

Szczegółowy opis przedmiotu umowy

1. Wymagania dla usług dostępowych SIP TRUNK dla telefonii stacjonarnej:

- a) Wykonawca zapewni przyłączenie serwerów Asterisk Enterprise (poprzez punkty styku zlokalizowane w pomieszczeniach serwerowni w budynkach wskazanych w pozycjach i. oraz ii. poniżej) do publicznej sieci telekomunikacyjnej łączami SIP TRUNK. Na potrzeby niezawodnego dostępu do publicznej sieci telekomunikacyjnej Zamawiający wymaga od Wykonawcy zapewnienia konfiguracji i łączy o wysokiej dostępności:
- i. dla centrali telefonicznej Urzędu Miasta Krakowa – łącze podstawowe zlokalizowane na Placu Wszystkich Świętych 3-4, łącze zapasowe przy al. Powstania Warszawskiego 10
 - ii. dla centrali telefonicznej ZDMK – łącze podstawowe zlokalizowane w budynku przy ul. Centralnej 53, łącze zapasowe w budynku na Os. Złotej Jesieni 14

Konfiguracja ma zapewnić automatyczne przełączanie na łącze zapasowe w przypadku awarii łączy głównego. Szczegółowa konfiguracja zostanie ustalona w trakcie wdrożenia.

SIP Trunk dla centrali Urzędu Miasta Krakowa ma obsłużyć 500 jednoczesnych kanałów rozmownych, a dla centrali Zarządu Dróg Miasta Krakowa ma obsłużyć 60 jednoczesnych kanałów rozmownych oraz numerację (zakres numeracji) wskazaną w poniższej tabeli.

lp.	nazwa jednostki miejskiej	zakres numeracji	liczba kanałów rozmownych (jednoczesnych połączeń)
A	B	C	D
1.	Urząd Miasta Krakowa	12 616 1100-1599 12 616 1700-1999 12 616 5000-5299 12 616 5500-5899 12 616 6000-6099 12 616 6500-6599 12 616 7800-7859 12 616 8000-8299 12 616 8400-8599 12 616 8700-9999 Nowa numeracja, o kórej mowa w lit. I poniżej	500
	Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie	12 616 5300-5499	
	Zarząd Budynków Komunalnych w Krakowie	12 616 6100-6299 12 291 2800-2999	
	Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie	12 616 8600-8699	
	Klimat-Energia- Gospodarka Wodna	zakres 100 numerów spośród nowej numeracji, o kórej mowa w lit. I poniżej	
2.	Zarząd Dróg Miasta Krakowa	12 616 7000-7599	60

- b) Wraz z SIP Trunkiem Wykonawca zapewni dedykowane łącza podkładowe pod usługę SIP Trunk na łączach telekomunikacyjnych z CIR (Committed Information Rate) oraz implementacją QoS (Quality of Service), spełniające wymagania:
- i. Łącza podkładowe nie mogą być łączami internetowymi (nie dopuszcza się transmisji ruchu przez Internet publiczny na jakimkolwiek odcinku transmisji).
 - ii. W przypadku dostarczenia łączy w oparciu o wydzieloną sieć IP VPN MPLS pozbawioną szyfrowania kanałów, na Wykonawcy spoczywa obowiązek zapewnienia pełnego bezpieczeństwa dla przesyłanych danych.
 - iii. Łącza podkładowe mają być realizowane na podkładzie łączy światłowodowych. Zamawiający dopuszcza realizację łącza zapasowego w technologii kablowej po miedzi na okres 6 miesięcy od podpisania umowy. Parametry jakościowe mają zostać zachowane. Najpóźniej po okresie 6 miesięcy Wykonawca ma uruchomić łącza światłowodowe.
 - iv. Podłączenie serwera telekomunikacyjnego do łącza podkładowego za pomocą miedzianego interfejsu Ethernet 10/100/1000Base-T – RJ-45,
 - v. średnie miesięczne parametry jakościowe (QoS) mierzone na urządzeniach Wykonawcy dla klas voice:
 - i. opóźnienie w obydwie strony (delay) <15 ms;
 - ii. wariacja opóźnienia (jitter) < 15 ms;
 - iii. straty pakietów w sieci Wykonawcy <0,1%.
- c) Wykonawca utrzyma dostarczone przyłącza w stałej gotowości do świadczenia usług telekomunikacyjnych.
- d) Wykonawca zapewni publicznie dostępne usługi telekomunikacyjne, w tym usługi telefoniczne (przychodzące i wychodzące), obejmujące co najmniej:
- i. połączenia lokalne,
 - ii. połączenia międzystrefowe/międzyimiastowe,
 - iii. połączenia do/z polskich sieci telefonii komórkowej,
 - iv. transmisję dla faksu FoIP,
 - v. połączenia międzynarodowe do/z stacjonarnych i komórkowych sieci zagranicznych,
 - vi. połączenia inne (np. 0-80x),
 - vii. połączenia do sieci teleinformatycznych,
 - viii. połączenia do sieci usług inteligentnych,
 - ix. połączenia z numerami alarmowymi i skróconymi,
- e) Wykonawca zapewni usługi CLIP, COLP, COLR i CLI

- f) Wykonawca na żądanie Zamawiającego zapewni usługę MCID (identyfikację połączeń złośliwych), w ramach której musi zapewnić:
- i. identyfikację złośliwego połączenia (MCID) umożliwiającą Zamawiającemu wysłanie żądania, aby źródło przychodzącego połączenia zostało zablokowane;
 - ii. wyzwolenie usługi MCID rejestrujące co najmniej następujące informacje:
 - numer telefonu osoby dzwoniącej;
 - numer telefonu osoby wywoływanej;
 - data i godzina połączenia;
- g) W ramach opłaty ryczałtowej Wykonawca zapewni:
- nielimitowane połączenia lokalne, międzystrefowe/międzymiastowe, komórkowe, połączenia w ramach 1 strefy międzynarodowej oraz połączenia faksowe. Wykonawca nie będzie pobierał opłaty za usługi zaliczania początkowego (za inicjację połączenia).
- h) Wszystkie pozostałe ceny za połączenia, które nie zostały wymienione powyżej w lit. g, świadczone w ramach zamówienia, będą zgodne z cennikiem taryfy dla klientów biznesowych o najwyższym abonamencie (najniższe stawki za usługi). Wykonawca jest zobowiązany do aktualizacji cennika usług dla Urzędu Miasta Krakowa i Jednostek po każdej jego zmianie. Aktualny cennik taryfowy dla klientów biznesowych Wykonawca dostarczy Urzędowi Miasta Krakowa i Jednostkom w terminie do 7 dni od daty zawarcia umowy. W przypadku wprowadzenia jakichkolwiek zmian w zakresie dotyczącym Urzędu Miasta Krakowa lub Jednostek Wykonawca winien niezwłocznie powiadomić o tym Urząd Miasta Krakowa i Jednostki i dostarczyć aktualną wersję cennika.
- i) Zamawiający wymaga bezpłatnej blokady połączeń o podwyższonej płatności dla numerów 0-3..., 0-4..., 0-7..., 0-9..., przy zachowaniu możliwości bezpłatnego jej usunięcia. Wykonawca zablokuje/odblokuje bezpłatnie połączenia dla innych, wskazanych przez Zamawiającego numerów w terminie 10 dni od złożenia przez Zamawiającego zlecenia. Na dzień uruchomienia usługi połączenia na powyższe numery muszą być zablokowane.
- j) Zamawiający przed podpisaniem protokołu odbioru, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 3 umowy przeprowadzi testy, które potwierdzą czy dostarczona usługa jest zgodna z wymaganiami umowy. Na test będą składać się następujące czynności: połączenie wychodzące na numery telefonii komórkowej i stacjonarnej z prezentacją i z zastrzeżeniem numeru, połączenie przychodzące z telefonii komórkowej i stacjonarnej z prezentacją i z zastrzeżeniem numeru, wysłanie i odebranie faksu (w tym z faks serwera), awaryjne przełączenie łącza głównego na łącze zapasowe i powrót na łącze główne, sprawdzenie czy połączenia na numery dodatkowo płatne zostały zablokowane. Wymienione powyżej połączenia w ramach testu Wykonawca umożliwi bezpłatnie na 4 wybranych numerach testowych (zapewnionych przez Wykonawcę) w Urzędzie Miasta Krakowa i 4 numerach w Zarządzie Dróg Miasta Krakowa.

- k) w terminie 7 dni od wystawienia faktury Wykonawca będzie dostarczał Urzędowi Miasta Krakowa i Zarządowi Dróg Miasta Krakowa elektroniczne (pliki w formacie xlsx) wykazy szczegółowych połączeń, właściwe dla UMK i ZDMK, zawierające informację: o numerze DDI/MSN, z jakiego wykonano połączenie, numer wybrany, datę, godzinę, czas trwania połączenia wraz z kosztami - za poprzedni okres rozliczeniowy. Wykaz musi zawierać podsumowanie czasu trwania połączenia i kosztów dla poszczególnych numerów oraz dla całości zestawienia. Wykaz musi być udostępniony Zamawiającemu pocztą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.
- l) Wykonawca przydzieli Urzędowi Miasta Krakowa nową numerację w ilości 1000 nowych numerów z wskazanego zakresu 12 xxx-(2000-2799) lub 12 xxx-(3000-3999) lub 12 xxx-(4000-4999).

2. Obsługa awarii:

Awaria krytyczna - niedostępność dla centrali telefonicznej Urzędu Miasta Krakowa i/lub ZDMK co najmniej jednej z usług spośród wymienionych w pkt 1 lit. d ppkt i – iv, dla więcej niż jednego numeru.

Gwarantowany czas usunięcia Awarii krytycznej - maksymalnie do godzin zegarowych liczonych od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego.

Awaria niekrytyczna – świadczenie usług o obniżonym poziomie wydajności lub niedostępność usług realizowanych w ramach umowy, nie stanowiące Awarii krytycznej

Gwarantowany czas usunięcia Awarii niekrytycznej - maksymalnie do 48 godzin zegarowych liczonych od chwili zgłoszenia przez Zamawiającego.

Zamawiający udziela Wykonawcy prawa do planowania czasowych przerw konserwacyjnych w działaniu usług poza godzinami pracy Zamawiającego (tj. poza godzinami 7:30 – 18:00 w dni robocze) i zobowiązuje Wykonawcę do powiadomienia o planowanych przerwach z wyprzedzeniem nie krótszym niż 7 dni. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o planowej przerwie konserwacyjnej poprzez wysłanie wiadomości na adres Zamawiający potwierdzi termin lub zaproponuje inny termin do 3 dni od zgłoszenia.

Wykonawca musi zapewnić wsparcie serwisowe o parametrach:

- i. Telefoniczne/mailowe zgłaszanie awarii 24/7/365 na wskazany numer/adres mailowy.
- ii. Zamawiający zostaje poinformowany o usunięciu Awarii pocztą elektroniczną na adres e-mail osoby zgłaszającej oraz w przypadku ZDMK dodatkowo na adres e-mail:
- iii. W ramach serwisu dotyczącego prawidłowego działania usług – do 30 minut po odebraniu zgłoszenia Wykonawca potwierdzi jego przyjęcie i przystąpi do jego analizy.

3. Obecny profil usług Zamawiającego

Dotychczasowe średnie zużycie poszczególnych typów usług w skali miesiąca wynosi:

Urząd Miasta Krakowa:

- a) Połączenia lokalne – 47 836 minut;
- b) Połączenia międzystrefowe – 11 537 minut;
- c) Połączenia do sieci komórkowych – 53269 minut;
- d) Połączenia międzynarodowe – 172 minut;
- e) Połączenia inne (np. 0-80x,) – 96 minut;
- f) Liczba kont – 3141 abonentów.

Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej:

- a) Połączenia lokalne – 2 785 minut;
- b) Połączenia międzystrefowe – 317minut;
- c) Połączenia do sieci komórkowych – 173 minut;
- d) Liczba kont – 141 abonentów.

Zarząd Dróg Miasta Krakowa/ Zarząd Transportu Publicznego w Krakowie:

- a) Połączenia lokalne – 29 000 minut;
- b) Połączenia międzystrefowe – 3 300minut;
- c) Połączenia do sieci komórkowych – 21 000minut;
- d) Połączenia inne (np. 0-80x,) – 180 minut;
- e) Liczba kont – 509 abonentów.

Zarząd Budynków Komunalnych:

- a) Połączenia lokalne – 6 977 minut;
- b) Połączenia międzystrefowe – 656 minut;
- c) Połączenia do sieci komórkowych – 6 245 minut;
- d) Połączenia inne (np. 0-80x,) – 20 minut;
- e) Liczba kont – 282 abonentów.