SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

# Kod Wspólnego Słownika Zamówień (CPV)

Główny przedmiot: Usługi telefoniczne i przesyłu danych 64210000-1

Dodatkowe przedmioty: Usługa instalowania urządzeń telefonicznych [51340000-7](https://www.portalzp.pl/kody-cpv/szczegoly/uslugi-instalowania-urzadzen-telefonicznych-7640), Publiczne usługi telekomunikacyjne – 6421000-8, [64210000-1](https://www.portalzp.pl/kody-cpv/szczegoly/uslugi-telefoniczne-i-przesylu-danych-7894), Wewnętrzne usługi telekomunikacyjne - [64221000-1](https://www.portalzp.pl/kody-cpv/szczegoly/wewnetrzne-uslugi-telekomunikacyjne-7924)

1. **Przedmiot zamówienia obejmuje:**
2. Zapewnienie dostępu do publicznej sieci teleinformatycznej poprzez min. 2 trakty ISDN (30B+D) wraz z zachowaniem istniejącej numeracji w zakresie 755 9C xx, gdzie C=0,1,2,3,4,5 z sieci publicznej o pojemności 600NN po kablu miedzianym lub światłowodowym. Zestawienie i utrzymanie traktu PRA z istniejącą numeracją dla stacjonarnych usług głosowych i faksowych na potrzeby Szpitala Zachodniego w Grodzisku Mazowieckim. Świadczenie usług głosowych obejmuje w szczególności połączenia: głosowe i faksowe w sieci PSTN (połączenia przychodzące i wychodzące do sieci lokalnych, strefowych, międzymiastowych, międzynarodowych i komórkowych)
3. Dzierżawa centrali telefonicznej wraz z telefonami, systemem taryfikacji i nagrywania połączeń (wg. specyfikacji określonej w punkcie 4 poniżej), wraz z ewentualnymi niezbędnymi usługami montażu i uruchomienia.
4. Dzierżawa Call Center wg wymagań w punkcie pkt. 3 ppkt. 10 poniżej z zaimplementowanymi scenariuszami.
5. Utrzymania działań serwisowych Call Center, traktu ISDN, centrali telefonicznej wraz z telefonami, systemem taryfikacji i nagrywarką połączeń.
6. Świadczenie usług przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku zgodnie z wymaganiami określonymi w rozdz. II pkt 3, 4, 5,6,7 i 8 niniejszego postępowania.
7. Zamawiający wymaga, aby wykonanie przedmiotu zamówienia nastąpiło na warunkach i zasadach określonych w projektowanych postanowieniach umowy wraz z załącznikami, stanowiącym Załącznik nr 6 do niniejszej SWZ oraz wymagań określonych w niniejszym rozdziale.
8. **Specyfikacja Call Center i centrali telefonicznej wraz z osprzętem (tj. centrali telefonicznej aparatów telefonicznych/systemu nagrywania połączeń/systemu taryfikacji/ przełącznicy/UPS i innego osprzętu).**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa sprzętu /osprzętu** | **Ilość jednostek** |
| Centrala Telefoniczna wraz z oprogramowaniem, licencjami o pojemności min. 500 NN z możliwością rozbudowy do min 600 NN w numeracji DDI z funkcjonalnością nagrywania min. 60NN wew.; CAA połączona z siecią publiczną 2 PRA z możliwością podłączenia SIP trunk, oraz 8 liniami PSTN zew. z kompletem licencji wynikających z wymagań | 1 kpl. |
| 1. Aparaty telefoniczne: |
| * 1. Aparat telefoniczny IP zaawansowany z kolorowym wyświetlaczem (min. 19 klawiszy programowalnych) zasilaniem Poe i z zasilaczem, wejście słuchawkowe,
 | 2 kpl |
| Przystawka (konsola) min. 35 klawiszy programowalnych | 4 kpl |
| 1.2 Aparat telefoniczny IP (min. 19 klawiszy programowalnych) z zasilaniem Poe i z zasilaczem, aparat zaawansowany, wejście słuchawkowe, | 40 kpl. |
| 1.3 Telefon IP z zasilaniem Poe i z zasilaczem , wejście słuchawkowe- model standardowy. | 200 kpl |
| 1.4 Softphone – aplikacja i licencja  | 40 kpl. |
| 2. Porty wewnętrzne CAA |
| 2.1 porty analogowe wewnętrzne  | 288 szt. |
| 2.2 porty IP min. |  144 szt. |
| 3 Porty zewnętrzne CAA |
| 3.1 port PRA min. | 2 szt. |
| 3.2 port do SIPtrunk  |  30 szt. |
| 3.3 portów analogowych  | 8 szt. |
| 4. System Taryfikacji CAA (bufor – min. 25 tyś rekordów oraz oprogramowanie taryfikacyjne na 600 NN ) ze zdalnym dostępem przez LAN i obsługą pakietów darmowych minut; | 1 kpl. |
| 5. Zasilanie awaryjne z podtrzymaniem na min 10 h. | 1 kpl. |
| 6. Oprogramowanie administracyjne dla CAA  | 1 szt. |
| 7. Montaż, konfiguracja CAA oraz uruchomienie aparatów telefonicznych.  | 1 kpl. |
| 8. Szkolenie administracyjne z zakresu funkcjonowania i obsługi CAA (typu: zmiana uprawnień dla nr, ustawianie/zdejmowanie przekierowania, zmiana nr na portach itp..) /aparatów telefonicznych. | 1 kpl. |
| 9. Nagrywarka połączeń wew. analogowych i IP dla min. 60 portów | 1 kpl. |
| 10. Funkcjonalność Call Center- możliwość obsługi wielu kolejek (min. 5)-zapowiedzi o pozycji w kolejce i czasie oczekiwania- zbieranie statystyk- różne scenariusze rozdzwaniania-role zarządcze (menedżerów i administratora)1. obsługa pacjentów, poprzez telefon, email i www, zainteresowanych informacjami na temat usług świadczonych przez szpital oraz dostępnością personelu,
2. możliwość prowadzenia kampanii informacyjnych „outband”
3. podstawowe funkcje CRM,
4. obsługa personelu, zainteresowanego dostępnością pozostałego personelu lub innymi informacjami (np. infolinia kadrowa, techniczna, helpdesk dla urządzeń IT, itd.),
5. 10 stanowisk – specyfikacja stanowiska – np. komputer + słuchawka, z możliwością rozproszonej lokalizacji + 1 supervisor,

**Zakres usług:**1. informowanie Pacjenta w ruchu przychodzącym o długości czasu oczekiwania na połączenie i miejscu w kolejce oczekujących,
2. możliwość uruchomienia muzyki relaksacyjnej w okresie oczekiwania na połączenie,
3. możliwość prowadzenia kampanii reklamowych „outband”,
4. kanały kontaktu (połączenia telefoniczne mobilne i stacjonarne), SMS (wzakresie powiadamia SMS-ami), e-mail (w zakresie obsługikorespondencji e-mail),
5. odbieranie połączeń przychodzących w ramach i spoza sieci wewnętrznejszpitala,
6. transfer połączeń ze szpitala na numery wewnętrzne i zewnętrzne, spozasieci szpitala na numery wewnętrzne i telefony komórkowe personelu,
7. inne, tj. obsługa płatności przez telefon, windykacja, kampanie informacyjne.

Podstawowe funkcjonalności1. prosty i intuicyjny IVR (np. jeden komunikat podział - selekcja 3 gr. dzwoniących lub opcja bezpośredni kontakt z lekarzem dyżurnym) — np. szybki wybór zakresu, w ramach którego ma być udzielona informacja lub zestawione połączenie,
2. zarządzanie kalendarzem — wgląd i zarządzanie kalendarzem personelui/lub gabinetów specjalistycznych na uzgodnionych zasadach – funkcja może być realizowana przez zintegrowane oprogramowanie CliniNet,
3. powiadamianie SMS - powiadamianie pacjentów o terminach wizyt, kontroli, itd. płatności za usługi medyczne zdalne wymagające autoryzacji (o ile takie usługi będą elementem oferty szpitala),
4. informacje dla personelu, dostępność pozostałego personelu lub inne informacje (np. infolinia kadrowa, techniczna, helpdesk dla urządzeń IT, itd.),
5. stanowisko supervisor do administrowania i zarządzania
6. możliwość „pływających” agentów przy zachowaniu max liczby agentów (10).
 |  |
| Integracja-sieciowanie po SIP z centralą Innovaphone obsługa do IP DECT 60 aparatów | - możliwość wejścia na numery zewnętrzne-taryfikacja dla IP DECT |
| Wymagana dostawa szafy 19” typu rack do montażu CAA i półek z wyposażeniem oaz przełączniki z Poe dla aparatów IT i odpowiednia ilość kabli krosowych  | Kpl. |

**4. Wymagania dotyczące świadczenia usług telekomunikacyjnych:**

1. Zamawiający informuje, że ma obecnie podpisaną umowę na świadczenie usług stacjonarnych po 2 traktach ISDN 30B+D wraz z przyznanym zakresem numeracji (600 NN) z Operatorem Orange Polska S.A oraz dzierżawi centralę telefoniczną: Siemens HiPatch 3800.
2. Wykonawca zapewni przeniesienie do własnej sieci dotychczas użytkowane i wykorzystywane przez Zamawiającego numery telefoniczne, zgodnie z art. 71 ust. 1. ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. NR. 171 poz. 1800 ze zm.) oraz rozdziałem 4 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień publicznych sieci telefonicznych (Dz.U. Nr 249. poz. 1670).
3. Zamawiający wymaga od Wykonawcy, załatwienia wszelkich formalności związanych z przeniesieniem, zachowaniem i utrzymaniem dotychczasowej puli numerów z zakresu: od (22)7559000 do (22)7559599. Wszystkie ewentualne koszty związane z przeniesieniem i zachowaniem dotychczas użytkowanych numerów przez Zamawiającego ponosi Wykonawca.
4. Zamawiający upoważni Wykonawcę do dokonywania wszelkich czynności, związanych z przeniesieniem numerów wykorzystywanych przez Zamawiającego do sieci Wykonawcy. Wykonawca powiadomi z wyprzedzeniem min. 3 dniowym Zamawiającego o terminie przeniesienia zakresu numeracji, o której mowa w pkt 3, a przerwa związana z przeniesieniem numerów od dotychczasowego Operatora do sieci Wykonawcy ma nakładać się z przerwą w łączności związaną z uruchomienie traktu ISDN (30B+D), o której mowa w pkt 5 .
5. Zamawiający wymaga aby ewentualna przerwa w łączności związana z uruchomieniem nowego traktu ISDN oraz przeniesieniem numerów trwała maksymalnie do 30 min. i nastąpiła w godzinach 22.00 -00.00;
6. Wykonawca zestawi i będzie utrzymywał stały dostęp do publicznej sieci telefonicznej z co najmniej 1 łączem ISDN – PRA (30B+D) (zestawionym po kablu miedzianym lub światłowodowym) do wskazanego pomieszczenia technicznego Zamawiającego przy ul. Dalekiej 11 w Grodzisku Mazowieckim. Ilość traktów PRA (1 lub 2) będzie dostosowana do rzeczywistych potrzeb ruchowych Zamawiającego.
7. Wykonawca zapewni prawidłowe podłączenie i skonfigurowanie dostarczonego traktu (ów) ISDN (30B+D) do zaoferowanej centrali telefonicznej.
8. Wykonawca pokryje wszelkie koszty serwisowe związane z podłączeniem traktu do zaoferowanej centrali telefonicznej.

**5. Wymagania dotyczące serwisu traktu PRA:**

* 1. Wykonawca zapewni bezpłatny serwis świadczonych usług przez okres trwania umowy. Usunięcie awarii usługi będzie realizowane w czasie 24 godzin w przypadku zgłoszenia awarii od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 18.00 z wyłączeniem dni wolnych od pracy.
	2. Wykonawca zapewni (bezpłatnie) Zamawiającemu:
1. telefoniczne konsultacje techniczne,
2. zdalną diagnostykę i lokalizacja usterek,
3. utrzymanie dyżuru serwisu dla wymaganego czasu reakcji,
4. wizyty serwisu związane z awarią po wyczerpaniu możliwości zdalnej naprawy.
5. **Wymagania dotyczące serwisu Centrali telefonicznej wraz z osprzętem:**
	1. Wykonawca zapewni serwis świadczonych usług przez okres trwania umowy w trybie: 4/16/48/12 wraz z utrzymaniem stoku magazynowego przez cały okres świadczenia usługi w zakresie bezpłatnej wymiany uszkodzonych podzespołów, tj: 4h – czas reakcji na zgłoszenie; 16 h - czas usunięcia awarii; 48 h - czas usunięcia usterki; 12 h – czas zmian administracyjnych.
	2. Wykonawca zapewni (bezpłatnie) Zamawiającemu:
6. telefoniczne konsultacje techniczne,
7. zdalną diagnostykę i lokalizacja usterek,
8. utrzymanie dyżuru serwisu dla wymaganego czasu reakcji,
9. wizyty serwisu związane z awarią po wyczerpaniu możliwości zdalnej naprawy.
10. **Wymagania dotyczące połączeń:**
11. Zamawiający wymaga, aby taryfikacja połączeń telefonicznych (lokalnych, strefowych, międzymiastowych, komórkowych i międzynarodowych) odbywała się z dokładnością co do 1 sekundy od pierwszej sekundy połączenia bez naliczania stawki wstępnej za rozpoczęcie połączenia;
12. Wykonawca zapewni bezpłatne połączenia telefoniczne pomiędzy numerami DDI należącymi do Zamawiającego;
13. W ramach usługi Wykonawca zagwarantuje:
	1. połączenia przychodzące i wychodzące do sieci lokalnych;
	2. połączenia przychodzące i wychodzące do sieci strefowych;
	3. połączenia przychodzące i wychodzące do sieci międzynarodowych;
	4. połączenia przychodzące i wychodzące do sieci komórkowych;
	5. zapewni (bezpłatnie) prezentację numeru (dzwoniącego w przypadku numerów niezastrzeżonych i numeru wychodzącego);
	6. zapewni bezpłatne połączenia do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadające numery skrócone np. 112, 999, 998, 997, 994, 993, 992, 991, 986, 985, 984, itp;
	7. zapewni możliwość realizowania połączeń do sieci publicznych takich jak: serwisy informacyjne, infolinie, linie informacyjne, połączenia z biurami numerów;
14. Wykonawca udostępni usługi, które są ogólnodostępne dla abonentów jego sieci w ofertach skierowanych do klientów biznesowych oraz usługi, które zostaną wprowadzone w trakcie trwania umowy (zgodnie z cennikiem dla klientów biznesowych).
15. **Wymagania dotyczące CallCenter**

Wymagania na CallCenter zostały szczegółowo przedstawione w pkt. 3.ppkt. 10

1. **Wymagania dodatkowe**
2. Wykonawca udostępni bezpłatny wykaz połączeń – bilingi szczegółowe dla wszystkich numerów należących do Zamawiającego w cyklu miesięcznym;
3. Biling szczegółowy ma zawierać między innymi czas trwania połączeń, godzinę wykonania połączeń, adresata, koszty połączenia, podsumowanie czasu trwania połączeń oraz podsumowanie kosztów połączeń itp
4. Wykonawca zapewni bezpłatną całodobową możliwość telefonicznej obsługi Klienta;
5. Wykonawca zapewni płatność faktur w terminie minimum 30 dni od dnia wystawienia faktury (oczekiwane 60 dni);
6. Wykonawca zapewni możliwość zmiany łącza dostępowego do telekomunikacyjnych usług powszechnych (łącza ISDN 30B+D ) w przypadku pojawienia się innych usług zapewniających stały dostęp do powszechnej sieci telekomunikacyjnej i tym samym umożliwiającej uzyskanie obniżenia stawek za połączenia telefoniczne i faksowe;
7. Wszystkie koszty tj. związane z zestawieniem, uruchomieniem, podłączeniem i działaniem usług głosowych będą zawarte w opłacie abonamentowej za trakt ISDN.
8. W przypadku gdy rozpoczęcie świadczenia usług nie będzie obejmował pełnego okresu rozliczeniowego, wówczas miesięczną opłatę abonamentową ustala się w wysokości 1/30 tej opłaty za każdy dzień jej świadczenia.
9. Warunki finansowe w złożonej ofercie przez Wykonawcę nie mogą być gorsze niż proponowane w ramach aktualnie obowiązującej oferty standardowej dla klientów biznesowych.
10. Po zakończeniu trwania umowy tj. po 48 miesiącach lub po wyczerpaniu kwoty łącznej kwoty wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1 Umowy, Zamawiający będzie mógł przedłużyć umowę o kolejne okresy roczne, a gdy łączny okres korzystania z usług przekroczy 7 lat będzie mógł wykupić dzierżawiony sprzęt wraz z licencjami od Wykonawcy, tj. centrale telefoniczną z osprzętem za cenę 1 zł powiększoną o podatek VAT.