany jest ponadto do instalacji, konfiguracji i aktywacji urządzeń dostępowych w sieci Zamawiającego. Po zakończeniu realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest zdemontować i zabrać zainstalowane przez siebie urządzenia.
5. W ramach przedmiotowego zamówienia Wykonawca musi zapewnić:

1) utrzymanie stałego dostępu do sieci Internet 24 godziny na dobę z utrzymaniem dostępności sieci na poziomie nie mniejszym niż 99,8%;
2) zakończenie łącza w miejscu wskazanym przez Zamawiającego gniazdem RJ-45 Ethernet;
3) przydział min. 1 stałego publicznego adresu IP do dyspozycji Zamawiającego;
4) obsługę systemu nazw (primary / secondary DNS);
5) monitoring sieci 24h przez 7 dni w tygodniu oraz telefoniczny serwis techniczny dostępny co najmniej w godzinach 8:00 – 18:00 w dni robocze;
6) maks. 8 godzinny czas reakcji na awarię (w dni robocze) oraz powiadomienie Zamawiającego o podjętych działaniach w sytuacji awaryjnej.
6. Usługa musi być realizowana poprzez sieć szkieletową dostępną na terenie kraju.
7. Zamawiający wymaga, aby zapłata za realizację przedmiotowego zamówienia płatna była w miesięcznych opłatach abonamentowych.