

Opis przedmiotu zamówienia dla I części zamówienia

Przedmiot zamówienia:

Świadczenie kompleksowej usługi telefonii stacjonarnej na rzecz Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Łodzi wraz z podległymi Rejonami z podziałem na 2 części:

Część I. "Świadczenie kompleksowej usługi telefonii stacjonarnej wraz z dzierżawą i serwisem centrali telefonicznej na rzecz Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Łodzi, 91 – 857 Łódź, ul. Irysowa 2".

Termin realizacji zamówienia 01.12.2025 r.-30.11.2027 r.

I. Zakres realizacji usługi w okresie trwania umowy:

- 1) Zapewnienie łączności głosowej, faksowej oraz wszystkich przyłączy telekomunikacyjnych, niezbędnych do realizacji całości usług.
- 2) Oddanie w dzierżawę przez Wykonawcę Zamawiającemu centrali telefonicznej dla Generalnej Dyrekcji Dróg Krajowych i Autostrad Oddział w Łodzi 91 – 857 Łódź, ul. Irysowa 2 oraz jej serwis przez cały okres trwania umowy.
- 3) Podłączenie nowych i/lub likwidację istniejących traktów ISDN we wskazanych na bieżąco przez Zamawiającego lokalizacjach, zgodnie z załącznikiem 2 do umowy.
- 4) Comiesięczne sporządzanie pełnych billingów (lista wszystkich połączeń wychodzących) w rozbiciu na poszczególne numery DDI i MSN traktów ISDN w pliku (format musi być zgodny z programem Microsoft Excel) oraz dostarczenie przez Wykonawcę w terminie 3 dni od dnia wystawienia faktury za miesięczne usługi telekomunikacyjne na adres poczty elektronicznej osoby pełniącej nadzór nad realizacją umowy ze strony GDDKiA Oddział w Łodzi.

Zestawienie bilingowe powinno zawierać następujące informacje:

- a. liczba kolejna (numer rekordu),
- b. data 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 abonenta inicjującego połączenie,

- f. wybrany numer,
- g. nazwa wybranego kierunku,
- h. koszt połączenia,
- i. koszt wykonanych połączeń dla danej lokalizacji w okresie rozliczeniowym,
- j. inne informacje, związane z połączeniem.

5) Zapewnienie raportów na życzenie GDDKiA Oddział w Łodzi które zostaną dostarczone w terminie 14 dni od dnia otrzymania zamówienia, zawierających statystykę ruchu przychodzącego, obejmujących:

- a. Ilość połączeń z poszczególnych kierunków
- b. Czas połączeń z poszczególnych kierunków.

Statystyki będą wykonywane za dowolnie wybrany przez GDDKiA Oddział w Łodzi okres trwania umowy, z zastrzeżeniem, że nie muszą one dotyczyć zakończonego okresu rozliczeniowego oraz okresów już przekazanych wcześniej. Dostarczane będą na wskazany adres e-mail w pliku w formacie zgodnym z programem Microsoft Excel.

6) Zapewnienie systemu zapowiedzi informacyjnej o zmianie dotychczasowego numeru końcowego lub grupy numerów zgodnie z aktualnymi potrzebami Zamawiającego - w razie likwidacji lub zmiany numerów, przez okres co najmniej 2 miesiące od dnia likwidacji lub zmiany numeru, jednak nie dłużej niż do końca trwania umowy. Zamawiający oczekuje standardowej zapowiedzi słownej, w treści której zawarta będzie informacja o zmianie numeru z podaniem nowego numeru Zamawiającego (jeśli taka zmiana nastąpiła) lub informacja o likwidacji numeru (w przypadku likwidacji Zamawiającego lub jego części lub rezygnacji z numeru przez Zamawiającego bez uruchomienia innego numeru).

Usługi telekomunikacyjne będące przedmiotem niniejszego zamówienia będą świadczone zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2024 r., poz. 34, 731, 834, 1222) oraz innymi obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Przedmiot niniejszego zamówienia nie obejmuje usług dotyczących:

- łączy alarmowych (na których funkcjonuje numeracja alarmowa typu 112, 987, 999 etc.),
- dzierżawy/zakupu modemów, bramek, itp.,
- łączy na których świadczone są inne usługi tj. dostęp do internetu/DSL, usługi pakietowe.

Powyższe usługi zostaną zrealizowane samodzielnie przez GDDKiA Oddział w Łodzi zgodnie z potrzebami oraz w celu zapewnienia wdrożenia usługi będącej przedmiotem niniejszego zamówienia.

II - Szczegółowe wymagania dotyczące wykonania przedmiotu zamówienia:

1. Zamawiający zachowa dotychczasową numerację telefoniczną. Wykonawca przeniesie wszystkie istniejące numery telefoniczne (MSN i DDI) na swoje zasoby. Wykaz zasobów wraz z numeracją telefoniczną stanowi załącznik nr 2 do umowy.
2. Usługa dzierżawy i serwisu centrali telefonicznej zawiera usługę instalacji i uruchomienia centrali wraz z aplikacją, usługę serwisu oraz uprawnienie do korzystania z oprogramowania na okres obowiązywania umowy.
3. Usługa instalacji i uruchomienia Centrali obejmuje wykonanie następujących czynności:
 - a. dostarczenie Centrali pod adres wskazany w Umowie
 - b. montaż mechaniczny podzespołów Centrali
 - c. okablowanie elementów Centrali oraz strony stacyjnej przełącznicy
 - d. podłączenie Centrali pod przygotowany, wydzielony obwód zasilania
 - e. pełne uruchomienie oraz konfiguracja Centrali wraz z fizycznym podłączeniem portów, na których są uruchomione aktualne numery wewnętrzne.
 - f. przeprowadzenie testów i podpisanie protokołu odbioru
 - g. w terminie 7 dni od dnia uruchomienia Centrali - jednokrotne przeprowadzenie szkolenia dla użytkowników z korzystania z funkcji terminali Centrali, trwającego do 8 godzin.
 - h. Wykonawca zobowiązany jest także w ramach zamówienia, na czas trwania Umowy, przekazać bezpłatnie telefony systemowe w ilości 8 sztuk oraz przeprowadzić szkolenie dla ich użytkowników. Telefony te powinny być fabrycznie nowe, posiadać menu w języku polskim oraz być kompatybilne z zainstalowaną centralą telefoniczną.
4. Centrala telefoniczna będzie posiadała następujące konfiguracje :
 - a. Porty wewnętrzne analogowe 168 szt.
 - b. Porty wewnętrzne systemowe 8 szt.
 - c. Porty miejskie PRA 1 szt.
 - d. Licencja konferencji dla 4 użytkowników
 - e. Podtrzymanie bateryjne
5. Wykonawca zapewni serwis centrali charakteryzujący się następującym czasem reakcji:

- a) Awaria –czas reakcji: 4 h, przywrócenie funkcjonalności: 24 h
- b) Usterka –czas reakcji: 8 h, przywrócenie funkcjonalności: 48 h
- c) Czynności administracyjne –czas reakcji: następny dzień roboczy, czas realizacji: 3 dni robocze
- d) Programowanie funkcji –czas reakcji: następny dzień roboczy, czas realizacji: 4 dni robocze

Dla awarii lub usterki : licząc od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego uszkodzenia drogą elektroniczną na adres podany w umowie do czasu podjęcia przez Wykonawcę działań mających na celu przywrócenie funkcjonalności.

Dla czynności administracyjnych i programowania funkcji: licząc od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego konieczności wykonania zmian drogą elektroniczną na adres podany w umowie do czasu zakończenia realizacji czynności administracyjnych lub programowania funkcji.

6. Prace serwisowe obejmują w szczególności:

- a. zdalne zmiany administracyjne Centrali – maksymalnie 3 godziny w miesiącu w przypadku udostępnienia łącza
- b. telefoniczne wsparcie i pomoc techniczną dla administratora Centrali
- c. nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem Centrali (monitorowanie alarmów i logów systemu) – sprawdzenie funkcjonowania Centrali raz na kwartał,
- d. wykonanie Back-up'u danych Centrali w przypadku udostępnienia łącza
- e. nadzór nad prawidłowym funkcjonowaniem programu do zarządzania
- f. działania w miejscu zainstalowania centrali, raz na kwartał, związane z wykonaniem backupu bazy danych Centrali i/lub bazy danych programu do taryfikacji i/lub zarządzania, monitoringiem alarmów i logów systemu
- g. podjęcie działań serwisowych w przypadku zgłoszenia Awarii lub Usterki

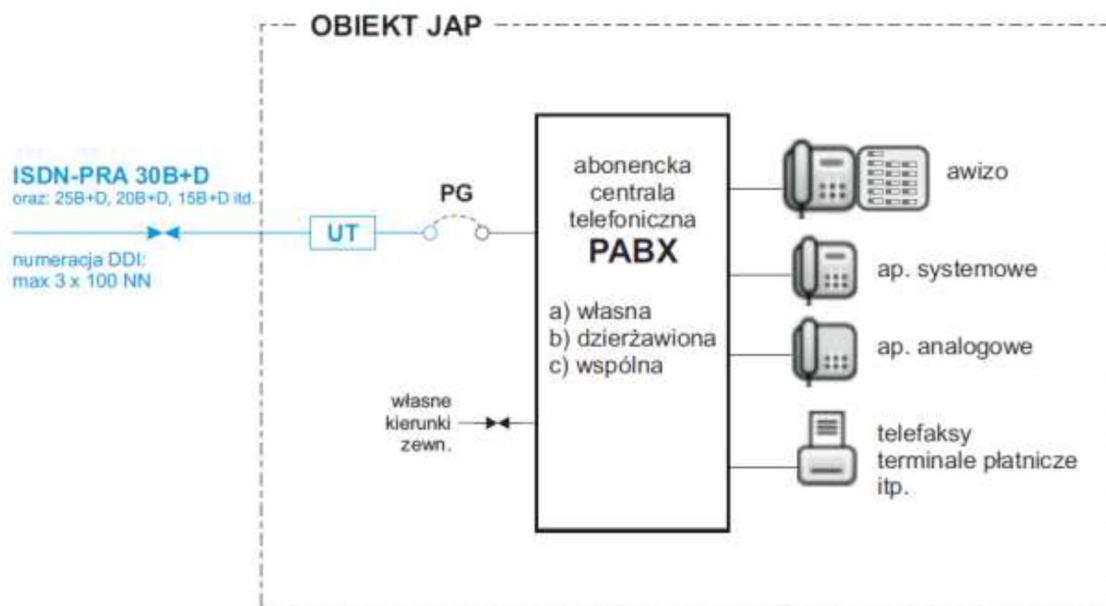
7. Wykonawca zapewni możliwość blokady kierunków telefonicznych komercyjnych (takich jak 0300, 0700 itd.) na poziomie centrali.

8. Wykonawca uruchomi i udostępni w zależności od potrzeb Zamawiającego usługi:

- a. CLIP – Calling Line Identification Presentation (prezentacja numeru dzwoniącego z wyłączeniem numerów zastrzeżonych zgodnie z art. 171 ustawy Prawo Telekomunikacyjne)
- b. CLIR – Calling Line Identification Restriction (blokada prezentacji numeru dzwoniącego)

- c. COLP – Connected Line identification Presentation (prezentacja numeru z którym nawiązane jest połączenie) wymagane jedynie w obrębie sieci telekomunikacyjnej
 - d. COLR - Connected Line identification Restriction (blokada prezentacji numeru z którym nawiązane jest połączenie)
9. Wykonawca zapewni bezpłatne połączenia telefoniczne w ramach abonamentu na krajowe numery komórkowe i stacjonarne (lokalne i strefowe) z wyjątkiem połączeń na numery specjalne (infolinie 0800 itp.) i połączeń międzynarodowych stacjonarnych i komórkowych. Połączenia specjalne oraz międzynarodowe stacjonarne i komórkowe rozliczane będą wg stawek zgodnych z obowiązującym cennikiem Wykonawcy.
10. Taryfikowanie czasu rozmów będzie realizowane z dokładnością do jednej sekundy.
11. W celu doprowadzenia usługi do urządzeń telekomunikacyjnych Zamawiający wymaga, aby zostały wykorzystane instalacje telekomunikacyjne istniejące na terenie obiektów określonych w załączniku nr 2 do umowy oraz żeby usługi były doprowadzone do obiektów w technologii wyszczególnionej w załączniku nr 2 do umowy – wykaz zasobów telekomunikacyjnych.
12. W przypadku braku możliwości wykorzystania istniejących zasobów fizycznych instalacji telekomunikacyjnych w poszczególnych obiektach lub braku możliwości zastosowania technologii zgodnej z załącznikiem nr 2 do umowy, Zamawiający dopuszcza inną, uzgodnioną technikę transmisyjną wykonywania usług telekomunikacyjnych będących przedmiotem niniejszego zamówienia tj. kabel światłowodowy, radiolinia lub kabel miedziany
13. Poniżej przedstawiono sposób współpracy dostarczonych przez Wykonawcę łączy telekomunikacyjnych z urządzeniami telekomunikacyjnymi jednostki:
- ISDN PRA:**
- a. Wykonawca udostępni jednostce łącza ISDN z dostępem PRA w konfiguracji kanałów 30B+D, z interfejsem G.703 oraz sygnalizacją DSS1
 - b. Łącze będzie zestawione w relacji operator – centrala telefoniczna PABX JAP:

1.) Dostęp ISDN-PRA



- c. W przypadku użycia do budowy łącza innych technologii niż TDM operator zapewni jakość głosu nie gorszą niż w łączach TDM, a także prawidłową obsługę wszystkich usług i sygnalizacji ISDN tak jak w sieciach TDM. Ponadto dołoży wszelkich starań, aby we własnej sieci wyeliminować niekorzystne efekty jak:
 - pogłos, trzaski i inne sygnały zakłócające podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej,
 - brak słyszalności rozmówcy,
 - zrywanie trwających połączeń,
 - brak lub niewłaściwe sygnały informacyjne podczas realizacji połączeń (np. brak zwrotnego sygnału wywołania),
 - utrudnienia w realizacji połączeń w ruchu wychodzącym i przychodzącym.
 - d. Wykonawca zapewni numerację DDI wskazaną przez Zamawiającego;
 - e. Wykonawca zapewni prawidłową transmisję głosu, sygnalizacji DSS1 telefaksów w standardzie co najmniej G3 oraz połączeń wideo za pomocą wideo terminali ISDN;
 - f. W razie konieczności na życzenie jednostki Wykonawca w miejsce sygnalizacji DSS1 sygnalizację R2.
14. Wykonawca zapewni możliwość takiego skonfigurowania łącza ISDN PRA, aby była możliwość przekierowania ruchu na inne wskazane łącza ISDN PRA (np. w innej lokalizacji), w zależności od potrzeb Zamawiającego. Przekierowanie będzie

skonfigurowane przez Wykonawcę w ramach wynagrodzenia o którym mowa w §3 ust. 1 umowy. Czas realizacji zgłoszenia – niezwłocznie nie dłużej niż w ciągu 24h.

15. Wykonawca zapewni możliwość konfiguracji wiadomości powitalnej dla osób dzwoniących do Oddziału wraz z możliwością tonowego wybrania numeru wewnętrznego. Treść wiadomości powitalnej wraz ze wskazanymi numerami, które będzie można bezpośrednio wybrać zostanie przygotowana przez Zamawiającego i przekazana w formie pisemnej.
16. Wykonawca zapewni nieprzerwane świadczenie usług telekomunikacyjnych będących przedmiotem niniejszego zamówienia we wszystkich obiektach Zamawiającego (wyszczególnionych w wykazie zasobów telekomunikacyjnych stanowiących załącznik nr 2 do umowy) w momencie zmiany usługodawcy. Zakończenie dotychczasowej umowy nastąpi w dniu poprzedzającym rozpoczęcie świadczenia usług będących przedmiotem niniejszego zamówienia, o uzgodnionej z przedstawicielem Zamawiającego godzinie. Rozpoczęcie świadczenia usługi będącej przedmiotem niniejszego zamówienia nastąpi nie później niż o godz. 00:05 dnia następnego po terminie określonym w wykazie zasobów telekomunikacyjnych Zamawiającego, tj. po wygaśnięciu aktualnie zaciągniętych zobowiązań przez Zamawiającego. W warunku tym zawierają się wszelkie prace niezbędne do podjęcia przed, w trakcie i po wyznaczonym terminie przełączenia, jak również współdziałania z dotychczasowym Wykonawcą oraz innymi osobami, wdrażającymi usługi powiązane (np. wymiana systemu PABX w danym obiekcie).
17. Po zakończeniu usługi będącej przedmiotem niniejszego zamówienia Wykonawca przekaże wszystkie numery MSN i DDI na rzecz nowego Wykonawcy, z możliwością ich skutecznego uruchomienia przez nowego Wykonawcę od godz. 06:00 rano dnia następnego po dniu zakończeniu świadczenia usługi będącej przedmiotem niniejszego zamówienia.
18. Po zakończeniu usługi będącej przedmiotem niniejszego zamówienia, Wykonawca zdemontuje wszystkie urządzenia, których jest właścicielem a które dostarczył w celu realizacji przedmiotu umowy, w terminie uzgodnionym z jednostką.
19. Wykonawca w okresie świadczenia usługi, będącej przedmiotem niniejszego zamówienia, zapewni usługi głosowe (w tym na potrzeby telefaksów) w ruchu dwukierunkowym do wszystkich kierunków dostępnych w publicznej sieci telekomunikacyjnej z zachowaniem wysokiej jakości parametrów transmisyjnych.

20. Wykonawca zapewni infolinię dedykowaną do przyjmowania od przedstawicieli Zamawiającego wszelkich zgłoszeń w formie telefonicznej i e-mailowej w systemie 24 godziny na dobę/ 7 dni w tygodniu przez cały okres trwania umowy.
21. Średnia ilość połączeń wykonywanych miesięcznie:
- a) połączenia stacjonarne: ilość połączeń ok. 1979, czas połączeń ok. 32 godziny
 - b) połączenia komórkowe: ilość połączeń ok. 1980, czas połączeń ok. 33 godzin
22. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania cen wyszczególnionych w formularzu cenowym przez cały okres obowiązywania, tj. przez okres 24 miesięcy.
23. W przypadku wystąpienia awarii, w tym również przerw lub zakłóceń w świadczeniu usług będących przedmiotem niniejszej umowy, Wykonawca zobowiązany jest do ich usunięcia w terminie nie dłuższym niż 10 godzin od momentu zgłoszenia tego faktu Wykonawcy. Czas niedostępności usługi liczony będzie od chwili zgłoszenia awarii Wykonawcy do chwili naprawy, czyli osiągnięcia pełnej funkcjonalności usługi będącej przedmiotem niniejszej umowy. Do terminu usunięcia awarii nie wlicza się czasu, w którym Wykonawca nie miał zapewnionego dostępu do pomieszczeń Zamawiającego, jeśli taki dostęp byłby konieczny do usunięcia awarii, a Wykonawca o takiej konieczności poinformował Zamawiającego.
24. Jako awaria traktowane jest m.in:
- a) Brak możliwości realizacji połączeń głosowych, faksowych.
 - b) Niedostateczna jakość połączeń zarówno głosowych, faksowych o parametrach gorszych niż wynikające ze standaryzacji usług.
 - c) Brak możliwości połączeń z Zamawiającym.
 - d) Brak lub nieprawidłowa sygnalizacja połączeń.
 - e) Brak lub nieprawidłowa taryfikacja połączeń.
 - f) Brak lub nieprawidłowa komunikacja sygnalizacyjna z centralą PABX.
 - g) Trudności w nawiązywaniu połączeń w obu kierunkach leżące po stronie operatora.
 - h) Brak możliwości korzystania z jakiegokolwiek standardowej usługi ISDN na liniach ISDN.
 - i) Nieprawidłowa prezentacja numerów w połączeniach wychodzących i przychodzących.
24. W przypadku, gdy usunięcie awarii, w tym również przerw lub zakłóceń w świadczeniu usług, będzie niemożliwe z przyczyn niezależnych od Wykonawcy w terminie wskazanym w ust. 1, Wykonawca zgłosi ten fakt Zamawiającemu w celu uzgodnienia innego możliwego terminu.

25. Wykonawca w ramach wynagrodzenia umownego określonego w § 3 ust. 1 udostępni przez 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu w całym okresie trwania umowy bezpłatną infolinię, umożliwiającą upoważnionemu przedstawicielowi Zamawiającego zgłaszanie awarii. Dane kontaktowe (numer telefonu i/lub adres poczty elektronicznej) Wykonawca prześle na adres przedstawiciela Zamawiającego w ciągu 2 dni licząc od dnia zawarcia umowy.
26. W przypadku wystąpienia awarii poza godzinami pracy Zamawiającego (w tym również w dni wolne od pracy), Wykonawca zobowiązany będzie uzgodnić z Zamawiającym możliwość i warunki dostępu do urządzeń telekomunikacyjnych Wykonawcy zainstalowanych w pomieszczeniach Zamawiającego, w celu usunięcia awarii.