**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest: **aktywacja oraz utrzymanie telefonii stacjonarnej VoIP wraz
z dzierżawą sprzętu na potrzeby Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji.**

**Support**

1. Całodobowa obsługa zgłoszeń przekazywanych przez Zamawiającego realizowana przez 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 dodatkowe:**

* 1. Wymagane jest aby Wykonawca posiadał certyfikaty wdrożenia i stosowania systemów zarzadzania zgodnie z normami PN-EN ISO 9001:2015 oraz PN-EN ISO/IEC
	27001:2017-06 lub równoważne.
	2. Zamawiający nie ogranicza udziału podwykonawców w realizacji zamówienia. Powierzenie realizacji części zamówienia podwykonawcom nie zwalnia wykonawcy z odpowiedzialności za prawidłową realizację zamówienia.
	3. Zamawiający żąda wskazania przez wykonawcę w ofercie części zamówienia, których wykonanie zamierza powierzyć ewentualnym podwykonawcom i podania przez wykonawcę firm podwykonawców, o ile są już znani. Brak wskazania w ofercie części zamówienia, której wykonanie wykonawca zamierza powierzyć podwykonawcom będzie oznaczać
	dla Zamawiającego, że wykonawca samodzielnie zrealizuje przedmiot zamówienia.
	4. Dostarczenie łącza dedykowanego dla usług głosowych realizowanego w oparciu
	o infrastrukturę światłowodową oraz łącza zapasowego realizowanego poprzez medium niezależnego geograficznie realizowanego przez łącze radioliniowe. Nie dopuszcza się budowy łącza radiowego w technologii Wi-Fi ani w technologii komórkowej (GSM, GPRS, EDGE, UMTS, 3G, LTE, HSPA, HSDPA etc.).
	5. Łącze podstawowe oraz zapasowe musi być zakończone w dwóch niezależnych węzłach sieciowych w infrastrukturze działających autonomicznie.
	6. Dedykowane łącza mają zapewnić nieprzerwaną ciągłość działania usługi.
	7. Komunikacja między telefonami stacjonarnymi, a wirtualna centralą musi odbywać
	się poprzez adresację IP lokalną bez użycia dedykowanych prywatnych tuneli.

**Wymagania/Założenia**

1. Do obowiązków Wykonawcy należy w szczególności:
	1. Przeniesienie numeracji przyznanej Zamawiającemu przez dotychczasowego operatora, tj. numerów wybranych przez zamawiającego do swojej sieci.
	2. administrowanie wirtualną centralką telefoniczną dla minimum 500 abonentów wyposażonych w telefony IP.
	3. połączenia z siecią PSTN za pomocą niezależnego, własnego i dedykowanego światłowodowego łącza dostępowego oraz łącza zapasowego w technologii radiowej;
	4. zapewnienie wystarczającej ilości kanałów rozmównych – minimum dwa na jedno konto SIP.
	5. opieka nad systemem telekomunikacyjnym (utrzymania wirtualnej centrali telefonicznej, zarządzania oraz wprowadzania zmian na centrali, aparatach itp.);
	6. wprowadzenia niezbędnych zmian konfiguracyjnych i innych w celu poprawnego działania zainstalowanego rozwiązania.
	7. świadczenie usług utrzymania systemu telekomunikacyjnego wraz z licencjami wymaganymi do jego utrzymania.
	8. zapewnienie dostępności przez okres obowiązywania umowy do urządzeń kompatybilnych z systemem telekomunikacyjnym w terminie 5 dni: co najmniej
	10 aparatów opisanych w specyfikacji.
	9. 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. np. 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 800x480 pikseli;
	3. Podświetlany wyświetlacz;
	4. Możliwość zaprogramowania minimum 16 linii SIP;
	5. Dotykowy wyświetlacz;
	6. Wielojęzyczny interfejs użytkownika;
	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;
15. Usługa będzie świadczona w biurze Fundacji Rozwoju Systemu Edukacji na piętrach 2-4.