

## Opis przedmiotu zamówienia na świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej infolinii

### I. Przedmiot zamówienia:

1. Przedmiotem zamówienia jest:

- 1) świadczenie telekomunikacyjnej usługi bezpłatnej<sup>1</sup> infolinii,
- 2) przejęcie numeru 800-190-590 od obecnego operatora,
- 3) przekierowanie połączeń przychodzących na wskazane dwa podkładowe numery telefoniczne.

2. Usługa realizowana będzie w okresie 12 miesięcy od dnia przejęcia numeru bezpłatnej infolinii przez Wykonawcę i polegać będzie na:

- 1) przeniesieniu będącego w dyspozycji Zamawiającego numeru bezpłatnej infolinii (obecnie utrzymywanego przez Telekomunikację Polską S.A.) do sieci operatora, który uzyska zamówienie, w terminach zapewniających płynność w świadczeniu usług stanowiących przedmiot zamówienia,
- 2) zapewnieniu przez Wykonawcę sekundowego naliczania czasu realizowanych rozmów telefonicznych bez opłaty inicjującej (wstępnej), 24-godzinnym dostępie do serwisu technicznego, systematycznym dostarczaniu bezpłatnego comiesięcznego wykazu (wg potrzeb Zamawiającego) wszystkich zrealizowanych połączeń, tj. bilingu, w formie elektronicznej, na adres: [billing@bpp.gov.pl](mailto:billing@bpp.gov.pl). Bilang dostarczany będzie Zamawiającemu wraz z fakturą na zakończenie danego okresu rozliczeniowego oraz na każde żądanie Zamawiającego.

### II. Zasady wykonania przedmiotu zamówienia:

Wykonawca, który uzyska zamówienie, zobowiązany będzie do zabezpieczenia Zamawiającemu wszelkich urządzeń warunkujących niezawodność świadczonych usług.

Ponadto:

1. Wykonawca zapewni:

- 1) dostępność infolinii w dni powszednie w godzinach: 9.00 - 21.00,

---

<sup>1</sup> Przez pojęcie bezpłatnej infolinii, należy rozumieć usługę nie generującą kosztów po stronie dzwoniącego.

- 2) odtwarzanie komunikatów głosowych informujących o godzinach pracy infolinii po godzinach pracy (tj. w godzinach 21.00 – 9.00.00) oraz całodobowo w soboty i dni ustawowo wolne od pracy.
2. W dni robocze w godzinach 21.00 - 9.00, w soboty i dni ustawowo wolne od pracy infolinia nie funkcjonuje.
  3. Zamawiający zastrzega sobie możliwość okresowego uruchomienia infolinii w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, po wcześniejszym uzgodnieniu tego faktu z Wykonawcą.
  4. Wykonawca zapewni uruchomienie bezpłatnej infolinii na dwóch numerach podkładowych.
  5. Wykonawca będzie udostępniał miesięczne bilingi, wykazy i statystyki połączeń (wg aktualnych potrzeb Zamawiającego) jak również zapewni możliwość rejestrowania rozmów.
  6. Zamawiający oczekuje, że wszelkie wyposażenie towarzyszące instalacji i uruchomieniu usługi będącej przedmiotem zamówienia pozostaną własnością Wykonawcy przez cały okres obowiązywania umowy oraz, że wszystkie prace i nakłady związane z dostarczeniem, montażem, instalacją wszelkich urządzeń zapewniających właściwą realizację umowy stanowią będą koszty Wykonawcy.
  7. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną związaną z ewentualną procedurą zmiany operatora i przeniesienie numeru, w tym przeprowadzenie niezbędnych testów i prób.
  8. Wykonawca dokona wszelkich czynności związanych z przeniesieniem numeru infolinii 800-190-590.
  9. Wykonawca zapewni całodobowe (dwudziestoczerogodzinne) pogotowie serwisowe oraz usuwanie awarii leżących po stronie Wykonawcy w czasie maksymalnie do 4 godzin od momentu zgłoszenia. Wszelkie koszty funkcjonowania serwisu ponosi Wykonawca. W przypadku awarii Zamawiający zapewni dostęp do swoich pomieszczeń w dni wolne od pracy oraz po godzinach pracy Zamawiającego.
  10. Uruchomienie usługi nastąpi w najkrótszym możliwym do realizacji terminie, nie później niż do końca okresu wypowiedzenia umowy dotychczasowemu operatorowi.
  11. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów, poza określonymi w ofercie, związanych z realizacją zamówienia, w tym związanych z utrzymywaniem łączy telefonii stacjonarnej.
  12. Orientacyjna wielkość ilustrująca skalę zamówienia: Zamawiający generuje ruch przychodzący, który w analizowanym okresie kształtował się na średnim miesięcznym poziomie 4000 połączeń przychodzących.
  13. Zakładane średnie obciążenie linii, tj. 12 godzin odbieranych przychodzących połączeń:

- 1) 14 % lokalnych lub strefowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 150 min. dziennie,
  - 2) 45 % międzystrefowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 500 min. dziennie,
  - 3) 40,5 % z sieci komórkowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 450 min. dziennie,
  - 4) 0,5 % międzynarodowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 5 min. dziennie.
14. Prognozowane maksymalne obciążenie linii, tj. 12 godzin odbieranych przychodzących połączeń:
- 1) 10 % lokalnych lub strefowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 143 min. dziennie,
  - 2) 39,5 % międzystrefowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 572 min. dziennie,
  - 3) 50 % z sieci komórkowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 715 min. dziennie,
  - 4) 0,5 % międzynarodowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 6 min. dziennie.
15. Zamawiający wymaga, aby za inicjację połączenia nie były pobierane opłaty.

### **III. Warunki serwisu dla usługi bezpłatnej infolinii:**

1. w przypadku przerwy w świadczeniu usługi spowodowanej awarią, Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia jej w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od momentu zgłoszenia;
2. naliczanie czasu usunięcia awarii rozpoczyna się od godziny przyjęcia przez Wykonawcę zgłoszenia, nie wyłączając sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy;
3. zgłaszanie awarii odbywać się będzie telefonicznie, za pomocą telefonu stacjonarnego lub komórkowego, faxem lub pocztą elektroniczną a jej przyjęcie potwierdzone będzie przez Wykonawcę faksem lub pocztą elektroniczną w ciągu maksymalnie 15 minut od chwili przyjęcia zgłoszenia.