

**Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego
(Załącznik nr 2 do umowy)**

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Zakres przedmiotu zamówienia na świadczenie usług telefonii stacjonarnej.

- 1) Przedmiotem zamówienia jest kompleksowe świadczenie usług telekomunikacyjnych przy pomocy publicznej sieci telefonii stacjonarnej na rzecz Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie oraz podległych jej jednostek organizacyjnych, znajdujących się na terenie województwa podkarpackiego. Usługi telekomunikacyjne świadczone będą w lokalizacjach, które zostały wyszczególnione w załączniku nr 1/A do Zapytania ofertowego.
- 2) W ramach wykonywania usługi telekomunikacyjnej wykonawca zapewni Zamawiającemu stały dostęp do sieci telefonii stacjonarnej i umożliwi realizowanie przychodzących i wychodzących połączeń lokalnych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, faksowych oraz z siecią telefonii komórkowej.
- 3) Szczegółowe dane dotyczące operatorów, zakresu numeracji linii zewnętrznych i numerów bezpośrednich oraz struktury określa Załącznik nr 1/A do Zapytania ofertowego.

2. Wykonawca w ramach świadczonej usługi zapewni:

- 1) Należyte wykonanie przedmiotu zamówienia, o którym mowa w pkt 1, w szczególności zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w sposób ciągły, tj. codziennie przez całą dobę przez okres realizacji zamówienia, z zapewnieniem wysokiej jakości połączeń, tj. poprawności wybierania numerów przychodzących i wychodzących, braku zakłóceń utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie z usług.
- 2) Bezpłatne przeniesienie wszystkich objętych niniejszym postępowaniem numerów telefonicznych Zamawiającego do sieci wykonawcy. Wykonawca odpowiada za sprawne przeniesienie numerów, przygotowanie dokumentacji niezbędnej do wykonania przeniesienia numerów, uzgodnień z obecnymi dostawcami usług oraz uzyskanie niezbędnych pozwoleń. Wykonawca będzie odpowiedzialny także za podłączenie i uruchomienie wszystkich łączy na centralach telefonicznych Zamawiającego, tj. prawidłowe skonfigurowanie i poprawną współpracę central telefonicznych z dostarczonymi łączyami.
- 3) Zachowanie ciągłości istniejącej numeracji (na łącach ISDN PRA 30B+D, ISDN BRA 2B+D, PSTN) zarówno telefonów analogowych, jak i cyfrowych, zgodnie z Załącznikiem nr 1/A, bez ponoszenia z tego tytułu kosztów przez Zamawiającego.
- 4) Możliwość przeniesienia numeru z jednej lokalizacji do innej lokalizacji, pod warunkiem możliwości technicznych świadczenia usługi, bez ponoszenia przez Zamawiającego dodatkowych kosztów.
- 5) Usługę połączeń telefonicznych, która musi być zrealizowana dla Zamawiającego przy wykorzystaniu stacjonarnego zakończenia sieci dostarczanego przez wykonawcę w postaci cyfrowych łączy ISDN-PRA, ISDN-BRA oraz łączy analogowych w ilości i rodzaju podanych w Załączniku nr 1/A do Zapytania ofertowego - oddzielnie dla każdego obiektu/lokalizacji. Zamawiający wymaga, by połączenie sieci wykonawcy z siecią Zamawiającego dokonywane

Świadczenie usług telefonii stacjonarnej dla Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie i podległych jednostek było w każdym obiekcie/lokalizacji, na przełącznicy telekomunikacyjnej Zamawiającego.

- 6) W przypadku zakończeń interfejsów PRA, BRA i analogowych, wykonawca we własnym zakresie zapewni ciągłość pracy w/w styków w przypadku braku zasilania z sieci energetycznej, jeżeli urządzenia te wymagają zasilania przez minimum 3 godziny.
- 7) Prawidłową transmisję połączeń modemowych, transmisji faksowej po łączach cyfrowych i analogowych.
- 8) Bezpłatne połączenia telefoniczne oraz faksowe i modemowe pomiędzy wszystkimi jednostkami Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie, zgodnie z Załącznikiem nr 1/A do Zapytania ofertowego.
- 9) Bezpłatne połączenia wychodzące do numerów alarmowych do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy, posiadających numery skrócone, tj.: 112, 999, 998, 997, 994, 992, 993, 992, 991, 987, 986, 985, 984 (usługa pozostaje bezpłatna także w przypadku pojawienia się nowych numerów powyższego rodzaju w trakcie obowiązywania umowy).
- 10) Świadczenie usług blokady połączeń dla wszystkich posiadanych numerów z numerami o podwyższonej płatności typu 0-70...., 0-30...., 0-40...., itp., przy zachowaniu możliwości jej bezpłatnego usunięcia na każde pisemne żądanie Zamawiającego.
- 11) Bezpłatną blokadę międzynarodowych połączeń wychodzących przy zachowaniu możliwości jej usunięcia na każde pisemne żądanie Zamawiającego.
- 12) Możliwość wykonywania połączeń wychodzących do wszystkich sieci telekomunikacyjnych krajowych. Natomiast rozmowy międzynarodowe (po ich odblokowaniu na indywidualną dyspozycję), rozliczane będą według taryfy operatora dla klienta biznesowego.
- 13) Możliwość przyjmowania połączeń z innych sieci telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych.
- 14) Zapewnienie – **w ramach abonamentu** – możliwości dostępu do innych usług dodatkowych:
 - a) prezentacja numeru abonenta wywołującego (CLIP),
 - b) blokada prezentacji numeru abonenta wywołującego (CLIR),
 - c) prezentacja numeru abonenta wywołanego (COLP),
 - d) blokada prezentacji numeru abonenta wywołanego (COLR),
 - e) połączenie oczekujące (CW),
 - f) połączenie zawieszone (CH),
 - g) informacja o opłacie (AOC),
 - h) blokada połączeń wychodzących (OCB),
 - i) bezpośredni numer wewnętrzny (DDI).
- 15) Rozliczenie usługi poprzez obciążenie Zamawiającego jedynie kosztami połączeń wychodzących w naliczaniu sekundowym w oparciu o oferowaną cenę za 1 minutę połączenia wychodzącego. **Wszystkie koszty, w tym abonamenty muszą być wliczone w cenę 1 minuty połączenia wychodzącego.**
- 16) Wystawienie jednej faktury, której płatnikiem będzie Izba Administracji Skarbowej w Rzeszowie. Do faktury Wykonawca dołączy specyfikację zgodnie w wymogami określonymi w ppkt. 18.
- 17) Czytelne faktury niewymagające stosowania żadnych przeliczeń w celu uzyskania wysokości stawek za połączenia.

18) Bezpłatnie, za każdy okres rozliczeniowy, pełne zestawienie bilingowe, które powinno zawierać:

- 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 PSTN Zamawiającego inicjującego połączenie,
- f) wybrany numer,
- g) nazwę wybranego kierunku,
- h) koszt połączenia,
- i) inne informacje, związane z połączeniem, odrębnie dla każdej jednostki wykazanej w Załączniku nr 1/B do Zapytania ofertowego. Zamawiający wymaga udostępniania tych informacji poprzez stronę www dedykowaną dla obsługi konta Zamawiającego lub za pomocą nośnika CD/DVD lub w innej formie elektronicznej (np. e-mail), nie później niż w terminie do 14 dni roboczych od zakończenia okresu rozliczeniowego.

19) Realizację połączeń bez konieczności ręcznego wybierania prefiksu operatora (automatyczny prefiks będzie zaprogramowany).

20) Usługi nieujęte w przedmiocie zamówienia realizowane będą na warunkach nie gorszych oraz za ceny nie wyższe niż określone w ogólnodostępnej ofercie wykonawcy dla tzw. klientów biznesowych. Przyjęty cennik będzie niezmienny podczas trwania umowy. Z tytułu uruchomienia dodatkowych usług telekomunikacyjnych Zamawiający nie będzie ponosił opłat za uzyskanie dostępu do sieci telekomunikacyjnej wykonawcy.

3. Dodatkowo:

- 1) W przypadku wymiany centrali telefonicznej w którejkolwiek lokalizacji (jednostce skarbowej i/lub celno-skarbowej) wykonawca zapewni świadczenie usług, jak w złożonej ofercie w tych jednostkach.
- 2) Zamawiający nie dopuszcza żadnych opłat za inicjację połączenia. Wykonawca dołączy do przedstawionej oferty oficjalny cennik dla klientów biznesowych w ofercie publicznej.
- 3) Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania tajemnicy telekomunikacyjnej oraz przepisów ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781, z późn. zm.).
- 4) Wykonawca nie dokona blokady połączeń krajowych na numery infolinii 800... oraz innych usług typu informacja o numerach telefonów, usługa informuj i łącz. Opłata za tego typu połączenia następować będzie według taryfy operatora (wykonawcy). Zamawiający zastrzega sobie możliwość blokady tych usług.
- 5) Z uwagi na specyfikę działalności, a co za tym idzie, koniecznością zapewnienia nieprzerwanego i niezawodnego połączenia telefonicznego, faksowego oraz modemowego, **usługi muszą być świadczone w oparciu o medium kablowe**. Zamawiający nie dopuszcza świadczenia usług będących przedmiotem niniejszego zamówienia z użyciem dostępu radiowego oraz technologii alternatywnych, tj. bramek GSM, VoIP, numerów dostępowych.
- 6) Zamawiający wymaga, by ewentualne koszty związane z usługami DDI, MSN, PBX wliczone zostały w cenę rozmów.

- 7) Zamawiający zapewnia sobie możliwość zmian typu i ilości łączy w poszczególnych lokalizacjach polegających na rezygnacji, zamianie na inny rodzaj łącza lub zwiększeniu do 10 % ilości łączy.
- 8) Zamawiający nie wyraża zgody na przyłączanie dodatkowych usług bez wcześniejszej zgody Zamawiającego.
- 9) W przypadku zakończenia usługi stykiem ISDN PRA z sygnalizacją DSS1 Zamawiający wymaga, by urządzenia końcowe zainstalowane były w pomieszczeniach węzłów teletechnicznych ze stykiem **G703/G704**.
- 10) Zamawiający dopuszcza następujące rozwiązania techniczne dla świadczenia usług telefonii stacjonarnej dla wskazanych lokalizacji w przedmiocie zamówienia:
 - a) doprowadzenie kablem optotelekomunikacyjnym,
 - b) oprowadzenie kablem telekomunikacyjnym o żyłach miedzianych.
- 11) Wykonawca zapewni możliwość sprawdzenia współpracy urządzeń Zamawiającego z urządzeniami Wykonawcy na min. 7 dni roboczych przed terminem rozpoczęcia świadczenia usług.
- 12) Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji poprzez zwiększenie w okresie obowiązywania umowy szacunkowych ilości usług, jednakże niepowodujących wzrostu wartości umowy więcej niż o 10% w stosunku do wartości zamówienia gwarantowanego, zgodnie z zasadami określonymi w umowie.

4. Zgłoszenie awarii

- 1) Poprzez awarię należy rozumieć przerwę w świadczeniu usług telekomunikacyjnych będących przedmiotem umowy z wyłączeniem przerw spowodowanych siłą wyższą, planowanymi pracami lub przyczynami leżącymi po stronie wykonawcy.
- 2) Zgłoszenie awarii będzie następować drogą elektroniczną lub telefoniczną, a liczenie czasu na usunięcie awarii rozpoczyna się od momentu zgłoszenia.
- 3) w przypadku ograniczeń w świadczeniu usługi spowodowanej awarią inną niż sytuacja krytyczna całego systemu, wykonawca zobowiązany jest do jej usunięcia w terminie nie dłuższym niż 24 godziny, liczonym od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na godzinę zgłoszenia i dzień tygodnia. Za czas usunięcia awarii należy rozumieć chwilę potwierdzenia w e-mailu przez Zamawiającego przywrócenia poprawnego funkcjonowania usługi.

5. Wsparcie techniczne w okresie świadczenia usług telekomunikacyjnych

- 1) Wykonawca zapewni całodobowe wsparcie techniczne na następujących warunkach:
 - a) w przypadku wystąpienia sytuacji krytycznej polegającej na całkowitej utracie zdolności świadczenia usługi – naprawa i przywrócenie pełnej funkcjonalności świadczonej usługi musi nastąpić w czasie nie dłuższym niż 24 godziny, liczonych od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na godzinę zgłoszenia i dzień tygodnia. Za czas usunięcia awarii należy rozumieć chwilę potwierdzenia przez Zamawiającego przywrócenia poprawnego funkcjonowania usługi;
 - b) wyznaczy Opiekuna Klienta Kluczowego, do którego obowiązków należeć będzie wyjaśnienie wszelkich nieprawidłowości mogących wystąpić podczas realizacji umowy

Świadczenie usług telefonii stacjonarnej dla Izby Administracji Skarbowej w Rzeszowie i podległych jednostek

(rozliczenia, usterki, awarie). Zgłoszone problemy zostaną rozwiązane bez konieczności kontaktowania się z innymi punktami obsługi wykonawcy;

- c) zapewni, przez cały okres trwania umowy, obsługę techniczną oraz bezpłatny serwis dostarczonych przez siebie urządzeń dla celów realizacji zamówienia.

Załączniki:

- 1) Załącznik nr 1/A - Szczegółowe dane dotyczące operatorów, zakresu numeracji linii zewnętrznych i numerów bezpośrednich.
- 2) Załącznik nr 1/B - Wykaz jednostek objętych postępowaniem.