

## 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 wraz z możliwością ich bezpłatnej zmiany w trakcie trwania umowy.

2. Usługa realizowana będzie w okresie 24 miesięcy od dnia przejęcia numeru bezpłatnej infolinii przez Wykonawcę i polegać będzie na:

- 1) przeniesieniu będącego w dyspozycji Zamawiającego numeru bezpłatnej infolinii do sieci operatora, który uzyska zamówienie, w terminach zapewniających płynność w świadczeniu usług stanowiących przedmiot zamówienia,
- 2) zapewnieniu przez Wykonawcę:
  - a) sekundowego naliczania opłat za połączenia telefoniczne zgodnie ze stawkami wynikającymi z oferty, bez opłaty inicjującej (wstępnej),
  - b) 24-godzinnego dostępu do serwisu technicznego,
  - c) systematycznego dostarczania bezpłatnego comiesięcznego wykazu (wg potrzeb Zamawiającego) wszystkich zrealizowanych połączeń, tj. bilingu, w formie elektronicznej, na adres: [biling@bpp.gov.pl](mailto:biling@bpp.gov.pl). Biling dostarczany będzie Zamawiającemu wraz z fakturą na zakończenie danego okresu rozliczeniowego,
  - d) przekazywanie na każde żądanie Zamawiającego wykazów i statystyk połączeń zawierających w szczególności:

---

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

- średni czas oczekiwania na połączenie uwzględniający porzucone połączenia w danym tygodniu, z podziałem na poszczególne dni tygodnia,
- liczbę porzuconych połączeń trakcie oczekiwania w danym tygodniu z podziałem na poszczególne dni tygodnia,
- średni czas trwania rozmowy w danym tygodniu z podziałem na poszczególne dni tygodnia,
- liczba połączeń przychodzących w danym tygodniu z podziałem na odebrane i porzucone w poszczególnych dniach tygodnia,
- ilość połączeń z poszczególnymi numerami końcowymi w danym tygodniu,
- czas połączeń z poszczególnymi numerami końcowymi w danym tygodniu,
- ilość połączeń z poszczególnych stref numerycznych w danym tygodniu,
- czas połączeń z poszczególnych stref numeracyjnych w danym tygodniu,
- ilość połączeń poza godzinami funkcjonowania infolinii.

## II. Zasady wykonania przedmiotu zamówienia

1. Wykonawca, który uzyska zamówienie, zobowiązany będzie do zabezpieczenia Zamawiającemu wszelkich urządzeń warunkujących niezawodność świadczonych usług.
2. Wykonawca zapewni:
  - 1) dostępność infolinii w dni powszednie w godzinach: 9.00 - 21.00,
  - 2) odtwarzanie komunikatu głosowego informującego m. in. 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.
3. Zamawiający zleci nagranie komunikatu głosowego Wykonawcy, po zawarciu umowy w sprawie przedmiotowego zamówienia, odrębnym zleceniem.
4. W dni robocze w godzinach 21.00 - 9.00, w soboty i dni ustawowo wolne od pracy infolinia nie funkcjonuje.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość okresowego uruchomienia infolinii w soboty i dni ustawowo wolne od pracy, po wcześniejszym uzgodnieniu tego faktu z Wykonawcą.
6. Wykonawca zapewni uruchomienie bezpłatnej infolinii na dwóch numerach podkładowych.

7. Wykonawca będzie udostępniał miesięczne bilingi, wykazy i statystyki połączeń (wg aktualnych potrzeb Zamawiającego) jak również zapewni możliwość rejestrowania rozmów.
8. 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.
9. Wykonawca zapewni pełną obsługę techniczną i dokona wszelkich czynności związanych z ewentualną procedurą zmiany operatora i przeniesieniem numeru infolinii 800-190-590, w tym przeprowadzenie niezbędnych testów i prób.
10. 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.
11. Uruchomienie usługi nastąpi w najkrótszym możliwym do realizacji terminie, nie później niż do godz. 9.00 dnia następnego po dniu zakończenia umowy z dotychczasowym operatorem.
12. Zamawiający nie będzie ponosił żadnych dodatkowych kosztów, poza określonymi w ofercie, związanych z realizacją zamówienia, w tym związanych z uruchomieniem usługi czy utrzymywaniem łączności telefonicznej stacjonarnej.
13. Orientacyjna wielkość ilustrująca skalę zamówienia - Zamawiający generuje ruch przychodzący, który w analizowanym okresie kształtował się na średnim miesięcznym poziomie 6000 połączeń przychodzących.
14. Zakładane średnie obciążenie linii, tj. 12 godzin odbieranych przychodzących połączeń:
  - 1) 11,5 % lokalnych lub strefowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 207 min. dziennie,
  - 2) 30 % międzystrefowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 540 min. dziennie,
  - 3) 58 % z sieci telefonii komórkowej, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 1044 min. dziennie,
  - 4) 0,5 % międzynarodowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 9 min. dziennie.
15. Prognozowane maksymalne obciążenie linii, tj. 12 godzin odbieranych przychodzących połączeń:

- 1) 10 % lokalnych lub strefowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 220 min. dziennie,
  - 2) 22,5 % międzystrefowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 495 min. dziennie,
  - 3) 67 % z sieci telefonii komórkowej, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 1474 min. dziennie,
  - 4) 0,5 % międzynarodowych, tj.: czas trwania rozmowy wynoszący 10 min. dziennie.
16. 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 potwierdzonego 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.