

ZARZĄD KOMUNALNYCH  
ZASOBÓW LOKALOWYCH sp. z o.o.  
ul. Matejki 57  
tel. (0-61) 869 48 00  
fax: 869 48 09

## ISTOTNE WARUNKI ZAMÓWIENIA

### 1. Zamawiający:

ZARZĄD KOMUNALNYCH ZASOBÓW LOKALOWYCH sp. z o.o.  
ul. Matejki 57, 60 - 770 Poznań.  
Tel. 869 48 00 fax. 869 48 09  
e-mail: [obsługa.klienta@zkzl.poznan.pl](mailto:obsługa.klienta@zkzl.poznan.pl)  
[www.zkzl.poznan.pl](http://www.zkzl.poznan.pl)

Tryb zamówienia: Do niniejszego postępowania nie stosuje się przepisów Ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z2015r, poz.2164 oraz Dz.U. z 2016 poz. 1020) – art.4 pkt.8 Ustawy.

### 2. Opis przedmiotu zamówienia:

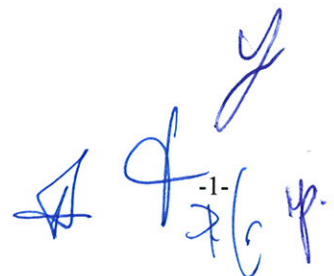
Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług operatorskich sieci telefonii stacjonarnej.

- 2.1 Wymagane zestawienie cenowe za oferowane usługi stanowi formularz oferty będący załącznikiem nr 1 do IWZ.
- 2.2 Minimalne wymagania usługi zostały zawarte w opisie przedmiotu zamówienia (OPZ) stanowiący załączniku nr 2 do IWZ.
- 2.3 Istotne postanowienia umowy stanowią załącznik nr 3 do do IWZ .
- 2.4 Zamówienie obejmuje świadczenie usług operatorskich sieci telefonii stacjonarnej.
- 2.5 Termin wykonania umowy 36 miesięcy od dnia uruchomienia usługi, potwierdzony poprzez protokół podpisane przez obie strony.
- 2.6 Termin uruchomienia zamówienia– określony jest w załączniku nr 2 (OPZ), część VI pkt 1-6
- 2.7 Termin związania ofertą – 30 dni. Bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.

### 3. Zamawiający wymaga wniesienia wadium w wysokości 3.000 tys. złotych.

### 4. Warunki udziału w postępowaniu:

- 4.1. Dostawca wdrożył min. 3000 kont SIP w okresie ostatnich 3 lat.
- 4.2. Dostawca jest oficjalnym partnerem producenta centrali wirtualnej, za pomocą której będzie świadczył usługi operatorskie,
- 4.3. Dostawca jest operatorem telekomunikacyjnym i świadczy usługi w tym zakresie przez okres minimum 3 lat.

-1-  
26 p.

## 5. Wymagane oświadczenia i dokumenty:

- 5.1. Wypełniony i podpisany formularz ofertowy - załącznik nr 1 do IWZ.
- 5.2. Aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, wystawiony nie wcześniej niż 6 miesięcy przed upływem terminu składania ofert.
- 5.3. Pełnomocnictwo, w przypadku, gdy oferta jest składana w imieniu Wykonawcy przez osobę, której umocowanie nie wynika z innych dokumentów załączonych do oferty.
- 5.4. Oświadczenie zrealizowania wdrożenia wraz z listą wdrożeń z podaniem firm oraz ilości 3000 wdrożonych kont SIP w ostatnich 3 latach.
- 5.5. Dostawca usługi musi przedstawić oświadczenie, że jest operatorem telekomunikacyjnym i świadczy usługi w tym zakresie przez okres minimum 3 lat.
- 5.6. Dostawca usługi musi przedstawić oświadczenie, że jest partnerem producenta centrali wirtualnej za pomocą której będzie świadczył usługi.

## 6 Zamawiający wymaga, aby porozumiewanie (wnoszenie oświadczeń woli, dokumentów, pism oraz informacji) pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym było z zachowaniem formy pisemnej.

7. W toku badania i oceny ofert Zamawiający może żądać od Wykonawców wyjaśnień lub uzupełnień dotyczących treści złożonych ofert.

Zamawiający może poprawić w ofercie:

- a) oczywiste omyłki pisarskie,
- b) oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
- c) inne omyłki polegające na niezgodności oferty ze istotnymi warunkami zamówienia niepowodujące istotnych zmian w treści oferty .

8. Korespondencja kierowana do Zamawiającego powinna być opatrzona numerem sprawy nadanym dla prowadzonego zamówienia:

Numer sprawy DOA 31-67 2017

Osobami uprawnionymi do porozumiewania się z Wykonawcami są:

Arkadiusz Bieganowski

tel. 61 869 48 04,

Maciej Jabłoński

tel. 61 869 48 06,

**Kontaktowanie się pomiędzy ww. osobami a wykonawcami odbywa się w formie telefonicznej, pisemnej lub za pomocą dokumentów przesłanych mailem na adres:**  
[informatycy@zkzl.poznan.pl](mailto:informatycy@zkzl.poznan.pl)

## 9. Opis sposobu przygotowania oferty:

- 9.1. Oferta musi być przygotowana w formie pisemnej, w języku polskim, w 1 egzemplarzu, czytelna. Zaleca się, aby oferta była podpisana na każdej z zapisanych stron przez osobę uprawnioną do reprezentowania firmy w obrocie gospodarczym, zgodnie z aktem rejestracyjnym i wymogami ustawowymi. W przypadku reprezentacji firmy przez osobę, której uprawnienia nie wynikają z dokumentów rejestrowych, do oferty musi być załączone upoważnienie dla takiej osoby.

2  
-2-  
9.1.18

- 9.2. Wszelkie kserokopie muszą być potwierdzone za zgodność z oryginałem i podpisane przez osobę uprawnioną do reprezentowania firmy w obrocie gospodarczym zgodnie z aktem rejestracyjnym i wymogami ustawowymi. Poświadczenie za zgodność z oryginałem winno być sporządzone w sposób umożliwiający identyfikację podpisu (np. wraz z imienną pieczętką osoby poświadczającej kopię dokumentu za zgodność z oryginałem).
- 9.3. Ofertę należy złożyć w zamkniętej trwale kopercie z dopiskiem: „**świadczenie usług operatorskich sieci telefonii stacjonarnej – nie otwierać przed .....2017 r. godz. 11.00**”.
- 9.4. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę. Złożenie większej liczby ofert spowoduje wykluczenie Wykonawcy.
- 9.5. Zaleca się, aby oferta wraz ze wszystkimi załącznikami była trwale spięta.

#### 10. Termin i miejsce składania i otwarcia ofert:

- 10.1 Oferty należy złożyć do dnia .....2017 r. godz. 11.00 w siedzibie Zamawiającego przy ul. Matejki 57 w Biurze Obsługi Klienta pokój nr 1.
- 10.2 Wykonawca może przed upływem terminu do składania ofert zmienić lub wycofać ofertę.
- 10.3 Zamawiający niezwłocznie zwróci ofertę, która została złożona po terminie.

#### 11. Sposób obliczenia ceny.

- 11.1 W formularzu oferty załącznik nr 1 do IWZ należy przedstawić całkowitą cenę netto i brutto przedmiotu zamówienia.
- 11.2 Cena musi uwzględniać wszystkie wymagania niniejszych IWZ oraz obejmować wszelkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu należytej oraz zgodnej z obowiązującymi przepisami realizacji przedmiotu zamówienia. **Cena musi zawierać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia** Rozliczenia między zamawiającym i wykonawcą będą prowadzone w polskich złotych.
- 11.3 Cenę należy podać w PLN cyfrowo i słownie z uwzględnieniem podatku od towarów i usług VAT.
- 11.4 Ceny podane w formularzu ofertowym należy podać z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku, przy czym Zamawiający przyjmuje arytmetyczny sposób zaokrąglenia cen, a więc cenę, której trzecie miejsce po przecinku jest mniejsze niż 5 zaokrągla się w dół, a cenę, której trzecie miejsce po przecinku jest równe lub większe niż 5 zaokrągla się do pełnego grosza, np.: 0,624 zł zaokrąglamy do 0,62 zł., jest 0,625 zł. zaokrąglamy do 0,63 zł.

#### 12. Kryteria oceny ofert:

- 12.1 Zamawiający będzie się kierował następującym kryterium oceny ofert:

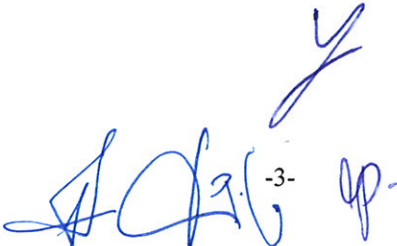
**Cena oferty brutto spełniająca minimalne wymagane warunki – 100 pkt**

- 12.2 Sposób przyznawania punktów:

$$C = \frac{\text{Cena najniższa (brutto)}}{\text{Cena oferty sprawdzanej (brutto)}} \times 100 \text{ pkt}$$

Gdzie:

C- ilość punktów oferty badanej w kryterium cena ofertowa

-3- 

- 12.3 Za najkorzystniejsza zostanie uznana oferta (spośród wszystkich złożonych w postępowaniu ofert niepodlegających odrzuceniu), która otrzyma największą liczbę punktów we wszystkich kryteriach oceny ofert .
- 12.4 Obliczenia będą dokonane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

### 13. Tryb ogłaszania wyników.

- 13.1 Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi Wykonawców, którzy złożyli oferty o wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę (firmę) albo imię i nazwisko, siedzibę albo miejsce zamieszkania i adres Wykonawcy, którego ofertę wybrano oraz uzasadnienie jej wyboru, oraz nazwy (firmy) albo imiona i nazwiska, siedziby albo miejsce zamieszkania i adresy Wykonawców, którzy złożyli oferty, a także punktację przyznaną ofertom w kryterium oceny ofert.
- 13.2 Jeżeli w postępowaniu o udzielenie zamówienia wpłynęły oferty o takiej samej cenie, będącej jednocześnie ofertami o najniższej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
- 13.3 Jeżeli wykonawca którego oferta została wybrana uchyli się od zawarcia umowy. Zamawiający wybierze ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych, bez przeprowadzania ponownej oceny

### 14. Zamawiający może odrzucić ofertę jeżeli:

- 14.1 jej treść nie odpowiada treści IWZ, z zastrzeżeniem pkt. 6.1,
- 14.2 jej złożenie stanowi czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji,
- 14.3 wykonawca nie złożył wyjaśnień lub uzupełnień w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie,
- 14.4 oferta została przesłana faxem,
- 14.5 została złożona przez Wykonawcę, który w okresie ostatnich 24-miesięcy przed dniem składania ofert realizował zamówienie dla Zamawiającego w sposób nienależyty, w szczególności nie wykonał zamówienia w terminie umownym z przyczyn leżących po jego stronie, dostarczył towary o niewłaściwej jakości, nie wywiązał się w terminie z warunków gwarancji lub rękojmi, wykonanie zamówienia obarczone było wadą powodującą konieczność poniesienia przez zamawiającego dodatkowych nakładów finansowych lub zamawiający rozwiązał zawartą z nim umowę z jego winy.

### 15. Zamawiający może unieważnić postępowanie jeżeli:

- 15.1 nie została złożona żadna oferta niepodlegająca odrzuceniu lub cena najkorzystniejszej oferty lub oferta z najniższą ceną przewyższa kwotę jaką zamawiający zamierza przeznaczyć na sfinansowanie zamówienia,
- 15.2 wystąpiła istotna zmiana okoliczności powodująca, że prowadzenie postępowania lub wykonanie zamówienia nie leży w interesie Zamawiającego,
- 15.3 postępowanie obarczone jest niemożliwą do usunięcia wadą,
- 15.4 w wyniku złożenia ofert dodatkowych zostały złożone oferty o takiej samej cenie.
- 15.5 Postępowanie o udzielenie zamówienia może zostać unieważnione bez podania przyczyny. O fakcie unieważnienia postępowania, Zamawiający poinformuje wszystkich Wykonawców biorących w nim udział. Z tytułu unieważnienia postępowania Wykonawcom nie przysługują żadne roszczenia przeciwko Zamawiającemu.

PROKURENT  
Zatwierdził  
PREZES Zarządu  
Kinga Jaskowiec  
Arkadiusz Stasica

4-  
p.c.

(podpis)

Załączniki:

1. Formularz ofertowy – zał. nr 1 do IWZ,
2. Opis przedmiotu zamówienia – zał. nr 2 do IWZ

Załącznik nr 1 do SIWZ

**FORMULARZ OFERTOWY**

Nazwa Wykonawcy .....

Siedziba Wykonawcy .....

Nr tel./fax .....

Adres do korespondencji .....

Adres e-mail .....

Składa ofertę dla Zarządu Komunalnych Zasobów Lokalowych Sp. z o.o. w Poznaniu ul. Matejki 57 w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego na **świadczenie usługi świadczenie usług operatorskich sieci telefonii stacjonarnej.**

**1. Łączne koszty związane z przeniesieniem numeracji**

250 numerów od obecnego operatora (obecna umowa do wglądu w firmie)

..... zł netto

..... zł brutto

**2. Łączne koszty usługi/ utrzymania wirtualnej centrali dla min 250 użytkowników, w okresie 36 miesięcy:**

..... zł netto

..... zł brutto

w tym miesięczny koszt:

..... zł netto

..... zł brutto

**3. Łączne koszty abonamentu nielimitowanych połączeń dla 250 numerów**

**telefonii stacjonarnej zgodne załącznikiem nr 2 do IWZ, w okresie 36 miesięcy:**

..... zł netto

..... zł brutto

w tym miesięczny koszt:

..... zł netto

..... zł brutto

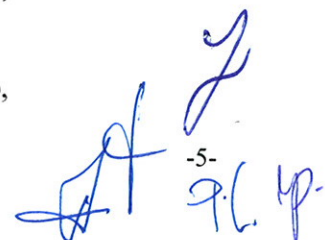
**Cena za wykonanie całego powyższego przedmiotu zamówienia w okresie 36 miesięcy (1+2+3):**

..... zł netto

(słownie: ..... zł \_\_/100),

plus podatek VAT w wysokości .....

(słownie: ..... zł \_\_/100),

  
-5-  
9.6.14

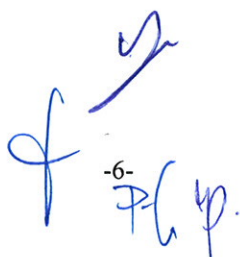
tj. ....zł brutto

(słownie..... zł \_\_/100).

1. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się z warunkami przystąpienia do zamówienia określonymi w Istotnych Warunkach Zamówienia oraz uzyskaliśmy niezbędne informacje do przygotowania oferty i nie wnosimy w stosunku do nich żadnych uwag, a w przypadku wyboru naszej oferty podpiszemy umowę zgodnie z tymi istotnymi postanowieniami umownymi.
2. Oświadczamy, że w cenie oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia i realizacji przyszłego świadczenia umownego.
3. Oświadczamy, że udzielamy okresu gwarancji na wykonane prace zgodnie z pkt 2.5 IWZ.
4. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą przez 30 dni od upływu terminu składania ofert.
9. Integralną częścią oferty są :  
Wszystkie załączniki do oferty wymagane w specyfikacji jako niezbędne (nr 1-.....),
  - 1) .....
  - 2) .....
  - 3) .....
  - 4) .....

DATA :

**Podpis .....**  
**(uprawniony przedstawiciel Wykonawcy)**

  
-6-  
FGP

## Opis Przedmiotu Zamówienia

### ŚWIADCZENIE USŁUG TELEFONII STACJONARNEJ dla ZKZL

#### I. Zamawiana usługa telefonii VOIP musi spełniać poniższe minimalne warunki:

1. Czas trwania umowy 36 miesięcy od dnia uruchomienia usługi, potwierdzony poprzez protokół podpisany przez obie strony.
2. Nielimitowane połączenia na telefony stacjonarne, międzymiastowe oraz na telefony komórkowe sieci Operatorów dostępnych w Polsce w ramach stałego abonamentu.
3. Zablokowane połączenia wychodzące międzynarodowe.
4. Przeprowadzenie procesu przeniesienia obecnie całej istniejącej i przypisanej do Zamawiającego numeracji od obecnego Operatora telekomunikacyjnego.
5. Udostępnienie do użytkowania w ramach wirtualnej centrali 250 numerów.
6. Dostarczenie i wdrożenie łącza - trakt 128 min. jednoczesnych połączeń.
7. Opłacenie ewentualnych kar wynikających z zerwania umowy z obecnym operatorem lub opłata kar na zasadzie refaktury wystawionej przez ZKZL Sp. z o.o. na rzecz nowego operatora w przypadku przeniesienia numeracji do nowego operatora.  
(umowa z obecnym operatorem znajduje się do wglądu w siedzibie zamawiającego)

#### II. Uruchomienie i wdrożenie usługi Centrali telefonicznej obsługującej min. standardy:

1. SIP (RFC 3261)
2. format kodowania audio: G.711 A-law (PCMA), G.711  $\mu$ -law (PCMU), G722, G729
3. nie limitowana licencyjnie ilość abonentów wewnętrznych centrali
4. możliwość instalacji centrali na maszynie wirtualnej w środowisku sieciowym firmy w oparciu o system wirtualizacji Vmware.
5. interfejs zarządzania centralą przez przeglądarkę internetową kompatybilny co najmniej z przeglądarką Firefox 3.6 lub nowszą bez dodatków obsługujących technologię Java i Flash
6. historia połączeń dostępna przez przeglądarkę internetową
7. podgląd statusu centrali wraz z zestawionymi połączeniami głosowymi w czasie rzeczywistym z interfejsu zarządzania
8. mechanizm tworzenia kopii zapasowej konfiguracji centrali i jej odtwarzania
9. zintegrowana z centralą możliwość konfiguracji połączenia pomiędzy lokalizacjami zamawiającego tak, by cała komunikacja była szyfrowana i odbywała po stałej parze portów TCP/UDP dla komunikacji z: aplikacjami VoIP, centralami zamawiającego, siecią w której znajdują się aparaty VoIP
10. możliwość łączenia central umożliwiającą wymianę połączeń w technologii VoIP z pominięciem operatora PSTN
11. pokoje konferencyjne dla połączeń telekonferencyjnych z udziałem abonentów centrali oraz zewnętrznych uczestników
12. odbieranie faxów i przesyłanie na skrzynkę e-mail (fax2email) w formacie plików PDF
13. obsługa ślepego przekazywania połączeń (blind transfer) oraz z zapowiedzią (attended transfer)

14. możliwość ustawienia indywidualnych reguł przekierowania połączeń przychodzących dla każdego z abonentów wewnętrznych, z rozróżnieniem połączeń wewnętrznych i miejskich oraz pory dnia (godziny pracy lub poza)
15. połączenia oczekujące
16. możliwość ustawienia komunikatów głosowych dla połączeń przychodzących w dni wolne od pracy
17. obsługa bezpośredniego wybierania numeru wewnętrznego (DDI/DID)
18. prezentacja numeru dzwoniącego (caller ID) z identyfikacją numeru docelowego na aparatach VoIP
19. możliwość tworzenia i konfiguracji interaktywnych zapowiedzi głosowych (IVR) w panelu zarządzania centralą
20. możliwość nagrywania komunikatów do interaktywnych zapowiedzi głosowych (IVR) przez aparat abonencki
21. poczta głosowa z powiadomieniami i wysyłaniem nagrań na skrzynkę e-mail
22. centralna książka adresowa dostępna dla oferowanych aparatów
23. obsługa przejęcia rozmowy (Call Pickup)
24. obsługa parkowania połączeń (Call Parking)
25. nagrywanie połączeń
26. sygnalizacja wiadomości oczekującej (MWI)
27. prezentacja dostępności (BLF)
28. interkom
29. przywołanie grup aparatów (Paging)
30. możliwość jednoczesnej próby realizacji połączenia przychodzącego do abonenta wewnętrznego oraz na wskazany numer miejski lub komórkowy
31. opcja zablokowania wykonywania połączeń telefonicznych dla abonenta wewnętrznego
32. centralna lista numerów zablokowanych dla połączeń przychodzących (blacklist)
33. indywidualna lista numerów zablokowanych dla połączeń przychodzących (blacklist) dla abonentów wewnętrznych
34. możliwość grupowania użytkowników dla nadania uprawnień do:
35. wykonywania połączeń wychodzących z centrali
36. parkowania połączeń
37. przejęcia rozmowy
38. modyfikacji rekordów w centralnej książce adresowej
39. obsługa kodów wydzwaniania (Dial Codes)
40. obsługa blokowania prezentacji numeru dla połączeń wychodzących (CLIR)
41. zawieszanie połączeń z muzyką na czekanie z listy plików (Music on Hold)
42. grupy abonentów
43. wywoławcze (Hunt group)
44. dzwoniące (Ringing group)
45. kolejkowanie połączeń do grupy
46. obsługa połączeń typu SIP Trunk do operatorów bądź central VoIP
47. zdalna konfiguracja aparatów VoIP z interfejsu centrali z wykorzystaniem protokołów HTTP lub HTTPS na podstawie szablonów (provisioning)
48. możliwość dodania szablonów zdalnej konfiguracji nowych modeli aparatów VoIP z użyciem protokołu HTTP lub HTTPS przez administratora centrali
49. możliwość edycji szablonów konfiguracji aparatów VoIP z interfejsu zarządzania centralą
50. możliwość zdalnej aktualizacji oprogramowania aparatów VoIP z poziomu interfejsu zarządzania centralą
51. zdalny restart wielu aparatów VoIP z interfejsu centrali
52. wsparcie dla aparatów obsługujących technologie Plug and Play
53. możliwość integracji centrali z Skype dla wykonywania i odbierania połączeń



54. kreator konfiguracji bramy głosowej (provisioning)
55. Możliwość generowania raportów i statystyk dla numerów wewnętrznych i kolejek modułu call center w postaci szybkiego podglądu HTML, i w postaci edytowalnej CSV i excel oraz w postaci graficznej
56. System umożliwiający wybranie numeru bezpośrednio ze strony internetowej i przekazania go do telefonu IP użytkownika
57. Funkcja informująca o pozycji użytkownika w kolejce call center
58. System pozwalający na automatyczne oddzwonienie do użytkowników
59. Integracja z zewnętrznymi systemami z wykorzystaniem API

### **III. Dostarczana bezpłatna aplikacja producenta centrali do obsługi VoIP o minimalnych wymaganiach:**

1. praca na systemach Windows, MacOS X, Android, iOS
2. aplikacja producenta centrali z bezpłatną nielimitowaną licencją
3. zdalna konfiguracja aplikacji VoIP z interfejsu centrali (provisioning) dla urządzeń w obrębie sieci LAN centrali, oraz z użyciem pliku konfiguracji dla urządzeń poza siecią
4. możliwość użycia aplikacji przez wszystkich abonentów centrali
5. CTI – kontrola połączeń aparatu VoIP z poziomu aplikacji na komputerze
6. prezentacja dostępności abonentów wewnętrznych
7. możliwość konfiguracji reguł przekierowania połączeń abonenta z poziomu aplikacji
8. możliwość szyfrowanego połączenia tunelowanego do centrali VoIP PBX z poza sieci LAN z wykorzystaniem stałej pary portów TCP/UDP dla połączeń głosowych
9. przekazywanie połączeń
10. prezentacja numeru (caller ID)
11. historia połączeń abonenta
12. integracja z Microsoft Outlook dla prezentacji informacji o przychodzącym połączeniu w systemie Windows
13. możliwość planowania konferencji głosowych i wysyłanie zaproszeń do uczestników z poziomu aplikacji użytkownika końcowego

### **IV. Dostarczenie i wdrożenie usługi Sip trunk o minimalnych parametrach:**

1. Wykorzystanie wirtualnego kanału po sieci internetowej do przesyłania połączeń telefonicznych z wykorzystaniem protokołu SIP (protokół inicjowania sesji).
2. Kodeki dostępne w usłudze G.711a, G.711u, G.723, G729, G722.
3. Wykorzystanie w komunikacji SIP UDP i opcjonalnie TCP, port 5060 oraz porty 15000-40000 do przesyłu kanałów audio.
4. Format numeracji przekazywany podczas nawiązywania połączeń: XXXXXXXXX (kod kierunkowy + numer lokalny).
5. Usługa uruchomiona w środowisku tunelowym z dedykowanym adresem IP klienta.
6. Przypisana nieograniczona liczbę numerów DDI, jak również pojedynczych numerów nie zawierających się w żadnej wiązce.
7. Dekodowanie tonów DTMF inband, RFC2833.

### **V. Świadczenie usługi centrali wirtualnej**

1. W zakresie świadczenia usługi centrali telefonicznej Wykonawca ma prawo posiłkować się podwykonawcą, który będzie świadczył takie usługi dla zamawiającego w ramach świadczenia usług dla Zamawiającego.

2. Utrzymanie centrali w sprawności przez Wykonawcę z możliwością dostępu administracyjnego dla wyznaczonych pracowników Zamawiającego.
3. Wykonawca jest w pełni odpowiedzialny w stosunku do Zamawiającego za zlecone do podwykonania części usług stanowiących przedmiot niniejszej umowy.
4. Wykonawca przekazuje możliwość pełnego bezpośredniego kontaktu z podwykonawcą w celu egzekwowania parametrów minimalnych wynikających z zapisów umowy i OPZ.
5. Po zakończeniu umowy oraz świadczenia usług telekomunikacyjnych, własność licencji wirtualnej centrali przejdzie na własność zamawiającego w formie opłaty jednorazowej wynoszącej 1% wartości miesięcznej opłaty. Wartość przejścia na własność licencji zostanie doliczona w osobnej pozycji do ostatniej faktury na świadczenie usług.

#### VI. Minimalne wymagania obligatoryjne SLA

Wykonawca w ramach usługi gwarantuje następujące parametry SLA dla poszczególnych elementów składających się na przedmiot zamówienia:

Lp.	Parametr	Wartość
1	Gwarantowany czas przywrócenia dostępu do usługi w przypadku całkowitego braku dostępności.	2h
2	Gwarantowany czas naprawy awarii łącza / usługi telefonicznej	4h
3	Dostępność usługi Centrali	98% w ciągu roku
4	Dostępność serwisu Centrali oraz usług telefonii	24/7/365
5	Czas reakcji na zgłoszenie	1h
6	Miesięczne okno serwisowe (poza godzinami pracy zamawiającego)	2h raz w miesiącu

#### VII. Maksymalny czas uruchomienia i wdrożenia usługi przez dostawcę usług – 10 dni roboczych, zawierający kolejno poniższe punkty:

1. Przejęcie numeracji od obecnego operatora. Instalacja zdalna systemu telekomunikacyjnego na wirtualnym serwerze.
2. Wgranie listy użytkowników wewnętrznych z numerami MAC telefonów.
3. Przygotowanie pliku konfiguracyjnego do telefonów, wygenerowanie plików dla adresów MAC, przygotowanie routera Zamawiającego do rozgłaszania linku do provisioningu, również w przypadku wymiany routera na nowy (ponowna instalacja).
4. Rozstawienie, podłączenie, sprawdzenie działania telefonów.
5. Skonfigurowanie grup poszukujących, ściągających, konfiguracja kolejek. Konfiguracja kierowania ruchem miejskim, prezentacji numerów, przekierowania.
6. Ustawienie faxów, wgranie danych do globalnej książki adresowej.
7. Pozostałe czynności mające na celu poprawne i bezusterkowe wdrożenie usług w tym szkolenie min. 2 dniowe w centrali/firmie dostawcy usługi na środowisku testowym dla min. 2 pracowników zamawiającego.