

## Usługi telekomunikacyjne

Lokalizacje	Wymagania wspólne dla wszystkich lokalizacji
<p>Gliwice, ul. Kościuszki 29  Zachowanie istniejących numerów /32/ 46 13 200-/32/46 13 399  Gliwice, ul. Zygmunta Starego 20,  Gliwice, ul. Zygmunta Starego 19  Zachowanie istniejących numerów /32/ 33 08 300 - /32/ 33 08 499</p>	<p>Punkt styku z Operatorem: SIP-TRUNK, 30 kanałów</p> <p>Bezpłatne połączenia pomiędzy wszystkimi lokalizacjami szpitali Spółki (cały zakres numeracji);  Sekundowy system naliczania (1/60), bez opłat za inicjalizację i zakończenie połączenia;  Połączenia lokalne i strefowe;  Połączenia międzystrefowe;  Połączenia międzynarodowe;  Połączenia do sieci komórkowych;  Połączenia pozostałe (połączenia do biur numerów, teleinformatyczne, itp.);  Połączenia bezpłatne na numery alarmowe, jak 112, 9xx;  Bezpłatny całodobowy dostęp do infolinii BOK;  Bezpłatna blokada połączeń o podwyższonej opłacie 0-30x, 0-40x, 0-70x; Bezpłatna pomoc techniczna i usuwanie usterek dla świadczonych usług;  Bezpłatny dostęp do platformy z bilingiem szczegółowym wszystkich numerów.  Po wyborze ewentualnego nowego Wykonawcy, zapewnienie bezpłatnego, bezprzerwowego przeniesienia numerów telefonicznych obecnie posiadanych u dotychczasowego operatora.  Wykonawca zapewni prawidłowe realizowanie połączeń przychodzących i wychodzących z prawidłową prezentacją CLIP dla wszystkich przeniesionych numerów Zamawiającego.  DDI - bezpośrednie wybieranie abonenta wewnętrznego - umożliwiamy uzyskanie bezpośredniego połączenia z abonentem sieci wewnętrznej  IVR - (Interactive Voice Response)  Automatyczne serwisy informacyjne, infolinie 80x, linie informacyjne 19xxx; Zapewnienie transmisji faksów;  Infolinia z zapowiedzią i kolejkowaniem rozmów.  Przekierowanie połączeń;  Możliwość uruchomienia usługi Call Center niezależnie od lokalizacji – Zamawiający dopuszcza możliwość rozszerzenia umowy poprzez aneks po wcześniejszych negocjacjach z Wykonawcą.</p>

	<p>Możliwość nagrywania rozmów bez limitu czasowego na wybranych numerach (15 zdefiniowanych z możliwością rozszerzenia zakresu ) na serwerze Zamawiającego który będzie objęty serwisem.</p> <p>Możliwość aktywacji numerów strategicznych dostępnych na łączu bezwzględny w razie sytuacji kryzysowej.</p> <p>Koszty związane z budową (ewentualną) instalacji kablowej, instalacją i uruchomieniem usług telekomunikacyjnych, Wykonawca powinien skalkulować w ramach złożonej oferty. Miejsce zakończenia aktywnej usługi znajduje się w pomieszczeniu centrali telefonicznej* obsługującej dany obiekt;</p> <p>Parametry usługi muszą być przetestowane w obecności Zamawiającego.</p> <p>Wszystkie prace muszą być zrealizowane w ustalonych godzinach tak, aby zbytnio nie kolidowały z funkcjonowaniem szpitali.</p>
--	--

## Usługi serwisowe:

Lokalizacja	
<p>Gliwice Kościuszki 29 jest obsługiwana za pomocą serwera Slican NCP400 wyposażonego w: 144 linie wewnętrzne (w tym 8 systemowych),          Poprzez 3 moduły wyniesione 24-liniowe obsługuje lokalizację Gliwice, ul. Zygmunta Starego 19          Poprzez link międzycentralowy obsługuje lokalizację Gliwice, ul. Zygmunta Starego 20 na której jest cyfrowa centrala telefoniczna Slican MAC6400.</p>	<p>Pakiet usług serwisowych i konsultacyjnych wspomagających eksploatację posiadanej cyfrowej centrali telefonicznej, będącej własnością Zamawiającego. Utrzymanie stanu centrali w należytym stanie technicznym i jej gotowości w każdym czasie do realizacji czynności zgodnie, z jej przeznaczeniem; pełnienie całodobowego dyżuru serwisowego w zakresie awarii. Obsługa usterek odbywa się przez zgłoszenie telefoniczne „hotline” oraz maila w dni robocze w ustalonych godzinach pracy infolinii, która zapewnia wsparcie telefoniczne, mailowe oraz zleca usunięcie usterek wskazanych przez Zamawiającego. W wypadku awarii centrali lub infrastruktury, czyli całkowitego lub częściowego braku łączności – naprawa realizowana przez zgłoszenie na infolinię w godzinach jej pracy lub wyznaczony numer dyżurny poza godzinami pracy infolinii z czasem reakcji na awarię do 2 godzin od zgłoszenia. Akceptowalna jest zdalna usługa serwisowa ( programowanie, diagnostyka, backup, usuwanie usterek ) Przeglądy co najmniej 2 bezpłatne w miesiącu (w ramach zaoferowanej ceny); okresowy (co 6 miesięcy) 2 godzinny bezpłatny przegląd techniczny, z wystawieniem zaświadczenia (w ramach zaoferowanej ceny); konsultacje i doradztwo techniczne, eksploatacyjne, handlowe; bezpłatne wypożyczenie części zamiennych w czasie naprawy (awarii);</p> <p>Usuwanie usterek lub awarii może być realizowane poprzez działanie zdalne lub bezpośrednie działanie w siedzibie Zamawiającego, jeżeli wystąpi taka konieczność.</p>