

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

O ile nie zaznaczono inaczej, wszelkie parametry należy rozumieć jako minimalne

Wymagania dotyczące świadczeń usług w zakresie telefonii stacjonarnej i stacjonarnego dostępu do internetu

1. Określenie przedmiotu lub zakresu zamówienia:

1.1. Przedmiotem zamówienia jest wybór operatora telefonii stacjonarnej i stacjonarnego dostępu do internetu dla Województwa Kujawsko-Pomorskiego Urzędu Marszałkowskiego w Toruniu wraz z podmiotami (jednostkami) wymienionymi w Załączniku D.

1.1.1. Operator wyłoniony w drodze przetargu nieograniczonego przejmie całość ruchu telefonicznego wychodzącego i przychodzącego z siedziby Zamawiającego i oddziałów, z zastrzeżeniem, iż oddziały (jednostki) przystąpią do umowy po rozwiązaniu dotychczas zawartych przez nie umów zgodnie z wykazem usług i numerów wymienionych w Załączniku D.

1.1.2. Operator zapewni łączność w zakresie połączeń lokalnych i strefowych, międzystrefowych, do sieci komórkowych wszystkich operatorów, na numery informacyjne.

1.1.3 Usługobiorca zastrzega obowiązek zachowania obecnej numeracji.

1.1.4. Operator zapewni transmisję dla faksów we wszystkich placówkach Usługobiorcy.

1.1.5. Operator zapewni bezpłatną łączność do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone: 112, 999, 998, 997, 994, 993, 992, 986, 985, 984 oraz do wszystkich numerów stacjonarnych i komórkowych z wyłączeniem połączeń o podwyższonej opłacie oraz do stref poza granicami Polski.

1.1.6. Rozliczanie zrealizowanych połączeń, nie wymienionych w punkcie 1.1.5, odbywać się będzie w systemie naliczenia sekundowego, zgodnie ze stawkami zaproponowanymi w ofercie przetargowej bez naliczania kwot za rozpoczęcie rozmowy z zastrzeżeniem iż wszelkie inne połączenia rozliczane w inny sposób będą zablokowane przez Operatora (zdjęcie blokady na żądanie zamawiającego a odblokowane usługi rozliczane wg cennika Operatora).

1.1.7. Usługi świadczone w określonym powyżej zadaniu muszą obejmować:

a) instalację właściwych dla danej lokalizacji łączy wraz z niezbędnym zakresem numerów i ich uruchomienie,

b) podłączenie instalacji do centrali telefonicznej, o ile występuje w danej jednostce,

c) połączenia w jedną grupę łączy Urzędu Marszałkowskiego zlokalizowanych w Toruniu przy Placu Teatralnym 2 oraz przy ul. Skłodowskiej-Curie 73, tak aby w przypadku awarii jednego z łączy, osoba dzwoniąca z zewnątrz łączona była z urzędem poprzez drugą czynną linię.

d) w lokalizacji Urząd Marszałkowski w Toruniu, Plac Teatralny 2 uruchomione zostaną dodatkowe trzy łącza analogowe z nowymi numerami, przeznaczone dla sytuacji kryzysowych. Linie te muszą mieć własne zasilanie z centrali Operatora,

e) realizację połączeń z wszystkich sieci operatorów publicznych do każdego numeru z zakresu, które będą używane w realizacji przedmiotu zamówienia,

f) wszystkie połączenia między numerami w ramach niniejszego przetargu będą

bezpłatne.

1.1.8. Specyfikacja wykonania instalacji teletechnicznej w ramach przetargu.

- a) Koszty związane z realizacją usługi DDI, opłatami uruchomieniowymi, opłatami bilingowymi oraz inne nie wymienione wprost w ofercie przetargowej, muszą zostać wliczone przez Operatora w koszt abonamentu.
- b) Usługobiorca nie dopuszcza aby Operator świadczył usługi inną drogą niż z wykorzystaniem kanalizacji telekomunikacyjnej tzw. droga kablowa-ziemna.
- c) Usługobiorca w lokalizacji objętej zadaniem nie posiada (innych niż wyznaczone pomieszczenie techniczne) wolnych pomieszczeń, w których mogłyby być zainstalowane urządzenia teletransmisyjne oraz zasilające.
- d) Usługobiorca wyraża zgodę na instalowanie koniecznych urządzeń teletransmisyjnych oraz zasilających koniecznych do dostarczenia usługi w wyznaczonych pomieszczeniach technicznych (pomieszczenie centrali telefonicznej i przełącznicy).
- e) Usługobiorca nie zapewnia miejsca w swojej szafie teletechnicznej dla urządzeń.
- f) Operator na własny koszt zainstaluje konieczne do świadczenia usług szafy teletechniczne w których umieści własne urządzenia wykorzystywane do realizacji przedmiotu zamówienia. Wykonawca na koszt własny zobowiązany jest przygotować konieczne projekty.
- g) Usługobiorca wyklucza możliwość realizacji połączeń drogą radiową lub w technologii VoIP. Dla technologii VoIP dopuszcza się wyjątek dla lokalizacji do 10-ciu numerów stacjonarnych pod warunkiem dostarczenia niezbędnych urządzeń umożliwiających podłączenie do istniejącej infrastruktury w danej Jednostce. Urządzenia te będą zwrócone Operatorowi po zakończeniu umowy
- h) Wszelkie inne usługi dodatkowe związane z usługami telekomunikacyjnymi Operator dostarczy po cenie nie większej niż określona w dostępnych publicznie aktualnych cennikach Operatora dla klientów biznesowych.
- i) Usługobiorca zakłada trzy rodzaje abonamentu. Abonament dla łącza PRA, dla łącza ISDN oraz PSTN. W ramach tych nie ma wliczonych żadnych minut (chyba, że Operator zaoferuje bezpłatne minuty w ramach abonamentu z zastrzeżeniem, iż nie wpływa to na ocenę oferty). Wszystkie koszty połączeń rozliczane będą z naliczaniem 1 sekundowym bez dodatkowej opłaty za rozpoczęcie połączenia. Wybór rodzaju łącza dokonany będzie w oparciu o indywidualne ustalenia pomiędzy Urzędem i jednostkami wymienionymi w Załączniku A a Operatorem.
- j) Usługobiorca zakłada możliwość świadczenia przez Operatora usługi stacjonarnego dostępu do internetu (wskaźnik (Pdsl) w formularzu ofertowym). Łącze dostarczone w ramach tej technologii musi posiadać maksymalne dostępne dla danej lokalizacji parametry uwarunkowane tylko rodzajem nośnika, odległością od centrali czy też innymi ograniczeniami technicznymi, w zakresie do 100Mb bez ograniczeń ze strony Operatora oraz minimum jeden stały adres IP. Łącze może być wykonane w technologii światłowodowej lub miedzianej.

1.1.9. Specyfikacja gwarancji, poziomu usługi, odpowiedzialności.

- a) W ramach usługi będącej przedmiotem zamówienia, Operator zapewnia:
- b) zachowanie odpowiednich parametrów i standardów realizowanych usług zgodnych z obowiązującymi przepisami,
- c) bezpłatną, dostępną w godzinach 6.00 – 21.00, telefoniczną obsługę klientów,
- d) automatyczny wybór prefiksu operatora,
- e) 24-godzinną obsługę serwisową dla usług będących przedmiotem umowy,

- f) techniczną pomoc związana ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez Usługobiorcę, obejmującą w szczególności: bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łączy, bezpłatne usuwanie awarii, w razie awarii wykonanie instalacji dodatkowej do głównego zakończenia sieci lub zmianę w jęgo przyłączeniu,
- g) serwis w przypadku awarii podejmie działania naprawcze (zdalnie lub bezpośrednio na miejscu u Zamawiającego) w ciągu 6 godzin od momentu poinformowania o awarii przez Zamawiającego Operatora,
- h) maksymalny czas naprawy uszkodzeń nie może przekroczyć (zgodnie z ofertą) od momentu zgłoszenia awarii przez Usługobiorcę w formie telefonicznej lub faksowej bądź e-mail (kanał zgłoszeniowy poda Operator w momencie podpisania umowy). Wyjątek stanowi usunięcie awarii powstałej na skutek wystąpienia siły wyższej,
- i) Operator zobowiązuje się w terminie trzech godzin od zgłoszenia awarii do określenia i przekazania Zamawiającemu informacji o przyczynie awarii oraz orientacyjnym czasie jej usunięcia, zachowując czas reakcji określony w ppkt h)
- j) stosowane przez Operatora środki techniczne wykorzystywane w związku ze świadczeniem usługi gwarantują bezpieczeństwo przekazu informacji w granicach możliwości technicznych.

1.1.10. Kary umowne naliczane będą zgodnie z zasadami zawartymi w umowie.

2. Operator zapewni takie usługi telekomunikacyjne jak:

- 2.1. Operator zapewni Usługobiorcy bezpłatną pocztę głosową.
- 2.2. Operator zapewni Usługobiorcy identyfikację numeru dzwoniącego.
- 2.3. Operator zapewni na żądanie Usługobiorcy szczegółowe, bezpłatne wykazy (bilingi) wykonanych połączeń numerów objętych niniejszą umową w formie papierowej.
- 2.4. Operator zapewni Usługobiorcy bezpłatną blokadę wychodzących połączeń głosowych z numerami specjalnymi - tzn. taryfikowanymi wg cen wyższych niż standardowa opłata za połączenie.
- 2.5. Operator zapewni na żądanie Usługobiorcy bezpłatne aktywowanie i dezaktywowanie za pomocą dedykowanego rozwiązania (aplikacji z dostępem z poziomu Usługobiorcy) następujących usług:

2.5.1. zastrzeżenie identyfikacji numeru,

2.5.2. aktywowanie/dezaktywowanie usług dostępnych u Operatora w tym i tych nie wymienionych w umowie (przy odpłatności wg cennika Operatora),

2.6. Operator zapewni Usługobiorcy pakiet aktywnych usług takich jak połączenie oczekujące, blokowanie połączeń, zawieszanie połączenia, rozmowa konferencyjna.

2.7. Operator zapewni Usługobiorcy w ramach opłaty abonamentowej:

Dla usługi PRA co najmniej 6000 darmowych minut

Dla usługi BRA co najmniej 600 darmowych minut

Dla usługi PSTN co najmniej 200 darmowych minut

Dla usługi DSL/FTTH co najmniej do 100 Mbps z jednym stałym adresem zewnętrznym

IP.

2.8. Operator zapewni Usługobiorcy ruch krajowy w ramach telefonii stacjonarnej bez opłat (opłata w ramach abonamentu) z wyłączeniem połączeń na numery o podwyższonych opłatach tzn. wychodzących połączeń głosowych z numerami specjalnymi - tzn. taryfikowanymi wg cen wyższych niż standardowa opłata za połączenie.

3. Czas trwania zamówienia:

3.1. Usługobiorca zastrzega sobie możliwość wypowiedzenia umowy bez podawania przyczyn po 18 miesiącach jej obowiązywania z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia.

3.1. Usługobiorca zastrzega sobie możliwość wypowiedzenia umowy dla każdego z przyłączy z osobna.

3.2. Usługobiorca zastrzega sobie prawo do zawierania i rozwiązywania umów indywidualnie przez jednostki wymienione w Załączniku D na zasadach i warunkach zgodnych z umową zawartą w ramach tego postępowania przetargowego.

4. Każde zamówienie na nowy numer telefoniczny zostanie zrealizowane przez Operatora w terminie 7 dni roboczych od jego złożenia z zastrzeżeniem, że ostatnie zamówienie może zostać złożone przez Usługobiorcę na 12 miesięcy przed zakończeniem umowy przy zamówieniu numeru telefonicznego wraz z urządzeniem, oraz na 90 dni przed zakończeniem umowy w pozostałych przypadkach z zastrzeżeniem, iż łączna ilość tak zamówionych urządzeń nie może przekroczyć 10% ilości urządzeń zakupionych w trakcie pierwszych 24 miesięcy trwania umowy.

5. Świadczona usługa telekomunikacyjna ma zapewnić między innymi zachowanie dotychczas używanych numerów telefonicznych, przeniesienie numeru na zasadach zgodnych z Prawem Telekomunikacyjnym.

6. Usługi i dostawy realizowane będą sukcesywnie przez cały czas trwania umowy, a ich wielkość w okresie realizacji umowy będzie różna i zależna od potrzeb Usługobiorcy i innych jednostek organizacyjnych Województwa Kujawsko - Pomorskiego. Zamawiający nie jest w stanie przewidzieć liczby i typów przyszłych urządzeń dlatego SIWZ oparta jest na konkretnych cenach jednostkowych.

8. Usługobiorca zastrzega sobie prawo do utworzenia wspólnej grupy użytkowników, opartej na Usługobiorcy i innych jednostkach organizacyjnych Województwa Kujawsko-Pomorskiego.