**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Support**

1. Całodobowa obsługa zgłoszeń przekazywanych przez Zamawiającego realizowana przed dedykowany zespół wsparcia technicznego.
   1. Czas reakcji na zgłoszenie do 1h od poinformowania przez Zamawiającego poprzez mail i telefon.
2. W ramach abonamentu Wykonawca zobowiązuje się do realizacji zleceń i usuwanie uszkodzeń w godzinach 8-18 od poniedziałku do piątku.
   1. Czas realizacji zleceń lub uszkodzeń do 6h od przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
3. Wykonawca zobowiązuje się przydzielić dedykowanego inżyniera, który posiada minimum jeden certyfikat potwierdzający znajomość technologii VoIP wystawiony przez producenta central IP lub producenta urządzeń dostarczanych do budowania infrastruktury VoIP.
4. Zamawiający oczekuje od wykonawcy, że w ramach abonamentu, w ciągu jednego miesiąca, dedykowany inżynier będzie dostępny minimum 3h zdalnie oraz 1h stacjonarnie na potrzeby wprowadzania zmian w systemie i administracji.
5. System musi umożliwiać administrowanie zdalne przez administratorów Zamawiającego.
6. Wymagane jest aby Wykonawca zapewnił dedykowanego opiekuna klienta, który będzie współpracował z Zamawiającym w pełnym zakresie umowy.

**Wymagania/Założenia**

1. Do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:
   1. Podłączenia 15 linii wraz z telefonami.
   2. Przeniesienie obecnie używanej numeracji krajowej stacjonarnej przez Zamawiającego na oferowany system Wykonawcy.
   3. administrowanie wirtualną centralką telefoniczną dla minimum 500 abonentów wyposażonych w telefony IP.
   4. połączenia z siecią PSTN za pomocą niezależnego, własnego i dedykowanego światłowodowego łącza dostępowego oraz łącza zapasowego w technologii radiowej;
   5. zapewnienie wystarczającej ilości kanałów rozmównych – minimum dwa na jedno konto SIP.
   6. opieka nad systemem telekomunikacyjnym (utrzymania wirtualnej centrali telefonicznej, zarządzania oraz wprowadzania zmian na centrali, aparatach itp.);
   7. wprowadzenia niezbędnych zmian konfiguracyjnych i innych w celu poprawnego działania zainstalowanego rozwiązania.
   8. świadczenie usług utrzymania systemu telekomunikacyjnego wraz z licencjami wymaganymi do jego utrzymania.
   9. zapewnienie dostępności przez okres obowiązywania umowy do urządzeń kompatybilnych z systemem telekomunikacyjnym w terminie 5 dni: co najmniej   
      10 aparatów opisanych w specyfikacji.
   10. świadczenie usług telekomunikacyjnych.
2. System telekomunikacyjny musi być zlokalizowany w infrastrukturze Wykonawcy   
   na terytorium Polski z wyjątkiem koniecznych do uruchomienia usługi urządzeń sieciowych   
   i aparatów telefonicznych.
3. Dostęp zdalny do zarządzania centralą musi być możliwy z każdego miejsca poprzez dedykowany portal www z wykorzystaniem sieci Internet – bez użycia tuneli lub innego rodzaju połączeń pośrednich.
4. Zapewnienie systemu FaxServer dla wskazanych z przydzielonej puli numerów dla usługi Fax2Mail, Mail2Fax i WebFax. Usługa musi być uruchomiona tak jak system telekomunikacyjny w infrastrukturze Wykonawcy. Obsługa musi ograniczać się tylko do dedykowanego panelu www oraz aplikacji pocztowej Zamawiającego bez instalowania dodatkowych programów oraz wtyczek. Jest to rozwiązanie przyszłościowe, Zamawiający na dzień uruchomienia usługi   
   nie planuje konfiguracji FaxServera.
5. Zamawiający zapewni niezbędną do realizacji przedmiotu zamówienia infrastrukturę kablową wewnątrz własnej siedziby - do każdego stanowiska pracy z telefonem prowadzi niezależny kabel miedziany min. kategoria 5A wpięty do punktu krosowniczego (PK).
6. Wykonawca będzie zobowiązany do instalacji i dostarczenia wszelkich urządzeń, oprogramowania, licencji i łączy niezbędnych do realizacji przedmiotu zamówienia.
7. Wszystkie aparaty telefoniczne muszą pochodzić od tego samego producenta – dotyczy   
   to także urządzeń podlegających wymianie.
8. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dostarczone urządzenia pochodziły z oficjalnego kanału dystrybucyjnego danego producenta, a serwis gwarancyjny był autoryzowany przez producenta urządzeń i oprogramowania oraz świadczony przez producenta   
   lub autoryzowanych partnerów w centrach serwisowych na terenie Polski.
9. Wymagana minimalna funkcjonalność systemu telekomunikacyjnego:
   1. Możliwość tworzenia numeracji wewnętrznej trzycyfrowej i czterocyfrowej;
   2. Połączenia wychodzące na numery Polskie z poza sieci systemu nie powinny być poprzedzane prefiksami np. 0 lub 9;
   3. Funkcjonalność Grup dzwonienia (Hunt Group);
   4. Możliwość tworzenia własnych numerów skróconych (Speed Dial);
   5. Funkcjonalność transferowania połączeń wewnątrz systemu lub poza;
   6. Funkcjonalność przekierowania połączeń w przypadku:
      1. Zajętości;
      2. Nie odbierania;
      3. Niedostępności aparatu;
   7. Funkcjonalność zawieszania połączeń (HOLD);
   8. Identyfikacja połączeń przychodzących;
   9. Obsługa połączeń oczekujących;
   10. Możliwość ustawienia systemowej muzyki w trakcie oczekiwania na połączenie (MOH);
   11. Funkcjonalność układu sekretarsko-dyrektorskiego;
   12. Możliwość uruchomienia jednego konta SIP na wielu urządzeniach tj. Softphone   
       i telefon stacjonarny;
   13. Blokada połączeń (Black list);
   14. Możliwość nagrywania połączeń i przechowywania nagrań do 30 dni na każdym numerze wewnętrznym;
   15. Funkcjonalność sprawdzania statusu linii na telefonach (BLF);
   16. Możliwość ustawiania warunków czasowych (godzin pracy);
   17. Możliwość wgrywania do systemu własnych zapowiedzi głosowych;
   18. Funkcjonalność IVR czyli tworzenia drzewek wyboru;
   19. Funkcjonalność kolejkowania połączeń;
   20. Możliwość definiowania wielu grup PickUp;
   21. Możliwość przeglądania historii połączeń poprzez panel www;
   22. Funkcjonalność poczty głosowej z możliwością wysyłki nagrań na adres e-mail;
   23. Funkcjonalność FaxServer;
10. Rozwiązanie będzie uwzględniać wszystkie inne koszty związane z uruchomieniem usługi, dostawy i montażu sprzętu, konfiguracji sprzętu, serwisu niezbędnych do prawidłowego realizowania usługi.
11. Wszystkie połączenia wewnątrz sieci Zamawiającego będą bezpłatne.
12. Wykonawca w ramach abonamentu udostępni dla wszystkich użytkowników systemu   
    (nie więcej niż 500) aplikację typu softphone współpracującą z zamawianym systemem. Aplikacja musi współpracować z platformami Windows, MacOS, Android i iOS.   
    Każdy z użytkowników aplikacji niezależnie gdzie się znajduje (poza biurem) ma mieć możliwość korzystania z funkcjonalności systemu, a przede wszystkim:
    1. Wykonywania i odbierania połączeń głosowych oraz wideo;
    2. Przekierowywania i transferowania połączeń;
    3. Odsłuchiwania poczty głosowej;
    4. Wymiany wiadomości tekstowych z innymi użytkownikami aplikacji;
    5. Podgląd statusu innych użytkowników systemu.
13. Wymagania dotyczące dostarczanych aparatów:
    1. Wyświetlacz kolorowy o przekątnej nie mniejszej niż 7”;
    2. Rozdzielczość wyświetlacza nie może być mniejsza niż 480x272 pikseli;
    3. Podświetlany wyświetlacz;
    4. Możliwość zaprogramowania minimum 16 linii SIP;
    5. Minimum 10 fizycznych przycisków linii;
    6. Możliwość zaprogramowania minimum 27 funkcji na przyciskach programowalnych;
    7. Słuchawka jak i głośnik powinien emitować dźwięki w jakości HD;
    8. Obsługa kodeków G.711a, G.722 oraz Opus;
    9. Możliwość tworzenia minimum jednej konferencji 10-cio stronnej z pozycji aparatu;
    10. Zasilanie PoE;
    11. Port słuchawek nagłownych RJ-9;
    12. Minimum dwa porty USB typu A wykorzystywane w celu:
        1. Podłączenia słuchawek nagłownych USB;
        2. Nagrywania połączeń na zewnętrzne nośniki;
    13. Minimum WiFi Ready oraz Bluetooth Ready, czyli możliwość uruchomienia funkcjonalności WiFi lub Bluetooth poprzez dedykowane moduły zewnętrzne;
    14. Możliwość podłączenia dodatkowego moduły rozszerzającego przyciski programowalne;
    15. Możliwość regulacji wysokości, przynajmniej w dwóch stopniach;
14. Wymagania dotyczące dostarczanych modułów rozszerzających:
    1. Moduły muszą być tego samego producenta co aparaty telefoniczne   
       oraz kompatybilne z zaproponowanymi urządzeniami;
    2. Wyświetlacz kolorowy minimum 4,3”;
    3. Rozdzielczość wyświetlacza nie może być mniejsza niż 272x480 pikseli;
    4. 20 fizycznych programowalnych przycisków;
    5. Możliwość programowania łącznie 60 funkcji dostępnych z panelu;
    6. Możliwość regulacji w wysokości, przynajmniej w dwóch stopniach;
    7. Możliwość podłączenia szeregowego wielu modułów, minimum 3;
    8. Minimum jeden port USB;