**Załącznik nr 1 do SIWZ**

**(Załącznik nr 1 do IPU)**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

Przedmiotem zamówienia jest dostawa zespołu rzeczy, praw i usług na potrzeby uruchomienia
i eksploatacji infolinii IVR.

**Słownik pojęć i skrótów**

| **Termin / skrót** | **Wyjaśnienie** |
| --- | --- |
| **DGT** | DGT Sp. z o.o. ul. Młyńska 7, 83-010 Straszyn <http://www.dgt.pl/pl/> - producent i dostawca systemu telekomunikacyjnego DGT 3450/Millenium/IP Nova dla MSWiA, KGP oraz dla UdSC |
| **IVR** | System umożliwiający interaktywną obsługę osoby dzwoniącej (z ang. Interactive Voice Reponse) |
| **System telekomunikacyjny DGT:****DGT 3450 / Millenium / IP Nova** | Systemy telekomunikacyjne produkowane przez firmę DGT Sp. z o.o. |
| **IP** | Protokół internetowy, IP (od ang. *Internet Protocol*) – protokół komunikacyjny warstwy sieciowej modelu OSI (warstwy internetu w modelu TCP/IP). Protokół internetowy to zbiór ścisłych reguł i kroków postępowania, które są automatycznie wykonywane przez urządzenia w celu nawiązania łączności i wymiany danych. Używany powszechnie w Internecie i lokalnych sieciach komputerowych. |
| **KGP** | Komenda Główna Policji |
| **Klient zewnętrzny** | Osoba nie będąca pracownikiem Urzędu do Spraw Cudzoziemców lub pracownikiem innych organów administracji  |
| **Klient wewnętrzny** | Osoba będąca pracownikiem Urzędu do Spraw Cudzoziemców lub pracownikiem innych organów administracji |
| **Konsultant** | Pracownik merytoryczny Urzędu do Spraw Cudzoziemców upoważniony do obsługi zgłoszeń oraz udzielania informacji |
| **MSWiA** | Ministerstwo Spraw Wewnętrznych i Administracji |
| **PSTN** | Rodzaj sieci telefonicznej (z ang. public switched telephone network, publiczna komutowana sieć telefoniczna)  |
| **Sekretariat** | Dział w strukturze organizacji Urzędu do Spraw Cudzoziemców, którego pracownicy zajmują się sprawami bieżącymi  |
| **Sieć LAN** | Sieć komputerowa łącząca komputery na określonym obszarze - blok, szkoła, laboratorium, biuro (z ang. local area network)  |
| **SZ-DGT** | System Zarządzania DGT (System zarządzania firmy DGT. System do zarządzania centralami typy DGT3450/Millenium/IP Nova) |
| **Sieć LAN Zamawiającego** | Sieć LAN Urzędu do Spraw Cudzoziemców |
| **Siłownia telekomunikacyjna DC-48V** | Urządzenie/układ urządzeń służący do bezpiecznego i bezprzerwowego zasilania urządzeń telekomunikacyjnych |
| **System zasilania gwarantowanego AC-230 V** | Urządzanie/układ urządzeń służący do ochrony wybranych odbiorników przed zakłóceniami i zanikami zasilania z sieci energetycznej, których skutkiem mogłoby być zakłócenie lub przerwanie ich pracy |
| **SUD DGT**  | Serwer Usług Dodatkowych DGT |
| **TTS** | Proces syntezy mowy polegający na mechanicznej zamianie tekstu zapisanego w postaci znakowej na wypowiedź (mowę) w postaci dźwiękowej (z ang. Text to speach). |
| **VLAN** | Wydzielona logicznie sieć urządzeń w ramach innej, większej sieci fizycznej w tym przypadku w sieci LAN (z ang. virtual local area network)  |
| **VoIP**  | Technologia używana do przesyłania pakietów głosowych poprzez sieć IP (z ang. voice over internet protocol)  |
| **Urząd/UdSC** | Urząd do Spraw Cudzoziemców |

**1. Stan obecny:**

 Zamawiający korzysta obecnie z posiadanego w części systemu telekomunikacyjnego typu DGT 3450/Millenium/IP Nova firmy DGT. Posiadane przez UdSC systemy telekomunikacyjne stanowią część resortowej sieci telekomunikacyjnej, której operatorem w skali całego kraju jest MSWiA. Resortowa sieć telekomunikacyjna MSWiA służy zapewnieniu usług telekomunikacyjnych dla MSWiA oraz jednostek podległych i nadzorowanych przez MSWiA. Systemy telekomunikacyjne DGT 3450/Millenium/IP Nova firmy DGT zainstalowane na terenie Warszawy i miejscowości pobliskich są administrowane przez KGP na podstawie Decyzji Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji. KGP administruje również systemem bezpośrednio używanym przez UdSC na mocy stosownego Porozumienia pomiędzy podmiotowymi stronami. W przypadku usług dla UdSC są one świadczone
w oparciu o systemy zainstalowane w obiektach UdSC (przy ul. Koszykowej 16 i ul. Taborowej 33) oraz dodatkowo przez systemy zainstalowane w obiektach MSWiA (przy ul. Batorego 5) w zakresie współdzielonej infrastruktury i usług wspólnych (np. dostępu do sieci publicznej PSTN, taryfikacji czy też SUD DGT).

**2. Przedmiot zamówienia:**

Przedmiot zamówienia obejmuje:

**2.1. Dostawę, montaż, konfigurację i uruchomienie następującego sprzętu w celu umożliwienia funkcjonowania infolinii w Urzędzie do Spraw Cudzoziemców:**

1. Dwie karty VoIP wraz z niezbędnymi licencjami po jednej dla każdego z obiektów przy
ul. Koszykowej 16 i ul. Taborowej 33 w Warszawie, umożliwiające uruchomienie ich dla minimum 40 abonentów IP w każdym obiekcie wraz z dołączeniem do sieci LAN (Local Area Network) Zamawiającego.
2. Dwa rejestratory rozmów telefonicznych zapewniające jednoczesną rejestrację rozmów dla minimum 30 abonentów IP każdy, w centralach przy ul. Koszykowej i ul. Taborowej przez okres
co najmniej 12 m-cy.

Rejestratory mają zostać dołączone do central przy ul. Koszykowej i ul. Taborowej oraz
do istniejącej sieci LAN SZ-DGT (sieci LAN Systemu Zarządzania DGT). Połączenie sieci LAN SZ-DGT z siecią LAN Zamawiającego. W sieci LAN Zamawiającego zostanie wykreowany VLAN dla uprawnionych użytkowników umożliwiający dostęp do rejestratorów (zdalne zarządzanie, odsłuch oraz archiwizacja danych) oraz SZ DGT - zarządzanie usługą infolinii IVR i SUD DGT.

1. Wyposażenie (karty portów cyfrowych oraz oprogramowanie wraz z licencjami) w centralach przy ul. Koszykowej i ul. Taborowej, umożliwiające podłączenie po jednym rejestratorze w każdym obiekcie.
2. Cztery licencje i oprogramowanie do odsłuchu nagrań z rejestratorów do zainstalowania
na komputerach Zamawiającego.
3. Jedno stanowisko zarządzające (odsłuchowe) w oparciu o **komputer typu laptop\*,** wyposażone
w sprzęt, oprogramowanie i licencje umożliwiające:
* zarządzanie rejestratorem nagrań,
* pełne zarządzanie systemem infolinii IVR i SUD DGT (Serwer Usług Dodatkowych DGT),
* zgrywanie nagrań z rejestratorów rozmów,
* zapisywanie plików z konkretnych nagrań w standardowym formacie (mp3, wav), archiwizację na wbudowanym napędzie DVD/CD (Digital Video Disc/Compact Disc), dokonywanie nagrań i ich edycji (program do edycji audio + zestaw mikrofonu

i głośników zewnętrznych i ich eksportu do formatu umożliwiającego wgranie jako zapowiedzi do systemu infolinii IVR),

* dokonywanie nagrań uzupełniających i ich edycji (program do tworzenia plików audio typu TTS („text to speech”) oraz ich eksportu do formatu umożliwiającego wgranie jako zapowiedzi do systemu IVR z pakietem podstawowym minimum 500 kredytów obsługującym języki polski, angielski, rosyjski i ukraiński),
* dokonywanie analizy statystycznej ruchu telekomunikacyjnego infolinii IVR.

**\*wymagania minimalne:**

* procesor wielordzeniowy, zgodny z architekturą x86, możliwość uruchamiania aplikacji 64 bitowych, sprzętowe wsparcie dla wirtualizacji: wsparcie dla funkcji SLAT (Second Level Address Translation), wsparcie dla DEP (Data Execution Prevention), zaprojektowany do pracy w komputerach przenośnych, o średniej wydajności ocenianej na co najmniej 5000 pkt. w teście PassMark CPU Mark według wyników opublikowanych na stronie <http://www.cpubenchmark.net/cpu_list.php>,
* ekran 15 – 17 cali, matryca matowa,
* pamięć operacyjna RAM: 8GB DDR4,
* dysk twardy:  SSD 1 TB,
* napęd optyczny: DVD-RW DL,
* karta dźwiękowa zintegrowana z płytą główną,
* mikrofon, kamera i głośniki stereofoniczne zintegrowane w obudowie laptopa - porty audio: wejście na mikrofon, wyjście na słuchawki - dopuszcza się rozwiązanie combo,
* zintegrowana w obudowie karta WiFi IEEE 802.11 ac,
* interfejs RJ-45 obsługujący sieci 10/100/1000BASE-T,
* co najmniej 3 porty USB w tym co najmniej dwa USB 3.0,
* interfejs HDMI i/lub DisplayPort/mini DisplayPort,
* wbudowany czytnik kart SDXC/ SDXC w wersji micro,
* system operacyjny Microsoft Windows 10 Professional PL 64-bit z licencją i nośnikiem
w celu zapewnienia współpracy ze środowiskiem sieciowym oraz aplikacjami funkcjonującymi w administracji państwowej.
1. 20 kompletów **telefonów IP\*** wraz z zasilaczami sieciowymi, **przystawkami rozszerzającymi\*\*** oraz stosownymi licencjami dla operatorów infolinii. Zapisanie, skonfigurowanie i uruchomienie tych telefonów dla usługi IVR zgodnie z wymaganiami Zamawiającego (szczegółowy schemat drzewa IVR i teksty zapowiedzi w języku polskim, angielskim, rosyjskim i ukraińskim zostaną przekazane Wykonawcy niezwłocznie po zawarciu Umowy).

**\* wymagania minimalne dla telefonów IP:**

* + wyświetlacz monochromatyczny LCD,
	+ podwójny port Ethernet (LAN/PC) 10/100/1000 Mb/s,
	+ obsługa min. 8 linii,
	+ minimum 8 programowalnych klawiszy z sygnalizacją w postaci diody LED,
	+ tryb głośnomówiący,
	+ zasilanie z dedykowanego zasilacza sieciowego AC 230V,
	+ obsługa do 3 przystawek rozszerzających,
	+ przystawka rozszerzająca o min. 28 programowalnych klawiszach z LED
	i wyświetlaczem kolor LCD dedykowana do oferowanego aparatu IP, opisanego powyżej.

**\*\* wymagania minimalne dla przystawek rozszerzających:**

* + przystawka rozszerzająca o min. 28 programowalnych klawiszach z LED
	i wyświetlaczem kolor LCD dedykowana do oferowanego aparatu IP, opisanego powyżej.

**UWAGA:** Dostarczony sprzęt musi być kompatybilny z istniejącym systemem telekomunikacyjnym DGT 3450/ Millenium /IP Nova i ma umożliwiać zdalne zarządzanie nim przez System Zarządzania DGT (SZ-DGT).

**2.2. Dostosowanie (modernizację) systemów i sprzętu na potrzeby infolinii IVR:**

1. Dostosowanie (modernizacja) istniejącego systemu telekomunikacyjnego DGT 3450/ Millenium/IP Nova MSWiA w zakresie sprzętu i oprogramowania w celu umożliwienia uruchomienia usług infolinii IVR na potrzeby UdSC.
2. Dostosowanie (modernizacja) istniejącej platformy Serwera Usług Dodatkowych DGT (SUD DGT)
w zakresie sprzętu i oprogramowania w celu umożliwienia uruchomienia usług infolinii IVR na potrzeby UdSC.

**2.3 Szkolenie.**

W ramach dostawy systemu (projektu), Wykonawca zrealizuje szkolenia (instruktaż) dla personelu Zamawiającego obejmującego następujące przedsięwzięcia:

**2.3.1. Szkolenie z obsługi technicznej.**

1. Szkolenie powinno być przeprowadzone nie później niż do 16.12.2019 r.
2. Szkolenie powinno obejmować wykłady oraz ćwiczenia praktyczne w zakresie zarządzania
i administrowania systemem IVR a w szczególności:
* budowa IVR SUD, konfiguracja systemu, elementy składowe, możliwości systemu, usługi, statystyki ruchowe,
* zarządzanie abonentami IP, kreacja, kasowanie, modyfikacja, uprawnienia ruchowe,
* systemy dyspozytorskie i typu SD (telefony IP), kreacja, kasowanie, modyfikacja, uprawnienia, grupy i usługi dodatkowe.
1. Wykonawca w ciągu 2 dni roboczych od podpisania Umowy przedstawi do zatwierdzenia Koordynatorowi zamawiającego (osoba wskazana przez Zamawiającego do kontaktu
z Wykonawcą) szczegółowy plan szkolenia zawierający zagadnienia szkoleniowe
i harmonogram ćwiczeń.
2. Wykonawca zapewni usługę szkoleniową, która zostanie przeprowadzona w zapewnionym przez wykonawcę obiekcie, wyposażonym w środowisko testowo-szkoleniowe.
3. Usługa szkolenia obejmuje przeszkolenie jednej grupy składającej się z 6 osób
w czasie co najmniej 5 dni, po co najmniej 8 godz. dziennie (godz. rozumiana jako 60 min oraz wliczając w to max 3 przerwy dziennie po 10 min. każdego dnia, z 45-minutową przerwą obiadową).
4. Szkolenie będzie prowadzone w języku polskim, w formie wykładu oraz warsztatów (ćwiczeń praktycznych) na systemie Wykonawcy (środowisko testowo-szkoleniowe).
5. Wykonawca zapewni materiały dydaktyczne dla każdego uczestnika szkolenia w formie papierowej i elektronicznej (wersja elektroniczna przesłana najpóźniej na 3 dni przed szkoleniem do Koordynatora Zamawiającego).
6. Wykonawca wystawi uczestnikom szkolenia imienne certyfikaty ukończenia szkolenia.
7. Wykonawca zapewni wykwalifikowaną kadrę szkoleniową, posiadającą wiedzę teoretyczną
i praktyczną w zakresie przedmiotu zamówienia.
8. W przypadku szkolenia na terenie Warszawy, Wykonawca zapewni każdego dnia szkolenia wyżywienie dla uczestników szkolenia zgodnie z poniższymi wymogami:
9. co najmniej 2 przerwy kawowe (serwis kawowy bez ograniczeń, z ciągłą dostępnością podczas szkolenia, z uzupełnianiem brakujących składników w trakcie przerw lub w razie konieczności podczas szkolenia).

Serwis kawowy obejmować będzie:

 - napoje gorące: kawę, herbatę, z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy oraz świeża cytryna w plasterkach, cukier;

- wodę mineralną w butelkach – gazowana i niegazowana (łącznie co najmniej 500 ml
na osobę);

- soki – 2 rodzaje;

- ciastka kruche co najmniej 3 rodzaje.

1. 1 obiad w formie bufetu lub serwowany

Obiad składać się będzie z:

- wody – gazowanej i niegazowanej,

- soków – 2 rodzajów, napojów gorących: kawa, herbata, z dodatkami – mleko, cukier, cytryna;

- zup – 2 propozycje, w tym 1 w wersji wegetariańskiej;

- dania głównego – co najmniej 2 propozycje, w tym dodatek mięsny/rybny
i wegetariański oraz do wyboru dwa dodatki skrobiowe, przy czym jako dodatek skrobiowy rozumie się ziemniaki, ryż, kaszę, makaron itp.;

- surówek, warzyw gotowanych – co najmniej 2 propozycje;

- deseru - co najmniej 2 rodzaje ciast.

1. Wszystkie posiłki zapewnione przez Wykonawcę muszą być bezwzględnie świeże, przyrządzone w dniu świadczenia usługi, produkty przetworzone (takie jak kawa, herbata, soki i inne) będą posiadały odpowiednią datę przydatności do spożycia.
2. Dania i napoje wraz z dodatkami serwowane będą w naczyniach ceramicznych
z użyciem metalowych sztućców. Niedopuszczalne jest użycie naczyń jednorazowych.
3. W przypadku szkolenia poza Warszawą, Wykonawca zapewni wyżywienie dla uczestników szkolenia **zgodnie z pkt 10 oraz:**
4. Noclegi dla 6 osób (pierwsza doba rozpoczynająca się w przeddzień szkolenia, ostatnia doba w ostatnim dniu szkolenia).
5. Zakwaterowanie należy zapewnić w pokojach 1-osobowych, wyposażonych
w co najmniej w:

- łazienkę z prysznicem lub wanną;

- ogrzewanie;

- ręczniki;

- bezprzewodowy dostęp do sieci internetowej.

1. W przeddzień szkolenia:

- kolacja dla 6 uczestników korzystających z noclegu – ok. 19:00 – 22:00.

1. Pierwszy - czwarty dzień szkolenia:

- śniadanie dla 6 uczestników – w godzinach, w których hotel serwuje standardowe śniadanie;

- kolacja.

1. Piąty dzień szkolenia:

- śniadanie dla 6 uczestników – w godzinach, w których hotel serwuje standardowe śniadanie.

**zgodnie z poniższymi wymaganiami:**

a) Śniadanie:

w formie bufetu składającego się co najmniej z: jasnego i ciemnego pieczywa, dwóch dań ciepłych, serów białych i żółtych, wędlin (co najmniej 3 rodzaje), płatków (w tym owsianych), ciast lub słodkich bułek, świeżych warzyw i świeżych owoców oraz mleka, kawy, herbaty, napojów zimnych w dzbankach (co najmniej 300 ml na osobę): 2 rodzaje soków owocowych.

1. Kolacja:

w formie bufetu lub serwowana, podana w sali restauracyjnej, zawierająca
co najmniej dwa dania na ciepło do wyboru (w tym 1 wegetariańskie nie zawierające mięsa, w tym również ryb), jasne i ciemne pieczywo, sery białe i żółte, wędliny
(co najmniej 3 rodzaje), świeże warzywa, oraz kawę, herbatę i napoje zimne w butelkach (co najmniej 400 ml na osobę): woda gazowana i niegazowana, 2 rodzaje soków owocowych.

1. Wszystkie posiłki zapewnione przez Wykonawcę muszą być bezwzględnie świeże, przyrządzone w dniu świadczenia usługi, produkty przetworzone (takie jak kawa, herbata, soki i inne) będą posiadały odpowiednią datę przydatności do spożycia.
2. Dania i napoje wraz z dodatkami serwowane będą w naczyniach ceramicznych
z użyciem metalowych sztućców. Niedopuszczalne jest użycie naczyń jednorazowych.

**2.3.2. Szkolenie operatorów infolinii IVR.**

1. Szkolenie powinno być przeprowadzone nie później niż do 16.12.2019 r.
2. Szkolenie powinno obejmować wykłady oraz ćwiczenia praktyczne w zakresie obsługi infolinii IVR a w szczególności w zakresie:
* struktury infolinii Urzędu do Spraw Cudzoziemców,
* budowy i obsługi aparatów infolinii,
* przyjmowania, zawieszania, przekierowywania połączeń,
* funkcji dodatkowych aparatów.
1. Wykonawca w ciągu 2 dni roboczych od podpisania Umowy przedstawi do zatwierdzenia Koordynatorowi Zamawiającego szczegółowy plan szkolenia zawierający zagadnienia szkoleniowe i harmonogram ćwiczeń.
2. Wykonawca zapewni usługę szkoleniową, która zostanie przeprowadzona w obiekcie, wyposażonym w środowisko testowo-szkoleniowe.
3. Usługa szkolenia obejmuje przeszkolenie 3 (trzech) grup składających się z 8 osób
w czasie co najmniej 2 dni, po co najmniej 8 godz. dziennie (godz. rozumiana jako 60 min oraz wliczając w to max 3 przerwy dziennie po 10 min. każdego dnia) z 45-minutową przerwą obiadową.
4. Szkolenie będzie prowadzone w języku polskim, w formie wykładu oraz warsztatów (ćwiczeń praktycznych) na systemie Wykonawcy (środowisko testowo-szkoleniowe).
5. Wykonawca zapewni materiały dydaktyczne dla każdego uczestnika szkolenia w formie papierowej i elektronicznej (wersja elektroniczna przesłana najpóźniej na 3 dni przed szkoleniem do koordynatora).
6. Wykonawca wystawi uczestnikom szkolenia imienne certyfikaty ukończenia szkolenia.
7. Wykonawca zapewni wykwalifikowaną kadrę szkoleniową, posiadającą wiedzę teoretyczną
i praktyczną w zakresie przedmiotu zamówienia.
8. W przypadku szkolenia na terenie Warszawy, Wykonawca zapewni każdego dnia szkolenia wyżywienie dla uczestników szkolenia, zgodnie z poniższymi wymogami:

1) co najmniej 2 przerwy kawowe (serwis kawowy bez ograniczeń, z ciągłą dostępnością podczas szkolenia, z uzupełnianiem brakujących składników w trakcie przerw lub w razie konieczności podczas szkolenia).

Serwis kawowy obejmować będzie:

 - napoje gorące: kawę, herbatę, z dodatkami typu śmietanka lub mleko do kawy oraz świeża cytryna w plasterkach, cukier;

- wodę mineralną w butelkach – gazowana i niegazowana (łącznie co najmniej 500 ml
na osobę);

- soki – 2 rodzaje;

- ciastka kruche co najmniej 3 rodzaje.

2) 1 obiad w formie bufetu lub serwowany

Obiad składać się będzie z:

- wody – gazowanej i niegazowanej;

- soków – 2 rodzajów;

- napojów gorących: kawa, herbata, z dodatkami – mleko, cukier, cytryna;

- zup – 2 propozycje, w tym 1 w wersji wegetariańskiej;

- dania głównego – co najmniej 2 propozycje, w tym dodatek mięsny/rybny i wegetariański oraz do wyboru dwa dodatki skrobiowe, przy czym jako dodatek skrobiowy rozumie się ziemniaki, ryż, kaszę, makaron itp.;

- surówek, warzyw gotowanych – co najmniej 2 propozycje;

- deseru - co najmniej 2 rodzaje ciast.

3) Wszystkie posiłki zapewnione przez Wykonawcę muszą być bezwzględnie świeże, przyrządzone w dniu świadczenia usługi, muszą charakteryzować się wysoką jakością
w odniesieniu do użytych składników oraz estetyki podania. Produkty przetworzone (takie jak kawa, herbata, soki i inne) będą posiadały odpowiednią datę przydatności do spożycia.

4) Dania i napoje wraz z dodatkami serwowane będą w naczyniach ceramicznych
z użyciem metalowych sztućców. Nie dopuszczalne jest użycie naczyń jednorazowych.

1. W przypadku szkolenia poza Warszawą, Wykonawca zapewni wyżywienie dla uczestników szkolenia **zgodnie z pkt 10 oraz :**

1) Noclegi dla łącznej liczby 24 osób (pierwsza doba rozpoczynająca się w przeddzień szkolenia, ostatnia doba w ostatnim dniu szkolenia).

Zakwaterowanie należy zapewnić w pokojach 1-osobowych, wyposażonych
co najmniej w:

- łazienkę z prysznicem lub wanną;

- ogrzewanie;

- ręczniki;

- bezprzewodowy dostęp do sieci internetowej.

2) Kolacja dla uczestników korzystających z noclegu – ok. 19:00 – 22:00 w przeddzień szkolenia.

3) Pierwszy dzień i następne dni szkolenia:

-śniadanie dla uczestników – w godzinach, w których hotel serwuje standardowe śniadanie;

- kolacja.

4) Ostatni dzień szkolenia:

- śniadanie dla uczestników – w godzinach, w których hotel serwuje standardowe śniadanie.

**zgodnie z poniższymi wymaganiami:**

a) Śniadanie:

w formie bufetu składającego się co najmniej z: jasnego i ciemnego pieczywa, dwóch dań ciepłych, serów białych i żółtych, wędlin (co najmniej 3 rodzaje), płatków (w tym owsianych), ciast lub słodkich bułek, świeżych warzyw i świeżych owoców oraz mleka, kawy, herbaty, napojów zimnych w dzbankach, (co najmniej 300 ml na osobę): 2 rodzaje soków owocowych.

b) Kolacja:

menu w formie bufetu lub serwowana, podane w sali restauracyjnej, zawierające
co najmniej dwa dania na ciepło do wyboru (w tym 1 wegetariańskie nie zawierające mięsa i ryb), jasne i ciemne pieczywo, sery białe i żółte, wędliny (co najmniej 3 rodzaje), świeże warzywa, oraz kawę, herbatę i napoje zimne w butelkach (co najmniej 400 ml
na osobę): woda gazowana i niegazowana, 2 rodzaje soków owocowych.

1. Wszystkie posiłki zapewnione przez Wykonawcę muszą być bezwzględnie świeże, przyrządzone w dniu świadczenia usługi, muszą charakteryzować się wysoką jakością
w odniesieniu do użytych składników oraz estetyki podania. Produkty przetworzone (takie jak kawa, herbata, soki i inne) będą posiadały odpowiednią datę przydatności do spożycia.
2. Dania i napoje wraz z dodatkami serwowane będą w naczyniach ceramicznych
z użyciem metalowych sztućców. Niedopuszczalne jest użycie naczyń jednorazowych.

**2.4. Uruchomienie usługi infolinii IVR** (Interactive Voice Response)**.**

Uruchomienie usługi infolinii IVR na potrzeby UdSC w oparciu o dostarczony i zmodernizowany sprzęt zgodnie z następującymi wymaganiami funkcjonalnymi:

|  |  |
| --- | --- |
| **Liczba konsultantów** | **20** |
| **Liczba poziomów menu** | **4** |
| **Obsługiwani klienci** | Infolinia powinna być dedykowana klientom zewnętrznym Urzędu. Sekretariaty powinny przełączać na infolinię (do konkretnych konsultantów) takich klientów (o ile nie będą mogły od razu udzielić informacji) – w razie telefonów na numery sekretariatów.Klienci wewnętrzni nie powinni korzystać z infolinii. |
| **Dni i godziny funkcjonowania infolinii** | **9:00-15:00**W godzinach, w których infolinia nie będzie obsługiwana powinien być komunikat o godzinach/dniach pracy i możliwość odsłuchania informacji nagranych. |
| **Języki**  | **Polski****Angielski****Rosyjski****Ukraiński****UWAGA:** Przed połączeniem z konsultantem informacja, że wybrany język może nie być w tej chwili dostępny. |
| **Nagrywanie rozmów i ich przechowywanie** | Nagrywanie wszystkich rozmów zapoczątkowanych przez infolinię. |
| **Kolejkowanie rozmów** | **Tak** |
| **Możliwość uzyskania bezpośredniego połączenia z operatorem/ilość osób obsługujących infolinię** | 1. Na każdym etapie połączeń, jest możliwe alternatywne połączenie z operatorem gdy klient nie potrafi wybrać właściwej opcji. Każdy sekretariat powinien mieć końcówkę infolinii, nawet jeśli jej nie obsługuje.
2. Odbiera konsultant z najkrótszą kolejką i po zapoznaniu się ze sprawą odpowiada albo przekazuje do właściwej kolejki. W przypadku gdy połączenie z konsultantem następuje na pierwszym poziomie, odbierają losowo wybrane sekretariaty (jeśli jest to technicznie możliwe).
3. Jeśli brak wyboru opcji następuje na kolejnych poziomach, odbierają konsultanci z krótszą kolejką w obszarze wybranego rodzaju sprawy.
 |
| **Pozyskiwanie i analizowanie statystyk i zapewnienie możliwości ewaluacji funkcjonalności infolinii**  | **Tak,** W celu analizy obciążenia komórek, ewaluacji funkcjonalności infolinii. |
| **Możliwość przekierowania rozmowy do pracownika merytorycznego danej komórki organizacyjnej przez końcowego operatora infolinii w tej komórce**  | **Tak,** Zgodnie z potrzebami, również nagrywanie.Ponadto możliwość przełączenia do dowolnego telefonu w Urzędzie. |
| **Możliwość powrotu do menu głównego lub poprzedniego** | **Tak** |

Schemat funkcjonalny oraz lista zapowiedzi zostanie przekazana Wykonawcy po zawarciu Umowy.

Wykonawca zaprogramuje system IVR zgodnie z tym schematem i wszystkimi komunikatami we wszystkich wersjach językowych w formie realizacji projektu typu „pod klucz”.

Po uruchomieniu systemu przewiduje się testy funkcjonalne działającej infolinii oraz modyfikacje zgodnie z potrzebami Zamawiającego. Maksymalny okres przewidziany na testy funkcjonalne
to 2 tygodnie.

**3. Dodatkowe wymagania:**

1. Wszelkie prace w systemie telekomunikacyjnym DGT 3450 / Millenium / IP Nova muszą być wykonywane w uzgodnieniu i pod nadzorem administratora systemu – Komendy Głównej Policji.
2. Przedmiot zamówienia musi być wykonany przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje, w tym przynajmniej przez jedną osobę posiadającą aktualny w okresie realizacji zamówienia certyfikat szkoleń z zakresu sprzętu DGT. Wykonawca w terminie 3 dni roboczych od dnia podpisania umowy przedstawi Zamawiającemu kserokopie dokumentów potwierdzające posiadanie aktualnego certyfikatu z przebytych szkoleń z zakresu sprzętu DGT.
3. Zasilanie dostarczonego sprzętu musi być zapewnione z istniejących siłowni telekomunikacyjnych DC-48V oraz z istniejącego systemu zasilania gwarantowanego AC-230V.
4. Dostarczane urządzenia mają posiadać stosowne certyfikaty CE.

**4. Dokumentacja.**

Wykonawca sporządzi i dostarczy dokumentację powykonawczą oraz dokumentację eksploatacyjną.

1. Wymagania dotyczące sposobu przygotowania dokumentacji powykonawczej:
2. Wykonawca po pozytywnym zakończeniu dostaw i konfiguracji, wykona i przekaże Zamawiającemu dokumentację powykonawczą.
3. Dokumentacja powinna zawierać spis treści, numerację stron, podział na rozdziały, podrozdziały i sekcje, a załączniki powinny być opisane w sposób jasny i ułatwiający ich identyfikację.
4. Dokumentacja powinna być kompletna, zawierająca opis dostarczonego i zainstalowanego sprzętu wraz z numerami fabrycznymi lub seryjnymi poszczególnych komponentów systemu.
5. W dokumentacji będzie zawarta pełna konfiguracja systemu.
6. Dokumentacja zostanie dostarczona Zamawiającemu w 1 egzemplarzu w wersji wydrukowanej w segregatorze umożliwiającym wypięcie dowolnej strony
z dokumentacji i wpięcie jej z powrotem oraz w wersji elektronicznej w postaci plików PDF oraz edytowalnego pliku tekstowego zapisanych na trwałym nośniku pamięci
(CD-ROM/Pendrive) w 2 kompletach.
7. Wymagania dotyczące sposobu przygotowania dokumentacji eksploatacyjnej:
8. Wykonawca po pozytywnym zakończeniu dostaw i konfiguracji przygotuje i przekaże zamawiającemu Dokumentację eksploatacyjną.
9. Dokumentacja powinna zawierać spis treści, numerację stron, podział na rozdziały, podrozdziały i sekcje, a załączniki powinny być opisane w sposób jasny i ułatwiający ich identyfikację.
10. Dokumentacja powinna być kompletna, zawierająca zestaw procedur niezbędnych dla administratorów systemu umożliwiających prawidłowe administrowanie systemem.
11. Dokumentacja zostanie dostarczona Zamawiającemu w 1 egzemplarzu w wersji wydrukowanej w segregatorze umożliwiającym wypięcie dowolnej strony
z dokumentacji i wpięcie jej z powrotem oraz w wersji elektronicznej w postaci plików PDF
i edytowalnego pliku tekstowego zapisanego na trwałym nośniku pamięci
(CD-ROM/Pendrive) w 2 kompletach.

**5. Serwis, gwarancja i rękojmia.**

Wymagania w zakresie gwarancji, rękojmi i serwisu gwarancyjnego:

1. Okres gwarancji dla sprzętu wynosi: minimalnie 24 miesięcy, maksymalnie – 36 miesięcy
i zostanie wskazany przez Wykonawcę w ofercie, przy czym bieg okresu gwarancji rozpocznie się z chwilą podpisania bez zastrzeżeń protokołu końcowego odbioru przedmiotu Umowy.
2. Zamawiający wymaga, by serwis gwarancyjny był świadczony przez autoryzowany serwis Wykonawcy w miejscu instalacji.
3. Gwarancja obejmuje wady materiałowe i konstrukcyjne, a także niespełnienie deklarowanych przez producenta parametrów i/lub funkcji użytkowych, naprawę wykrytych uszkodzeń komponentów urządzeń, w tym wymianę uszkodzonych podzespołów na nowe.
4. W ramach gwarancji Wykonawca zapewni wykonywanie wszelkich obowiązkowych przeglądów technicznych urządzeń zgodnie z wymogami producenta urządzeń. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z wykonywaniem tych przeglądów.
5. Zgłoszenia o awariach sprzętu będą przyjmowane przez Wykonawcę w dni robocze
(od poniedziałku do piątku) w godz. 8:15 – 16:15 faksem/e-mailem; Zgłoszenia otrzymane po godzinie 16.15 będą traktowane, jako zgłoszenia otrzymane o 8.15 rano dnia następnego. Zgłoszenia będą przekazywane przez Zamawiającego na formularzu zgłoszenia serwisowego.
6. Wykonanie naprawy i usunięcie awarii (zakończenie naprawy) Sprzętu musi nastąpić w ciągu
2 dni roboczych od chwili zgłoszenia awarii drogą faksową lub mailową.
7. Wykonawca nie może odmówić usunięcia wad ze względu na wysokość związanych
z tym kosztów.
8. W przypadku niewykonania naprawy w terminie podanym w pkt 6), na okres przedłużającej się naprawy bądź usuwania awarii, Wykonawca dostarczy użytkownikowi końcowemu sprzęt wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, co będzie traktowane jako procedura zastępcza.
9. Procedury zastępcze nie mogą trwać dłużej niż 21 dni roboczych od chwili zgłoszenia awarii, chyba, że Strony pisemnie postanowią inaczej.
10. Dostawa przedmiotowego sprzętu nastąpi nie później niż w pierwszym dniu roboczym liczonym od ostatniego dnia wyznaczonego na dokonanie naprawy gwarancyjnej. Koszt dostawy sprzętu zamiennego/zastępczego do użytkownika końcowego oraz koszt jego odbioru ponosi Wykonawca.
11. W przypadku niedostarczenia przez Wykonawcę na czas naprawy sprzętu zastępczego Zamawiający ma prawo wypożyczyć na koszt Wykonawcy sprzęt o nie gorszych parametrach, zachowując jednocześnie prawo do naliczenia kary umownej.
12. Trzykrotna awaria tego samego egzemplarza sprzętu zaistniałe w okresie gwarancji obliguje Wykonawcę do wymiany tego sprzętu na nowy, wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, w terminie 14 dni od daty ostatniego zgłoszenia. Okres gwarancji dla wymienionego sprzętu rozpocznie się z chwilą jego dostarczenia.
13. W okresie gwarancji, w przypadku awarii dysku twardego (HDD/SSD) będzie
on wymieniony przez gwaranta na nowy bez konieczności zwrotu uszkodzonego dysku twardego. Serwis może dokonać ekspertyzy dysku jedynie w siedzibie użytkownika przy asyście osoby zgłaszającej lub przez niego wyznaczonej.
14. Stosowanie praw wynikających z udzielonej gwarancji nie wyłącza stosowania uprawnień Zamawiającego wynikających z rękojmi za wady prawne.
15. Do każdego sprzętu dostarczona będzie instrukcja użytkownika w języku polskim.
16. Dla oprogramowania obowiązują prawa gwarancyjne producenta.
17. Świadczenie na rzecz Zamawiającego serwisu gwarancyjnego sprzętu oraz korzystanie przez Zamawiającego z uprawnień wynikających z gwarancji zawarte jest w wynagrodzeniu.
18. W wypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Umowy, a postanowieniami kart gwarancyjnych, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
19. W czasie trwania gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania zmian
w usłudze IVR (w zakresie modyfikacji zapowiedzi i schematu organizacyjnego tzw. drzewa zgodnie ze zgłoszonymi potrzebami Zamawiającego, w ciągu 24 godzin). Wielkość tych zmian nie powinna przekroczyć nakładu prac w wysokości 72 roboczogodzin.

**6. Wymagania w stosunku do oznakowania.**

Zamawiający przekaże w sposób ustalony z Wykonawcą niezbędne elementy graficzne z obszaru identyfikacji wizualnej Urzędu do Spraw Cudzoziemców oraz Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, które będą musiały zostać zamieszczone na dokumentacji powykonawczej oraz eksploatacyjnej, materiałach szkoleniowych, sprzęcie komputerowym i telekomunikacyjnym oraz wskaże miejsca ich umieszczenia na etapie realizacji Umowy. W przypadku braku możliwości oznakowania na sprzęcie komputerowym
i telekomunikacyjnym Wykonawca zapewni tablice zewnętrzne informujące o zrealizowaniu usługi
w ramach projektu. Oznakowanie musi być zgodne z wytycznymi Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji, dostępnych pod adresem: <http://copemswia.gov.pl/fundusze-2014-2020/fami/>

* + - logotyp FAMI, pobrany z witryny internetowej: <http://copemswia.gov.pl/fundusze-2014-2020/fami/informacja-i-promocja/>
		- logo Urzędu do Spraw Cudzoziemców, pobrany z witryny internetowej: <https://udsc.gov.pl/do-pobrania/logo_udsc/>
		- nazwa projektu: FAMI „Opracowanie i wdrożenie długofalowej strategii komunikacyjnej Urzędu
		do Spraw Cudzoziemców”,
		- hasło podkreślające wartość dodaną, jaką stanowi wkład Unii Europejskiej o treści „Bezpieczna przystań”,
		- informacja o współfinansowaniu w ramach projektu z Programu Krajowego FAMI
		z zastosowaniem następujących sformułowań: Projekt współfinansowany z Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji.