Załącznik nr Opis przedmiotu zamówienia

**Opis przedmiotu zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi dzierżawy platformy VoIP oraz usługi wsparcia technicznego dla dzierżawionego Systemu i Systemu Telekomunikacyjnego MD110, będącego własnością Ministerstwa Aktywów Państwowych.

**I. Dzierżawa platformy VoIP.**

1. Dzierżawa platformy VoIP (oprogramowanie - licencja) przez okres trwania Umowy.
2. W ramach realizacji zamówienia, należy uruchomić opisane przez Zamawiającego funkcjonalności systemu telefonii stacjonarnej. W szczególności wymagana jest obsługa:
	1. co najmniej 1000 kont SIP (Wykonawca udzieli licencji na okres trwania Umowy),
	2. co najmniej 200 kanałów SIP Trunk (Wykonawca udzieli licencji na okres trwania Umowy),
	3. co najmniej 8 łączy PRI (Wykonawca udzieli licencji na okres trwania Umowy),
	4. 500 równoczesnych połączeń wewnętrznych/zewnętrznych,
	5. graficznego panelu administracyjnego, umożliwiającego administrację i konfigurację systemu (platformą VoIP, aparatów VoIP, aplikacji) poprzez bezpieczny szyfrowany protokół,
	6. poczty głosowej z możliwością przesłania automatycznie nagrań na adres email,
	7. zestawów sekretarsko-dyrektorskich – aranżacja i możliwość ograniczania połączeń,
	8. funkcjonalności IVR i kolejkowania połączeń oraz interakcyjne budowanie menu z elementami typu: abonent, fax, poczta głosowa,
	9. funkcjonalności bota głosowego o wydajności co najmniej 200 jednoczesnych połączeń,
	10. generowania raportów bilingowych z poziomu panelu zarządzającego platformą,
	11. protokołów: SIP, HTTPS, HTTP, TFTP, SSH, T.38,
	12. kodeków: H.264, G.711a, G.711u, G.726, G.729a.
3. Integracja platformy VoIP z centralą MD110 z zachowaniem pełnej spójności w zakresie usług telekomunikacyjnych: poprawna identyfikacja numeru i nazwy przy połączeniach wewnętrznych i zewnętrznych, korzystanie ze wszystkich aplikacji platformy VoIP przez abonentów centrali MD110 itp.
4. Platforma VoIP musi być w pełni uruchomiona i zintegrowana z centralą telefoniczną MD110 w terminie 7 dni od dnia podpisania Umowy.
5. Dzierżawa platformy następuje przez okres obowiązywania Umowy. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dostęp do aplikacji współpracujących z platformą.
6. Świadczenie konsultacji technicznych dotyczących utrzymania, rozbudowy systemu i wyboru końcowych urządzeń - szczególnie w zakresie bezpieczeństwa teleinformatycznego.
7. Utrzymanie platformy VoIP, w tym integracja z systemami informatycznymi Ministerstwa Aktywów Państwowych.
8. Urządzenia będą zlokalizowane na ul. Krucza 36/Wspólna 6, 00-522 Warszawa.

**II. Utrzymanie systemu firmy Ericsson - MD110 i platformy VoIP**

1. Świadczenie usługi wsparcia technicznego dotyczącego całości Systemu Telekomunikacyjnego Ericsson MD 110 w lokalizacji Krucza 36/Wspólna 6, w której zainstalowane są komponenty wchodzące w skład Systemu Telekomunikacyjnego.
2. Wykonywanie czynności na zasadach opisanych w Warunkach SLA (punkt III).
3. Konfigurowanie i wykonywanie zmian w konfiguracji Systemu w zależności od potrzeb Zamawiającego.
4. Wykonywanie zmian w połączeniach na budynkowych przełącznicach telefonicznych (KRONE) obsługujących zainstalowane w budynku telefony systemu Ericsson MD 110.
5. Wykonanie okablowania i konfiguracji fizycznie wydzielonej sieci LAN.
6. Nadzór nad wydzieloną fizycznie siecią LAN.
7. Wykonywanie przeglądów okresowych Systemu – w szczególności sprawdzanie ewentualnych błędów w działaniu Systemu, wykrywanie potencjalnych przyszłych zdarzeń mogących wpłynąć na błędne działanie Systemu.
8. Zaktualizowanie danych w aplikacji taryfikacyjnej dotyczących numeracji wewnętrznej oraz w razie konieczności zmiany stawek za połączenia i taryf zgodnie z aktualnie obowiązującymi cennikiem operatora.
9. Lokalizowanie i usuwanie awarii.
10. Bezpłatna naprawa i wymiana uszkodzonych elementów centrali telefonicznej MD110.
11. Dokonywanie konfiguracji wszelkich podzespołów systemu.
12. Udzielanie porad technicznych dla użytkowników systemu.
13. Konsultacje telefoniczne lub drogą elektroniczną.
14. Kontrola stabilności pracy systemu.
15. Dozór nad oprogramowaniem (działania mające na celu eliminację błędów).
16. Inicjowanie numerów oraz podłączanie urządzeń końcowych dla systemu Ericsson i platformy VoIP.
17. Przeprowadzki abonentów - zamiana numerów.
18. Rekonfiguracja parametrów abonentów i krosowanie linii telefonicznych.
19. Prowadzenie aktualnego rejestru abonentów i sporządzanie raportów wg potrzeb Ministerstwa Aktywów Państwowych.
20. Wykonywanie raportów taryfikacyjnych wg potrzeb Ministerstwa Aktywów Państwowych.
21. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania prac będących przedmiotem umowy zgodnie z aktualnym poziomem wiedzy technicznej i należytą starannością oraz powierzenia wykonania prac osobom o kwalifikacjach zawodowych w zakresie teleinformatycznym.

**III. Warunki SLA.**

1. Asysta techniczna ma być pełniona w dni robocze w godzinach od 8:00 do 16:00 w siedzibie Zamawiającego.
2. Wykonawca ma zapewnić jedną osobę do pełnienia asysty technicznej, która posiada odpowiednią wiedzę do utrzymania centrali MD110 oraz platformy VoIP, a w razie potrzeby - sytuacja zagrożenia ciągłości usługi, spiętrzenia prac itp., Wykonawca zapewni dwie osoby w siedzibie Zamawiającego.
3. Zamawiający zapewni przestrzeń biurową.
4. W przypadku awarii centrali telefonicznej MD110 lub/i platformy VoIP, Wykonawca jest zobowiązany do świadczenia serwisu (zdalnie) 24h/7 dni w tygodniu.
5. Reakcja na przesłane zgłoszenie w trakcie świadczenia asysty technicznej w siedzibie klienta wynosi 15 minut.
6. Reakcja na przesłane zgłoszenie po 16:00 w przypadku awarii wynosi 1 godzinę.
7. Usunięcie awarii wyniesie 8 godzin od zgłoszenia (czas liczony w godzinach pełnienia asysty technicznej).
8. Realizacja zleceń innych niż awaria - w ciągu 12 godzin od zgłoszenia (czas liczony w godzinach pełnienia asysty technicznej).
9. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszeń za pośrednictwem poczty elektronicznej.
10. Zamawiający otrzyma potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę e-mailem do 30 minut.