**Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego**

# SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. **Przedmiot zamówienia:**
   Świadczenie usługi telekomunikacyjnej wraz z utrzymaniem wirtualnej centrali telefonicznej dla WFOŚiGW w Katowicach ul. Plebiscytowa 19 oraz jego biurach w: Katowicach, ul. Wita Stwosza 2; Bielsku-Białej, ul. Legionów 57; Częstochowie, ul. Jana III Sobieskiego 7; zgodnie ze szczegółowymi wymaganiami Zamawiającego.
2. **Środowisko zamawiającego:**
   a. Zamawiający posiada system telefonii VOIP działający w oparciu o centralę Platan Proxima oraz telefony Yealink (T46G, T28P, NIP, T41S, T42S);
   b. System obsługuje 250 abonentów wewnętrznych, 5 schematów dzwonienia wraz z zapowiedziami IVR oraz funkcją kolejkowania, 20 grup wspólnego wywołania;
   c. Zamawiający dysponuje symetrycznym łączem internetowym o przepustowości 200Mb/s, które będzie wykorzystywane na potrzeby świadczenia usługi telefonii VOIP. Wszystkie lokalizacje Zamawiającego są połączone ze sobą wewnętrzną siecią LAN.
3. **Obszar zamówienia Zakres usługi:**
   a. Przeniesienie dotychczas używanych przez Zamawiającego numerów (pula 250) oraz w razie potrzeby pulę dodatkowych numerów (50 DDI) w ciągłej numeracji publicznej (32). Po zakończeniu okresu obowiązywania Umowy przydzielone numery pozostaną w gestii Zamawiającego,
   b. Świadczenie usługi utrzymania wirtualnej centrali telefonicznej dla 300 abonentów wyposażonych w telefony IP. Centrala powinna udostępniać co najmniej wskazane poniżej funkcjonalności:
      i. Zapowiedzi głosowe,
      ii. Warunki czasowe - możliwośc ustawienia zachowania centrali zależnie od godziny ( blokada połaczeń zewnętrznych wraz ze stosownym komunikatem o godzinach działania firmy, przekierownie na wskazane numery itp.)
      iii. Kolejkowanie rozmów wraz z informacja o miejscu w kolejce,
      iv. Nagrywanie rozmów (możliwość definiowania, które numery maią być rejestrowane, okres przechowywania nagrań u operatora 90 dni),
      v. Przekazywanie rozmów w obrębie numeracji wewnętrznej,
      vi. Obsługa e-faksu (fax to mail),
      vii. Obsługa telekonferencji (minimum 10 uczestników),
      viii. tworzenie schematów dzwonienia oraz IVR,
      ix. raportowanie statusów połączeń i tworzenie statystyk (ilością rozłączonych polaczeń, odebranych, czas oczekiwania na rozmowę itp. dla grup i poszczególnych numerów),
      x. możliwość ustawienia czasu oczekiwania na odebranie połączenia do minimum 8 godzin,
      xi. grupowanie numerów i użytkowników,

xii. aplikacja do obsługi konta VoIP w tym ustawiania statusów dostępności i zarządzania rozmowami z poziomu komputera,

xiii. aplikacja pozwalająca obsługiwać konto VoIP z poziomu telefonu komórkowego, dopuszcza się użycie zewnętrznych rozwiązań i wdrożenie u zamawiającego,

xiv. możliwość prowadzenia rozbudowanych statystyk oraz prezentacji graficznej danych,

c. Realizację następujących kategorii połączeń wliczonych w miesięczną opłatę abonamentową:

i. połączenia w ruchu lokalnym, strefowym, międzystrefowym (międzymiastowym) liczba minut: 5.000,

ii. połączenia w ruchu komórkowym krajowym - liczba minut: 10.000,

iii. Po przekroczeniu powyższych limitów miesięcznych wliczonych w abonament, Zamawiający zobowiązuje się pokryć koszt połączeń według cen wskazanych przez Wykonawcę w formularzu stanowiącym integralną część Umowy, Wykonawca zobowiązuje się w dniu uruchomienia usług zablokować wszystkie połączenia na numery PREMIUM oraz inne wskazane przez Zamawiającego, z możliwością zdjęcia blokady na jego wniosek.

iv. Wszystkie połączenia wewnątrz sieci Zamawiającego wykonywane są bezkosztowo.

v. Dopuszcza się możliwość rozliczania na podstawie miesięcznego ryczałtu – bez przydzielania konkretnej ilości minut w abonamencie i ceny za minutę poza abonamentem przyjmując stałą miesięczną opłatę bez względu na czas rozmów,

d. Dodatkowe funkcjonalności wpływające na ocenę oferty:

i. Aplikacja umożliwiająca tworzenie wideokonferencji dla minimum 50 osób w tym spoza organizacji.

i. Funkcjonalność może być zapewniona za pomocą aplikacji internetowej lub desktopowej,

ii. Uczestnictwo w konferencji nie powinno wymagać licencji od każdego uczestnika, jedynie od tworzącego pokój konferencyjny,

iii. Aplikacja powinna umożliwiać prowadzenie prezentacji w tym udostępnianie pulpitu, wyciszanie mikrofonów uczestników, generowanie zaproszeń wraz z linkiem do konferencji, chat pomiędzy bioracymi udział,

iv. Rozwiazanie powinno zapewniać bezpieczne połaczenie pomiędzy uczestnikami,

v. Rozmowy powinny mieć możliwość nagrywania przebiegu spotkania zarówno obrazu jak i dźwięku, a same nagrania powinny być przechowywane na serwerach dostawcy lub

operatora rozwiązania przez cały okres trwania umowy z możliwością pobrania przez zamawiającego.

**4. Zadania do wykonania w czasie realizacji zamówienia:**

Wykonawca w terminie 2 tygodni od dnia zawarcia Umowy, jednak nie później niż do dnia 01.11.2021 r. wykona następujące czynności:

a. Skonfiguruje wirtualną centralę zgodnie z projektem zatwierdzonym przez Zamawiającego obejmującym w szczególności:

i. stworzenie schematów dzwonienia oraz IVR (nagranie zapowiedzi i komunikatów po stronie Zamawiającego).

ii. utworzenie kont dla 250 użytkowników VOIP,

iii. utworzenie zdalnej książki telefonicznej zawierającej wszystkie numery wewnętrzne Zamawiającego możliwej do synchronizacji z posiadanymi urządzeniami,

b. Uruchomi i skonfiguruje system zarządzania i taryfikacji,

c. Uruchomi usługę FaxSerwer dla wskazanego numeru. Poprzez usługę FaxSerwer Zamawiający rozumie system umożliwiający wysyłanie i odbieranie faxów za pomocą dedykowanej aplikacji umożliwiającej wysyłanie i odbieranie dokumentów w formie elektronicznej. System powinien obsługiwać co najmniej format pdf oraz powinien umożliwiać powiadamianie wskazanych użytkowników o nadejściu faxu poprzez wysłanie emaila z otrzymanym dokumentem w załączniku.

d. Zapewni wsparcie techniczne dla oferowanego Systemu przez cały okres obowiązywania Umowy,

e. Będzie świadczył usługi telekomunikacyjne przez okres od 01.11.2021 do 31.10.2024.

f. Przeprowadzi szkolenie dla wyznaczonych przez Zamawiającego użytkowników i administratorów, w zakresie obsługi Systemu (w tym m.in. FaxSerwer, Połączeń Konferencyjnych) w terminie do 5 dni od dnia uruchomienia Systemu. Zamawiający przewiduje po swojej stronie 4 administratorów systemu,

g. Wykonawca zapewni dostęp do billingu połączeń oraz systemu taryfikacji i rozliczenia z możliwością rozliczeń grup użytkowników. Usługa bilingu może być zrealizowana jako dedykowana aplikacja nie będąca elementem centrali wirtualnej

**5. Wymagania funkcjonalne**

Zamawiający wymaga by oferowana centrala wirtualna współpracowała z wykorzystywanymi przez Zamawiającego aparatami telefonicznymi co najmniej w zakresie obsługi wskazanych niżej funkcjonalności:

a. rozmowy wychodzące i przychodzące minimum w 4 klasach: wewnętrzne, międzymiastowe, komórkowe i międzynarodowe,

b. realizacja połączeń konferencyjnych dla minimum 10 użytkowników,

c. funkcjonalność zawieszenia połączenia,

d. funkcjonalność przekierowania połączenia,
e. identyfikacja połączeń przychodzących (w tym identyfikowanie dzwoniących na podstawie książki telefonicznej),
f. obsługa połączeń oczekujących,
g. funkcjonalność połączeń Sekretarsko-Dyrektorskich,
h. funkcjonalność identyfikacji BLF (Busy Lamp Field),
i. obsługa klawiszy szybkiego wybierania numerów,
j. Wirtualny FAX,
k. Identyfikacja rzmówcy z imienia i nazwiska,
l. Funkcja call back – możliwosć wyjścia z kolejki przez dzwoniącego i późniejsze oddzwonienie,
m. Nagrywanie połączeń,
n. funkcjonalność przekazania połączeń, gdy: abonent rozmawia, nie odbiera telefonu,
o. funkcjonalność globalnej książki telefonicznej dystrybuowanej przez centralę telefoniczną,