

Warunki techniczno- eksploatacyjne

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii stacjonarnej typu VoIP dla potrzeb Klinicznego Szpitala Psychiatrycznego SPZOZ w Rybniku. System VoIP musi zapewniać połączenia głosowe i faksowe.

I. Definicje podstawowych pojęć:

VoIP – (ang. voice over internet protocol) – technika umożliwiająca przesyłanie dźwięków mowy za pomocą łączy internetowych lub oddzielnych sieci wykorzystujących protokół IP.

Awaria – jest to gwałtowne, nieprzewidziane uszkodzenie lub zniszczenie urządzenia, systemu urządzeń lub oprogramowania, powodujące przerwę w ich używaniu lub utratę ich właściwości.

Awaria poważna - brak możliwości wykonywania połączeń głosowych wewnętrznych lub zewnętrznych).

Gwarancja – zobowiązanie Wykonawcy do bezpłatnego usunięcia wady lub wymiany sprzętu na niewadliwy.

ISDN – Technologia sieci telekomunikacyjnych mająca na celu wykorzystanie infrastruktury publicznych komutowanych sieci telefonicznych do bezpośredniego udostępnienia usług cyfrowych użytkownikom końcowym (bez pośrednictwa urządzeń analogowych).

DDI – usługa w centralach telefonicznych PBX polegająca na możliwości dzwonienia bezpośrednio na numer abonenta wewnętrznego.

MSN – usługa polegająca na tym, że do jednego zakończenia sieciowego ISDN można podłączyć kilka urządzeń, np. aparat telefoniczny, modem, faks, i przypisać każdemu z nich inny numer telefoniczny.

II. Przedmiot zamówienia obejmuje w szczególności:

1. świadczenie usług telefonii stacjonarnej typu VoIP;
2. dostarczenie niezależnego łącza internetowego SIP Trunk;
3. obsługę serwisową

III. Zobowiązania Wykonawcy w ramach świadczonych usług:

1. Wykonawca w ramach usługi:
 - a) dostarczy pakiet czterech publicznych adresów IP wraz z opłaconym abonamentem przez cały okres trwania umowy;
 - b) zapewni dołączenie do zakresów posiadanych numerów DDI pojedynczych numerów analogowych lub numerów MSN z usług ISDN 2b+d, Wykonawca zapewni prawidłowe realizowanie połączeń przychodzących jak i wychodzących z prawidłową prezentacją numeru telefonu osoby do nas dzwoniącej, dla wszystkich przeniesionych numerów;
 - c) zapewni system automatycznego odbierania połączeń i ich kolejkowania;
 - d) zapewni 5 wirtualnych numerów faksowych gdzie udostępni rozwiązanie automatycznego odbierania faksów i obsługi ich w formie elektronicznej. Rozwiązanie to będzie zapewniać wysyłkę faksów poprzez interfejs WWW. Faks będzie wysyłany z załączonego pliku PDF.
 - e) Dokona aktualizacji central telefonicznych
 - KX-NS1000
 - KX-NS500

2. Wykonawca w ramach abonamentu zapewni:
 - a) Bezpłatne połączenia w grupie oddziałów - połączenia telefoniczne pomiędzy numerami telefonicznymi Zamawiającego dla usług świadczonych przez Wykonawcę dla Zamawiającego powinny być bezpłatne.
 - b) Pakiet minut w miesięcznym abonamencie:
 - rozmowy lokalne oraz międzystrefowe – co najmniej 4 000 minut,
 - rozmowy do sieci telefonii komórkowych – co najmniej 2 000 minut,
 - rozmowy międzynarodowe do krajów Unii Europejskiej – 15 minut,
 - rozmowy międzynarodowe do krajów poza Unią Europejską – 15 minut,
 - rozmowy na Infolinie/serwisy, numery alarmowe - 60 połączeń.
 - c) przez okres trwania umowy dostęp do Internetu przez niezależne łącze o przepustowości przynajmniej download 200 Mb/s oraz upload 100 Mb/s służące do obsługi usług internetowych innych niż VoIP oraz dostarczenie puli czterech globalnych adresów IP.
3. VoIP dostarczany w sieci Internet:

Zamawiający nie wyraża zgody na świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez VoIP w otwartej sieci Internet. Operator musi zapewnić łączność w wydzielonej sieci telekomunikacyjnej zapewniającej bezpieczeństwo danych oraz gwarancję przepływności sieci. Zamawiający nie dopuszcza podłączenie usług poprzez technologie GSM ani bezprzewodowe łącza radiowe ani poprzez otwartą sieć Internet.
4. Obsługa serwisowa:
 - a) Wykonawca zapewni bezpłatny numer typu 0800... lub w cenie jednego podstawowego impulsu numer typu 0 801..., pod którym Zamawiający będzie zgłaszać awarie i uwagi. Zgłoszenie awarii musi być możliwe 24 godz./dobę.
 - b) Opieka serwisowa obejmuje:
 - Konsultacje techniczne dotyczące działania Systemu VoIP;
 - Serwis infrastruktury analogowej w zakresie telefonii, obejmujące utrzymanie, konserwację oraz naprawy niezbędne do zapewnienia sprawnego i niezawodnego funkcjonowania systemu telekomunikacyjnego
 - Bezpłatne aktualizacje wszystkich elementów oprogramowania:
 - Możliwość zgłaszania awarii Systemu VoIP całodobowo telefonicznie oraz za pośrednictwem poczty e-mail;
 - Zapewnienie czasu usunięcia awarii na poziomie do 10h od poniedziałku do piątku i 48h w dni wolne i święta od chwili zgłoszenia, 365/366 dni w roku;
 - Zapewnienia czasu usunięcia awarii poważnych (brak możliwości wykonywania połączeń głosowych wewnętrznych i zewnętrznych) na poziomie 12h od poniedziałku do piątku i 12h w dni wolne i święta od chwili zgłoszenia, 365/366 dni w roku;
 - Udostępnianie aktualnych wersji dostarczonego oprogramowania przez okres 60 miesięcy od momentu uruchomienia infrastruktury bez ponoszenia dodatkowych kosztów.

Serwis i kontrola sprawności alarmów, służących Zamawiającemu do informowania o incydentach w pomieszczeniach Szpitala. Obsługa dotyczy serwisu styku z systemem telefonicznym oraz serwisu i kontroli czujników ruchu, panelu sterowania itp. do obsłużenia 7 systemów alarmowych. W zakres konserwacji wchodzi okresowe przeglądy jak również części zamienne, chyba, że uszkodzeniu ulegnie system, gdzie koszt naprawy przewyższy wartość nowego systemu.

IV. Wymagania w zakresie dokumentacji

1. Dokumentacja eksploatacyjna powinna zawierać co najmniej:
 - a) diagnostykę uszkodzeń,
 - b) procedury wykonania kopii bezpieczeństwa konfiguracji docelowej i procedury odtworzeniowej,
 - c) procedury awaryjne określające sposób postępowania w przypadku wystąpienia awarii
 - d) zarządzanie podsystemem bilingu.

Dokumentacja musi być sporządzona w języku polskim.