

Opis przedmiotu zamówienia

„Świadczenie korporacyjnych usług telefonicznych na bazie technologii GSM z funkcjonalnością centrali wirtualnej”.

1. Szczegółowa konfiguracja oraz scenariusze poszczególnych usług zostaną uzgodnione podczas wdrażania usługi i będą stanowić załączniki do umowy o świadczenie usługi.
2. Wszelkie opłaty instalacyjne oraz aktywacyjne ujęte zostaną w cenie stałego abonamentu. Koszt zastosowania, dostarczenia, skonfigurowania oraz użytkowania urządzeń i łączny zawarty będzie w stałej miesięcznej opłacie abonamentowej.
3. W ramach opłaty abonamentowej operator zapewni wykonanie przez ogół abonentów darmowych połączeń telefonicznych, smsów i mmsów do operatorów na terenie Polski.

Struktura miesięcznych połączeń głosowych prezentuje się następująco:

- połączenia lokalne i strefowe – czas połączeń 20:00:00 h
 - połączenia międzystrefowe – czas połączeń 10:00:00 h
 - połączenia komórkowe - – czas połączeń 30:00:00 h
4. W ramach opłaty abonamentowej operator zapewni bezpłatne połączenia pomiędzy wszystkimi abonentami w ramach niniejszej umowy.
 5. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania dotychczasowo używanej puli numerów (150 szt.) zakres 63 2497 150 – 63 2497 299 oraz wykorzystywanych numerów komórkowych przypisanych do kart SIM w ramach działającej aktualnie centrali wirtualnej.
 6. Wykonawca zastosuje, dostarczy i skonfiguruje następujące rodzaje i ilości łącz i kanałów rozmownych oraz urządzeń telekomunikacyjnych:
 - 1) wykorzystanie używanych aktualnie 150 kart sim wraz z przydzielonymi numerami telefonów w sieci operatora lub wymiana kart sim w przypadku zaoferowania telefonów niekompatybilnych z wykorzystywanymi w tej chwili kartami;
 - 2) dostawa 150 fabrycznie nowych aparatów umożliwiających połączenia w ramach sieci

3G zgodnie ze schematem:

- aparat nabiurkowy z funkcjonalnością ułatwiającą pracę sekretarki/asystenta – 10 szt. (wyświetlacz dotykowy, system android, pojemnościowy ekran dotykowy 8", Wifi BGN,

obsługa zestawów słuchawkowych standard EHS DHSG oraz Bluetooth, wyświetlanie ID dzwoniącego, wyciszenie, wstrzymanie, połączenia konferencyjne, połączenia oczekujące, transfer połączeń),

- aparat nabiurkowy podstawowy – 140 szt.,

Wykonawca zaproponuje po 3 rodzaje aparatów biurkowych prostych i minimum 1 rodzaje aparatów asystenckich, do wyboru przez Zamawiającego, których koszt będzie skalkulowany przez Wykonawcę w cenie abonamentu podanego w formularzu ofertowym. Za każdy aparat Wykonawca wystawi fakturę w maksymalnej opłacie 1 zł netto za sztukę. Wszystkie aparaty muszą spełniać kryteria bezpieczeństwa oraz Dyrektywy ekologiczne aktualne w Unii Europejskiej, fabrycznie nowe oraz objęte 24-miesięczną gwarancją;

7. Wykonawca udostępni usługi „wirtualnej centrali”. Pod nazwą „wirtualna centrala” (dalej VPBX) Zamawiający rozumie usługę, realizowaną przez Wykonawcę poza siedzibą Zamawiającego, z wykorzystaniem sprzętu i oprogramowania Wykonawcy. W ramach świadczonej usługi VPBX Wykonawca zapewni:

- 1) przydzielenie 1 do 20 numerów głównych centrali, na które powinny być kierowane wszystkie połączenia przychodzące;
- 2) nieograniczoną ilość kanałów rozmowy w ramach funkcjonujących ilości użytkowników;
- 3) połączenia głosowe realizowane w technologii GSM, nieobciążające połączenia internetowego Zamawiającego;
- 4) możliwość identyfikacji numeru telefonu dzwoniącego z zewnątrz i numeru telefonu wewnętrznego;
- 5) przyjmowanie rozmów przychodzących na wybrany główny numer centrali, a następnie umożliwienie bezpłatnego przekierowania rozmowy na wybrany numer komórkowy pracownika w sieci operatora;
- 6) samodzielne przydzielenie numerowi komórkowemu numeru wewnętrznego w ramach VPBX przez pracownika Zamawiającego, zarządzającego tą usługą;
- 7) połączenia pomiędzy użytkownikami VPBX bezpłatne oraz posiadające skróconą numerację 3 cyfrową, zgodnie z numeracją funkcjonującą obecnie (Uwaga: wśród obecnych numerów skróconych Zamawiający nie stosuje numerów alarmowych);
- 8) konfigurowanie menu w sposób graficzny;
- 9) utworzenie 20 sekretariatów, realizujących przekierowanie do konkretnego pracownika, grupy pracowników lub innego sekretariatu;
- 10) samodzielne utworzenie automatycznej informacji o numerach wewnętrznych z możliwością połączenia się z nimi;
- 11) system automatycznej informacji głosowej;

- 12) przełączanie rozmowy z jednego telefonu na drugi jeżeli połączenie przychodzące jest na numer główny centrali bez utraty połączenia za pomocą kodu USSD;
 - 13) prezentowanie połączeń wychodzących pod wspólnym numerem głównym centrali lub numerem własnym (prezentacja jako numer stacjonarny z dotychczasowej bazy numerów);
 - 14) odbieranie i wysyłanie faksów;
 - 15) łączenie rozmów przychodzących zgodnie ze schematem – klient dzwoni do Zamawiającego w godzinach pracy – uzyskuje połączenie; jeśli jednak dzwoni poza ustaloną porą, wysłucha komunikatu o godzinach pracy;
 - 16) łączenie pracowników w grupy, według komórek organizacyjnych Zamawiającego oraz zarządzanie kierowanymi do nich połączeniami;
 - 17) możliwość przypisania wielu osób do jednego sekretariatu;
 - 18) stały koszt połączenia abonenta z numerem głównym centrali, na poziomie kosztu połączenia z numerem stacjonarnym, również po przełączeniu (przekierowaniu) na telefon komórkowy pracownika;
 - 19) dostęp do aplikacji, za pomocą której można sterować ruchem przychodzącym do sekretariatu (sekretariat powinien mieć podgląd do połączeń na ekranie komputera, mieć możliwość je odebrać, przekierować do określonego numeru użytkownika lub przekierować konsultując to najpierw z docelowym użytkownikiem);
 - 20) możliwość nagrywania wszystkich rozmów przychodzących i wychodzących z VPBX wraz z informacją w zapowiedzi o nagrywaniu rozmowy;
 - 21) blokowanie usług typu „premium”, jak i płatnych usług poprzez BOK;
8. W przypadku połączeń przychodzących wymagana prezentacja numeru abonenta dzwoniącego.
 9. Wykonawca dostarczy niezbędne narzędzia i aplikacje na czas trwania umowy do wykonywania szczegółowych bilingów i rozliczania czasu trwania i kosztu rozmów z poszczególnych numerów wewnętrznych. Zamawiający dopuszcza możliwość bilingowania połączeń wychodzących na telefonach.
 10. Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do elektronicznego systemu/panelu administracyjnego, umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta Zamawiającego, poprzez aplikację internetową działającą w trybie on-line. Realizacja oraz wizualizacja wprowadzonych zmian prezentowana będzie na bieżąco. Usługa dostępna będzie całodobowo dla określonej osoby wskazanej przez Zamawiającego. Koszt udostępnienia ww. systemu wliczony w abonament. Zamawiający dopuszcza również rozwiązanie, w którym obsługą konfiguracji konta będzie zajmował się opiekun wyznaczony przez Wykonawcę. W takim przypadku opiekun musi być dostępny do dyspozycji Zamawiającego 12 h/ dobę.
 11. Wykonawca zapewni ciągłą sprawność przedmiotu zamówienia.

12. W razie zauważalnego spadku jakości w odniesieniu do możliwości łączenia się z zewnątrz, Wykonawca niezwłocznie, na wniosek Zamawiającego, przedstawi propozycję rozwiązania problemu.