



Krajowa Administracja  
Skarbowa

**ZKP-24/2018**

**2401-ILZ1.260-26.2018**

### **Ogólny opis przedmiotu zamówienia**

**Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telekomunikacyjnym w zakresie telefonii stacjonarnej dla jednostek organizacyjnych Izby Administracji Skarbowej w Katowicach od dnia 17.12.2018 r. do 16.12.2019 r.**

#### **A. INFORMACJE OGÓLNE**

Usługi muszą mieć charakter powszechny i muszą być świadczone zgodnie z obowiązującymi przepisami ustawy z dnia 16 lipca 2004 roku – *Prawo telekomunikacyjne* (t.j. Dz. U. 2017 poz. 1907) oraz innymi obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, z wykorzystaniem istniejącej wewnętrznej sieci telefonicznej.

#### **Liczba łączy oraz czas połączeń będących przedmiotem zamówienia**

##### **1. Typ i liczba łączy:**

- a) analogowe – **24 szt**
- b) cyfrowe ISDN BRA 2B+D – **70 szt**
- c) cyfrowe ISDN 30B+D – **35 szt**

##### **2. Miesięczny czas połączeń szacowany w celu sporządzenia oferty wynosi:**

- a) połączenia krajowe, międzymiastowe, strefowe, lokalne, do numerów skróconych, biuro numerów poza połączeniami w ramach Grupy IAS – **286 000 minut**
- b) połączenia zagraniczne do krajów Unii Europejskiej – **600 minut**
- c) połączenia krajowe do wszystkich sieci komórkowych – **85 250 minut**

#### **Operatorzy świadczący obecnie usługę w lokalizacjach zamawiającego:**

- a) ORANGE Polska S.A., al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa;
- b) NETIA S.A ul. Poleczki 13, 02-822 Warszawa;
- c) Enter T&T Sp. z o.o. 61 894 Poznań , Plac Andersa 7

Wykaz poszczególnych lokalizacji zamawiającego wraz z wykazem rodzajów i liczby łączy, numerami DDI/PSTN oraz operatorem świadczącym obecnie usługi telekomunikacyjne dla poszczególnych jednostek organizacyjnych IAS w Katowicach stanowi Załącznik nr 5.2 do SIWZ – *Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia wraz z wykazem jednostek organizacyjnych i usług.*

#### **B. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE**

##### **I. Wykonawca w ramach realizacji usługi stanowiącej przedmiot zamówienia zobowiązuje się do:**

- 1. przejęcia w ramach opłat abonamentowych od poprzedniego operatora i przeniesienia do własnych zasobów wszystkich objętych nin. postępowaniem numerów telefonicznych zamawiającego

- wykazanych w Załączniku nr 5.2 do SIWZ – *Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia wraz z wykazem jednostek organizacyjnych i usług*. Wykonawca odpowiada za sprawne przeniesienie numerów, przygotowanie dokumentacji niezbędnej do wykonania przeniesienia numerów, dokonanie uzgodnień z obecnymi dostawcami usług oraz uzyskanie niezbędnych pozwoleń. Wykonawca będzie odpowiedzialny także za podłączenie i uruchomienie wszystkich łączy na centralach telefonicznych zamawiającego (własnych i dzierżawionych), tj. prawidłowe skonfigurowanie i poprawną współpracę central telefonicznych z dostarczonymi łączy;
2. utworzenia grupy obejmującej wszystkie numery stacjonarne wskazane w nin. postępowaniu przez Zamawiającego, w której połączenia będą realizowane nie odpłatnie (w ramach opłaty abonamentowej), dalej zwaną „Grupą IAS“;
  3. zachowania numeracji telefonów analogowych i cyfrowych, bez ponoszenia z tego tytułu dodatkowych kosztów przez zamawiającego;
  4. zachowania ciągłości istniejącej numeracji na łączy ISDN PRA lub BRA (2B+D; 30B+D) oraz na łączy PSTN;
  5. zapewnienia możliwość przeniesienia numeru z jednej lokalizacji do innej lokalizacji, bez ponoszenia dodatkowych kosztów przez zamawiającego;
  6. zapewnienia przez cały okres trwania usługi parametrów łączy, linii telekomunikacyjnych, na których świadczone będą usługi, zgodnych lub równoważnych z obowiązującymi normami ETSI EN 300 288 V.1.2.1:2002U, ETSI EN 300 289 V.1.2.1:2002U, ETSI EN 300 418 VI.2.1:2002U, ETSI EN 300 247 I.2.1:200 U, ETSI EN 300 419 VI. 2.1:2002U; łączy powinny być zestawione poprzez łączy miedziane lub światłowodowe z możliwością zastosowania technologii VOIP lub drogą radiową pod warunkiem, że zachowane zostaną wszystkie wymagane parametry zarówno dla użytkowników wewnętrznych jak i zewnętrznych, a usługa świadczona będzie w licencjonowanym paśmie radiowym. Opłaty pozostaną takie same, jak za telefon stacjonarny. Linie miejskie analogowe powinny być niezależnymi liniami z własnym źródłem zasilania, nie dopuszcza się do korzystania z sieci elektrycznej zamawiającego w celu podłączenia ww. linii;
  7. zapewnienia transmisji danych ISDN kanałem 64Kb/s z uwzględnieniem właściwej sygnalizacji Data/Audio z uwagi na to, że Zamawiający realizuje obsługę central telefonicznych i ich zarządzanie z współdzieleniem numerów do transmisji Audio lub Data. Zamawiający wymaga na swoich centralach otrzymania informacji ISDN o typie połączenia UDI/3.1KHz Audio/Speech;
  8. zapewnienia kanałów głosowych bez używania jakiegokolwiek kompresji wpływającej na jakość dźwięku; Zamawiający dopuszcza stosowania transmisji PCM;
  9. zapewnienia w przypadku wykorzystywania transmisji VOIP minimalnej przepustowości łączy uwzględniającej użycie wszystkich kanałów jednocześnie, powiększonej o wartość translacji IP dla każdej z lokalizacji Zamawiającego;
  10. w przypadku transmisji IP, stosowania wyłącznie łączy odseparowanych całkowicie od sieci internetowej;
  11. zapewnienia prawidłowej transmisji połączeń modemowych ISDN i analogowych oraz transmisji faksowej;
  12. niestosowania numerów dostępowych oraz świadczenia usług z wykorzystaniem prefiksu, itp. technologii alternatywnych;
  13. zabezpieczenia prawidłowej łączności centralek ppoż. oraz łączności z serwisem wind, zestawienie i udostępnienie dedykowanych łączy PSTN z własnym źródłem zasilania, bez możliwości korzystania z sieci elektrycznej zamawiającego w lokalizacjach wskazanych w Załączniku nr 5.2 do SIWZ bez ponoszenia dodatkowych kosztów związanych z jego zestawieniem i udostępnieniem;
  14. dla każdej lokalizacji zamawiającego, na jego żądanie, w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia zgłoszenia takiej potrzeby – bezpłatnego zestawienia i przekazania zamawiającemu łączy PSTN z własnym źródłem zasilania, bez możliwości korzystania z sieci elektrycznej zamawiającego w celu podłączenia ww. linii; koszt miesięcznego abonamentu dla nowego łączy PSTN będzie zgodny z kosztem abonamentu zaoferowanego w Załączniku nr 4 do SIWZ – *Formularz cenowy*;
  15. zapewnienia, że transmisja sygnałów alarmowych przesyłana będzie bez przeszkód;
  16. sprawdzenia – przed zgłoszeniem poszczególnych lokalizacji do odbioru – poprawności

- funkcjonowania połączenia ze strażą pożarną oraz wysłania i odbioru faksów z losowo wybranego numeru;
17. ustalenia jednolitej stawki za połączenia do wszystkich krajowych sieci stacjonarnych, bez względu, czy są to połączenia lokalne, strefowe czy międzystrefowe, wykonywane poza Grupą IAS;
  18. ustalenia jednolitej stawki za połączenia międzynarodowe do wszystkich krajów Unii Europejskiej;
  19. ustalenia jednolitej stawki za połączenia do krajowych sieci komórkowych, bez względu na operatora sieci;
  20. naliczania kosztów połączeń i abonamentów zgodnie ze złożoną ofertą;
  21. naliczania sekundowego od zainicjowania połączenia w zakresie wszystkich połączeń wychodzących telefonicznych i faksowych, bez naliczania opłat za nawiązanie połączenia;
  22. zapewnienia bezpłatnej łączności na numery alarmowe, zgodnie z ustawą z dnia 22 listopada 2013 roku o systemie powiadamiania ratunkowego (Dz. U. z 2013 r., poz. 1653, z późn. zm);
  23. zablokowania możliwości wykonywania połączeń do linii 0-80...; 0-70...0-30..., 0-40 oraz innych o podwyższonej płatności;
  24. bezpłatnego odblokowywania – na wniosek Zamawiającego – możliwości wykonywania połączeń na wskazane numery o podwyższonej płatności;
  25. zapewnienia – w ramach abonamentu – możliwość dostępu do innych usług dodatkowych:
    - a) prezentacji numeru abonenta wywołującego (CLIP),
    - b) blokady prezentacji numeru abonenta wywołującego (CLIR),
    - c) prezentacji numeru abonenta wywołanego (COLP),
    - d) blokady prezentacji numeru abonenta wywołanego (COLR),
    - e) połączenia oczekującego (CW),
    - f) połączenia zawieszono (CH),
    - g) informacji o opłacie (AOC),
    - h) blokady połączeń wychodzących (OCB),
    - i) bezpośredniego numeru wewnętrznego (DDI);
  26. comiesięcznego sporządzania oraz przekazywania do Zamawiającego (drogą elektroniczną na adresy wskazane w §2 umowy, stanowiącej Załącznik nr 6 do SIWZ) w terminie 3 dni roboczych od dnia zakończenia miesiąca kalendarzowego świadczenia usługi:
    - 1) zbiorczego zestawienia ze świadczonej usługi z wyszczególnieniem kodu, nazwy i lokalizacji jednostki, typu i liczby poszczególnych rodzajów abonamentów (łączy), wartości zrealizowanych połączeń oraz ilości minut zrealizowanych połączeń telefonii stacjonarnej poza grupą ISA i do sieci komórkowych;
    - 2) nieodpłatnych pełnych bilingów (listy połączeń wychodzących) w rozbiciu na poszczególne lokalizacje oraz numery DDI i MSN traktów ISDN i numery końcowe POTS/PSTN, w pliku w formacie zgodnym z programem Microsoft Excel, które zawierają:
      - a) liczbę kolejną (numer rekordu),
      - b) datę rozpoczęcia rozmowy w formacie: rrrr-mm-dd,
      - c) czas rozpoczęcia rozmowy w formacie: gg:mm:ss,
      - d) czas trwania połączenia w formacie: gg:mm:ss,
      - e) numer DDI, MSN lub POTS Zamawiającego inicjującego połączenie,
      - f) wybrany numer,
      - g) nazwę wybranego kierunku,
      - h) koszt połączenia,
      - i) inne informacje, związane z połączeniem;
  27. rozliczania usług niewymienionych w opisie przedmiotu zamówienia i/lub nieznanymi w chwili zawarcia umowy zgodnie z najtańszym cennikiem usług oferowanych dla firm przez Wykonawcę. Aktualny cennik powinien być udostępniony na stronie internetowej Wykonawcy i dołączony do oferty;
  28. udostępnienia Zamawiającemu na czas obowiązywania umowy niezbędnego sprzętu do świadczenia usług telekomunikacyjnych, dokonania montażu i uruchomienia usługi na własny koszt i ryzyko. Udostępniony sprzęt i wyposażenie stanowiąć będzie własność Wykonawcy, który zobowiązany jest go oznakować, naklejając identyfikator;

29. niezwłocznego usuwania usterek/awarii, w tym również przerw lub zakłóceń w świadczeniu usług będących przedmiotem umowy, tj. nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia, a w przypadku niedotrzymania wyznaczonego terminu, Zamawiający naliczy kary umowne. Czas niedostępności usługi liczony będzie od chwili zgłoszenia usterki / awarii do chwili naprawy, tj. do osiągnięcia pełnej funkcjonalności usługi będącej przedmiotem umowy. Do terminu usunięcia usterki nie będzie wliczany czas, w którym Wykonawca nie będzie miał zapewnionego dostępu do pomieszczeń Zamawiającego, o ile taki dostęp był konieczny do usunięcia usterki/awarii, a Wykonawca o takiej konieczności poinformował Zamawiającego;
30. przekazania pisemnej informacji w formie protokołów z uruchomienia i przekazania do użytkowania usługi w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego. W protokołach zostanie zamieszczona data udostępnienia i przekazania usługi. Protokoły potwierdzone przez osoby wyznaczone w jednostkach organizacyjnych Zamawiającego do kontaktu z Wykonawcą oraz pracowników Wykonawcy zostaną przekazane osobie odpowiedzialnej za realizację umowy, wskazanej §2 ust.8 umowy, w terminie do 7 dni roboczych od dnia udostępnienia i przekazania usługi. Wzór protokołu z uruchomienia i przekazania usługi stanowi Załącznik nr 4 do umowy, wykaz osób uprawnionych do podpisania protokołów zawiera Załącznik nr 5 do umowy (*załączniki do umowy zostaną przekazane Wykonawcy po podpisaniu umowy przez strony*);
31. przekazania osobie odpowiedzialnej za realizację umowy, wskazanej §2 ust.8 umowy, informacji o przejętej numeracji ze wszystkich jednostek organizacyjnych wchodzących w skład Izby Administracji Skarbowej w Katowicach w terminie do 3 dni roboczych od dnia ich przejęcia. Informacja winna zawierać:
  - a) nazwę jednostki organizacyjnej,
  - b) liczbę i nazwę łącza,
  - c) wykaz numerów dla każdego typu łącza;
32. wyznaczenia opiekuna klienta – tj. osoby /osób do bieżących kontaktów w sprawach związanych z realizacją umowy;
33. zapewnienia linii telefonicznej oraz adresu poczty elektronicznej e-mail dedykowanych do przyjmowania zgłoszeń awarii/usterek w systemie 24 godziny na dobę / 7 dni w tygodniu przez cały okres trwania umowy;
34. wyposażenia każdego pracownika w pisemne upoważnienie lub identyfikator do jego reprezentowania;
35. każdorazowego informowania jednostki organizacyjnej o zamiarze wykonania prac związanych z wymianą urządzenia lub wyposażenia na co najmniej 2 dni robocze przed jego wymianą. Wykaz osób upoważnionych do kontaktu z Wykonawcą zostanie udostępniony po podpisaniu umowy.
36. niezwłocznego, nie dłużej niż do 5 dnia roboczego po zakończeniu świadczenia usługi, zdemontowania wszystkich urządzeń będących własnością Wykonawcy we współpracy z nowym wykonawcą usługi;
37. zestawienia i skonfigurowania systemu zapowiedzi słownych w języku polskim na zainstalowanych przez Wykonawcę zakończeniach sieciowych ISDN PRA, ISDN BRA oraz PSTN. Zamawiający nie dopuszcza możliwości zainstalowania komunikatów słownych na sprzęcie Zamawiającego. W ramach zapowiedzi słownych Wykonawca zapewni:
  - 1) kolejkovanie połączeń: w przypadku kolejkovania połączeń na określonych liniach Zamawiającego, Zamawiający wymaga aby w przypadku awarii tej linii połączenia, które oczekują w kolejce, zostały przekazane na inną linię lub numer wskazany przez Zamawiającego bez konieczności wybrania ponownie połączenia przez dzwoniącego;
  - 2) kolejkovanie, o którym mowa w pkt 1, musi obsługiwać nie mniej niż 6 jednocześnie dzwoniących. Dzwoniący musi słyszeć informację o miejscu zajmowanym w kolejce oraz o przewidywanym czasie oczekiwania;
  - 3) możliwość tworzenia wielopoziomowych zapowiedzi głosowych w centrali, podczas których osoba dzwoniąca może wybierać różne opcje, a połączenie zostanie skierowane do odpowiedniego działu (abonenta wewnętrznego lub grupy) w jednostce organizacyjnej;
  - 4) przekazywanie przełączenia, jeżeli to jest możliwe z uwagi na posiadany przez Zamawiającego sprzęt, na zdefiniowany numer wewnętrzny, zgodnie z następującymi

zasadami:

- a) moduł zapowiedzi odbiera połączenia przychodzące, po czym automatycznie przełącza rozmowę na numer zapisany w pliku konfiguracyjnym urządzenia,
  - b) przełączenie rozmowy po odtworzeniu zapowiedzi powitalnej tak jak w lit. a, z tym że przełączenie rozmowy następuje po odtworzeniu treści zapowiedzi powitalnej,
  - c) odtwarzanie zapisanej treści Audio, urządzenie odtwarza w linię treść pliku music.wav w pętli bez końca (aż do momentu jego wyłączenia),
  - d) możliwość tworzenia statystyk wraz z magazynowaniem połączeń odebranych, nie odebranych, odrzuconych.
38. uruchomienie zapowiedzi głosowej oraz przekazania haseł dostępu do modułu zapowiedzi głosowych wyznaczonym osobom w jednostkach organizacyjnych po podpisaniu umowy, w terminie 30 dni od dnia otrzymania od Zamawiającego wszystkich niezbędnych informacji w celu skonfigurowania, nagrania, i przetestowania systemu;
39. udzielenia wyznaczonym osobom w jednostkach organizacyjnych uprawnień do zarządzania systemem zapowiedzi słownych, udzielanie niezbędnej pomocy technicznej związanej z zestawieniem, konfiguracją oraz aktualizacją zapowiedzi (wprowadzanie zmian w istniejącej zapowiedzi lub nagrywanie nowych treści).
40. umożliwienia tworzenia wielowarstwowego drzewa IVR umożliwiającego także realizację połączeń do wielu oddziałów Zamawiającego.

## **II. Zamawiający zobowiązuje się do:**

1. udostępnienia Wykonawcy wszelkich danych koniecznych do prawidłowego i terminowego rozpoczęcia świadczenia usług oraz do udzielenia stosownych pełnomocnictw, w szczególności do wypowiedzenia w imieniu Zamawiającego dotychczas obowiązujących umów;
2. wyrażenia zgody aby Wykonawca w ramach abonamentu za grudzień 2018 r. miał prawo do wcześniejszego przejęcia numerów Zamawiającego, których dotyczy niniejsze postępowanie. Przejęcie może nastąpić nie wcześniej niż od 13 grudnia 2018 r. Opłata za rozmowy wykonane przez przejęte numery w okresie od 13 grudnia 2018 r. należy wykazać w fakturze za grudzień 2018.

## **III Zamawiający zastrzega sobie prawo do:**

1. wymiany – w przypadku uzyskania środków na zakupy central – posiadanych central telefonicznych na nowsze. Wykonawca w okresie trwania umowy zapewni ewentualne przepięcie przyłączy telekomunikacyjnych do nowych central bez dodatkowego wynagrodzenia;
2. zwiększenia lub zmniejszenia (maksymalnie o 20%) liczby wszystkich łączy we wskazanych w Załączniku nr 5.2 do SIWZ lokalizacjach, bez ponoszenia dodatkowych kosztów instalacyjnych lub innych obciążeń finansowych.

**Rozpoczęcie świadczenia usługi** stanowiącej przedmiot niniejszego zamówienia winno umożliwić bezkolizyjne i ciągłe (bez jakichkolwiek przerw technicznych) korzystanie z usługi od dnia **17.12.2018 r.** we wszystkich lokalizacjach objętych postępowaniem.

**Po zakończeniu świadczenia usługi** stanowiącej przedmiot niniejszego zamówienia Wykonawca zobowiązuje się przekazać wszystkie numery PSTN/POTS, MSN i DDI na rzecz nowego Wykonawcy, z możliwością ich skutecznego uruchomienia przez nowego Wykonawcę od godz. 6:00 rano dnia następnego po dniu zakończeniu świadczenia usługi lub wcześniej na życzenie nowego Wykonawcy, będącej przedmiotem niniejszego zamówienia.