



Fundusze Europejskie
dla Pomorza Zachodniego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



WUP.XV.262.41.2024.ABar

SZACOWANIE WARTOŚCI ZAMÓWIENIA

Świadczenie kompleksowej usługi Infolinii wraz z zapewnieniem usługi telekomunikacyjnej oraz dostawą telefonów komórkowych z kartami SIM w ramach projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

I. Wytyczne dotyczące konfiguracji Infolinii

1. Zamówienie obejmuje przygotowanie, konfigurację, wdrożenie, uruchomienie Infolinii oraz zapewnienie usługi telekomunikacyjnej wraz z niezbędną infrastrukturą.
2. Konfiguracja odbędzie się zgodnie z wytycznymi Zamawiającego poprzez implementację 1 udostępnionego przez Wykonawcę numeru telefonu na 4 numery podkładowe w technologii GSM.
3. Wykonawca dostarczy sprzęt w postaci 4 telefonów typu smartfon oraz 4 kart SIM odpowiedniego formatu, kompatybilnych z dostarczonymi urządzeniami.
4. Wykonawca zapewnia pełen nadzór techniczny i serwisowy Infolinii.
5. **Umowa z Wykonawcą obowiązywać będzie przez okres 24 miesięcy, począwszy od dnia uruchomienia infolinii.**
6. **Uruchomienie Infolinii nastąpi 02.05.2024 r.**
7. Wykonawca udostępni Zamawiającemu 1 numer telefonu na Infolinię. Numer telefonu zostanie uzgodniony z Zamawiającym po podpisaniu umowy.
8. Wykonawca zapewnia utrzymanie systemu IVR (ang. Interactive Voice Response) głosowe przez całą dobę, także w weekendy i dni ustawowo wolne od pracy (24/7/365), w tym:
 - a. odtwarzanie komunikatu głosowego informującego o połączeniu z Infolinią (w godzinach działania Infolinii tj. od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 15.00 - wersja komunikatu obejmująca powitanie oraz informacje dotyczące nagrywania rozmów oraz ochrony danych osobowych);
 - b. odtwarzanie komunikatu głosowego informującego o godzinach działania Infolinii (poza godzinami funkcjonowania Infolinii – wersja zawierająca powitanie oraz informacje o dniach i godzinach funkcjonowania Infolinii);
 - c. kolejkowanie połączeń – informuje osobę dzwoniącą o pozycji w kolejce, pozwala na ustalanie liczby kolejek przychodzących, ustawienia zasad wejścia i pobytu w kolejce;
 - d. nagrywanie rozmów oraz ich archiwizowanie przez okres min. 1 miesiąca z dostępem oraz możliwością ich odtworzenia przez Zamawiającego. Nagrania rozmów powinny być zapisane w formacie wav, mp3.
9. Tworzenie zapowiedzi głosowych przygotowanych przez Wykonawcę dokonywane jest

na podstawie przekazanych przez Zamawiającego treści lub odtwarzanie komunikatów głosowych dostarczonych przez Zamawiającego. Treść i zakres komunikatów Zamawiający przekaże w terminie do 5 dni roboczych od podpisania umowy z Wykonawcą.

10. Konfiguracja komunikatów może zostać dokonana samodzielnie przez Zamawiającego za pośrednictwem panelu zarządzania usługą online lub przez Wykonawcę, bezpłatnie na podstawie zgłoszenia Zamawiającego. Każdorazowa zmiana treści i zakresu komunikatów modyfikowana jest zgodnie ze zgłoszeniem Zamawiającego i implementowana najpóźniej w ciągu 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia.
11. Konfiguracja komunikatów powinna umożliwiać ładowanie i odsłuchiwanie dowolnych zapowiedzi głosowych, plików dźwiękowych (WAV, MP3, TTS) muzyki z poziomu edytora IVR zawartego w Panelu zarządzania usługą online.
12. Wykonawca przedstawi katalog min. 2 głosów lektorów męskich oraz 2 głosów lektorów żeńskich do wyboru Zamawiającego.
13. System umożliwia tworzenie listy numerów do oddzwonienia – w przypadku przerwania połączenia podczas kolejkowania lub nieodebrania połączenia przez osobę obsługującą infolinię;
14. Wykonawca dostarczy 4 karty SIM z numerami podkładowymi, na które przekierowywane będą połączenia przychodzące na numer Infolinii.
15. Wykonawca zapewni w ramach zamówienia nielimitowany pakiet minut pozwalający na połączenia wychodzące/sms.
16. Połączenia wychodzące z numerów podkładowych, o których mowa w pkt 14, widoczne są jako numer Infolinii dla odbiorcy połączenia.
17. Infolinia jest bezpłatna dla połączeń przychodzących oraz dostępna dla numerów komórkowych oraz stacjonarnych.
18. W przypadku Awarii jednej centrali IVR ruch powinien być przejmowany przez inne urządzenia zastępcze.
19. System umożliwia zawieszenie rozmowy telefonicznej z Klientem Infolinii w przypadku konieczności uzgodnienia treści odpowiedzi oraz okresowe wyłączenie numeru podkładowego z usług Infolinii. Zawieszenie rozmowy nie powinno kończyć się zakończeniem rozmowy oraz nie powinno trwać dłużej niż czas konieczny do uzyskania niezbędnych informacji – jednak nie dłużej niż 2 minuty od momentu zawieszenia rozmowy.
20. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu zabezpieczony wejściem przed osobami nieuprawnionymi stały dostęp do panelu zarządzania usługą online, pozwalającego na samodzielną konfigurację ustawień i edycję komunikatów przez Zamawiającego. Panel zarządzania nie powinien mieć ograniczeń co do maksymalnej liczby jego użytkowników.
21. Panel zarządzania usługą online powinien prezentować i umożliwiać wygenerowanie danych i zestawień dotyczących działania Infolinii. Statystyki powinny być możliwe do wygenerowania do plików CSV, XLSX, TXT, PDF lub dostarczane w formie raportów okresowych przez Wykonawcę, w formie elektronicznej na wskazane przez Zamawiającego adresy email. Minimalny zakres danych obejmuje:
 - a. liczbę połączeń przychodzących i wychodzących w podziale na: numery telefonów, dni tygodnia, godziny, itd.;

- b. liczbę połączeń odebranych/ nieodebranych;
 - c. czas oczekiwania w kolejce do odebrania połączenia;
 - d. czas oczekiwania w kolejce do momentu rezygnacji z połączenia;
 - e. średni czas połączenia/rozmowy;
 - f. kolejkę oczekujących na połączenie;
 - g. liczbę Konsultantów zalogowanych, gotowych na połączenie, prowadzących rozmowę lub będących na przerwie.
22. Usługa obejmuje indywidualnego opiekuna, który zadba o prawidłowe wdrożenie usługi i będzie udzielał pomocy użytkownikom w czasie obowiązywania umowy.
23. Użytkownicy Infolinii zostaną przeszkoleni przez Wykonawcę z obsługi Infolinii oraz panelu zarządzania usługą online.

II. Awarie i usterki Infolinii

1. W ramach świadczenia Usługi Wykonawca zobowiązany jest zapewnić całodobowy bezpłatny numer telefoniczny dostępny w trybie 24/7/365 oraz adres poczty elektronicznej e-mail, na który Zamawiający będzie mógł zgłaszać awarie i usterki do Wykonawcy.
2. „Awaria” rozumiana jest jako brak dostępnej Usługi, tj. braku możliwości dodzwonienia się na numer dostępowy Infolinii, niedziałający IVR, brak możliwości połączenia z Konsultantem oraz braku możliwości przełączenia na numery podkładowe. Za Awarię nie uważa się sytuacji, w których niemożność świadczenia usług nastąpiła z przyczyn niezależnych od Wykonawcy.
3. „Usterka” rozumiana jest jako utrudnienia ograniczające jakość świadczonej Usługi lub brak pełnej funkcjonalności Usługi wynikającej np. z uszkodzenia sieci lub urządzenia, na którym usługa jest posadowiona (nie dotyczy usterki telefonów dostarczonych w ramach zamówienia przez Wykonawcę, które podlegać będą gwarancji).
4. Wykonawca jest zobowiązany zareagować w celu usunięcia Usterki w ciągu 30 minut od czasu jej zgłoszenia Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Usterkę w czasie nie dłuższym niż 24 godziny od momentu zgłoszenia, wliczając w to dni świąteczne i ustawowo wolne od pracy.
5. Wykonawca jest zobowiązany zareagować w celu usunięcia Awarii w ciągu 30 minut od czasu jej zgłoszenia Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca, jest zobowiązany usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Awarię w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od momentu zgłoszenia.
6. Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie potwierdzać przyjęcie zgłoszenia awarii/usterki drogą elektroniczną na adres email (potwierdzenie powinno zawierać datę i godzinę przyjęcia zgłoszenia awarii/usterki oraz numer zgłoszenia).
7. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania za pośrednictwem poczty elektronicznej o usunięciu zgłoszonej awarii/usterki (informacja powinna zawierać numer zgłoszenia, datę i godzinę usunięcia awarii/usterki).
8. Zamawiający, po dokonaniu weryfikacji, zobowiązany jest bez zbędnej zwłoki potwierdzić usunięcie awarii/usterki za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail.
9. Czas awarii/usterki liczony jest od momentu jej zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu zgłoszenia o jej usunięciu do Zamawiającego.

10. Wykonawca jest zobowiązany do poinformowania o planowanej przerwie technicznej za pośrednictwem poczty elektronicznej z wyprzedzeniem co najmniej 2 dni roboczych przed jej rozpoczęciem. Planowane przerwy techniczne powinny być przewidziane w godzinach, w których nie pracuje Infolinia.

III. Wytyczne dotyczące dostarczenia aparatów telefonicznych do obsługi infolinii

Zamówienie obejmuje zakup i dostawę czterech smartfonów z kartami SIM odpowiedniego formatu, kompatybilnych z dostarczonymi telefonami, niezbędnych do świadczenia usługi infolinii o minimalnych parametrach, wyszczególnionych poniżej:

1. Telefon fabrycznie nowy, sprawny technicznie, model wprowadzony do sprzedaży - 4 szt.;
2. Wersja systemu nie starsza niż Android 12;
3. Pamięć RAM nie mniej niż 8 GB;
4. Pamięć wbudowana nie mniej niż 128 GB;
5. Głośniki wbudowane;
6. Lampa błyskowa wbudowana;
7. Szybkie ładowanie;
8. Pojemność akumulatora nie mniej niż 5000 mAh;
9. Procesor nie mniej niż ośmiordzeniowy;
10. Transmisja danych 4G-5G;
11. Matryca tylnego aparatu nie mniej niż 50 Mpx;
12. Waga nie większa niż 210 g;
13. Kolor: do uzgodnienia z Zamawiającym na etapie realizacji umowy;
14. Gwarancja: 24 miesiące;
15. Menu w j. polskim;
16. Wyświetlacz dotykowy nie mniejszy niż 6.2”;
17. Menu w j. polskim;
18. Maksymalna cena jednostkowa brutto: 1 000,00 zł;
19. Wymagane akcesoria: ładowarka z kablem zasilającym kompatybilna z dostarczonymi urządzeniami.

Jeżeli w opisie telefonów wskazana została nazwa producenta, znak towarowy, patent lub pochodzenie w stosunku do określonych rozwiązań Zamawiający wymaga, aby traktować takie wskazanie jako przykładowe i dopuszcza zastosowanie przy realizacji zamówienia rozwiązań równoważnych o parametrach nie gorszych niż wskazane powyżej.

Wymogi ogólne w zakresie telefonów komórkowych

1. Telefony zostaną dostarczone na koszt i ryzyko Wykonawcy.
2. Telefony muszą być fabrycznie nowe, w oryginalnym opakowaniu i tworzyć handlowy komplet tak, jak przewiduje to producent – przeznaczone na rynek europejski.
3. Dostarczone telefony komórkowe muszą być wolne od wad fizycznych i prawnych.
4. Dostarczone telefony komórkowe muszą być bez blokad SIM-LOCK.
5. Dostarczone telefony komórkowe muszą być objęte serwisem gwarancyjnym przez cały okres trwania Umowy – minimum 24 miesiące od dnia dostawy do siedziby Zamawiającego.

6. Oferowane telefony komórkowe muszą mieć zapewnioną usługę wsparcia technicznego producenta systemu operacyjnego, w który wyposażony jest telefon w postaci bieżących aktualizacji zainstalowanego systemu operacyjnego minimum przez okres obowiązywania umowy, zapewnione przez okres trwania umowy muszą być też regularne aktualizacje dotyczące bezpieczeństwa, które udostępnia producent telefonu komórkowego.
7. Wymaga się aby zaoferowane przez Wykonawcę telefony komórkowe posiadały certyfikat zgodności CE oraz świadectwo homologacji lub certyfikat zgodności lub znak zgodności urządzenia z zasadniczymi wymaganiami.
8. W ramach udzielonej gwarancji Wykonawca bezpłatnie wykona wszelkie naprawy i czynności serwisowe uszkodzonych/niesprawnych urządzeń.
9. W razie awarii telefonu Wykonawca zapewni aparat zastępczy na czas naprawy, taki sam lub zbliżony parametrami i ceną do uszkodzonego w terminie 3 dni roboczych od zgłoszenia.
10. Zgłoszenie uszkodzenia dokonuje się drogą e-mailową lub telefoniczną.
11. Wykonawca na własny koszt dostarczy urządzenia zastępcze do siedziby Zamawiającego.
12. Do wszelkich napraw, Wykonawca użyje oryginalnych części i podzespołów zalecanych przez producenta.
13. W przypadku naprawy urządzenia poprzez wymianę jego lub jego podzespołów okres gwarancji będzie biegł od nowa od momentu dostarczenia naprawionego urządzenia do Zamawiającego.
14. Zamawiający może dochodzić roszczeń z tytułu gwarancji, także po upływie terminu gwarancji, jeżeli reklamował wadę przed upływem tego terminu. Zamawiający ma możliwość korzystania z uprawnień wynikających z rękojmi w okresie trwania gwarancji.
15. Telefony komórkowe będą stanowiły własność Zamawiającego.
16. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć przedmiot zamówienia do siedziby Zamawiającego, tj. Wojewódzkiego Urzędu Pracy w Szczecinie, przy ul. Mickiewicza 41, 70-783 Szczecin, w dniach od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 15:00 (pok.026 parter).
17. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć telefony komórkowe wraz z akcesoriami w ciągu 14 dni od dnia zawarcia umowy, jednak nie później niż w dniu uruchomienia usługi Infolinii, tj. do 02.05.2024 r.
18. Wraz z dostawą telefonów komórkowych Wykonawca wyda Zamawiającemu wszystkie dokumenty z nimi związane i przydatne w eksploatacji (w szczególności gwarancje na dostarczone urządzenia, baterie, ładowarki i instrukcje obsługi w języku polskim).
19. Fakt dostarczenia telefonów komórkowych wraz z akcesoriami zostanie potwierdzony Protokołem odbioru podpisanym przez upoważnionych przedstawicieli Stron, po uprzednim dokonaniu sprawdzenia urządzeń pod względem ich zgodności z urządzeniami zaoferowanymi przez Wykonawcę.

IV. Wytyczne dotyczące rozliczenia przedmiotu zamówienia

1. Płatność za usługę telekomunikacyjną wraz z obsługą infolinii realizowana będzie w okresach miesięcznych.
2. Termin płatności za usługę – min. 14 dni od daty prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę Faktury VAT, przesłanej na adres siedziby Zamawiającego.
3. Wykonawca musi zapewnić dostarczenie Zamawiającemu faktury w terminie do 7 dni

kalendaryzowanych od zakończenia okresu rozliczeniowego. W przypadku nie dostarczenia faktury VAT w ww. terminie, termin płatności ulega automatycznemu przedłużeniu o czas opóźnienia w dostarczeniu do siedziby Zamawiającego. Termin dostarczenia faktury VAT liczy się od daty wpływu faktury VAT do siedziby Zamawiającego.

4. Zamawiający dopuszcza możliwość otrzymania faktury w wersji elektronicznej na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail. Faktura w wersji elektronicznej musi być wygenerowana w formie nieedytowalnej, np. format PDF.
5. Zamawiający przy pierwszym rozliczeniu wymaga wystawienia faktury, która składać się będzie z oddzielnych pozycji obejmujących: zakup telefonów komórkowych oraz usługę telekomunikacyjną wraz z obsługą infolinii.