



Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego – OPZ

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

„Przygotowanie i wdrożenie systemu obsługi/oprogramowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym (LPP) posiadającego wymagane funkcjonalności wraz z zapewnieniem infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do funkcjonowania LPP, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienia stałej gotowości operacyjnej”

I. Informacje ogólne:

- Zadanie objęte przedmiotem zamówienia realizowane jest ze środków Funduszu Pomocy Pokrzywdzonym oraz Pomocy Postpenitencjarnej – Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości, na mocy Umowy nr DFN – XVI.7211.1.41.2026 zawartej w dniu 3 lipca 2026 r. pomiędzy Dysponentem Funduszu (Ministrem Sprawiedliwości) a Zamawiającym (Fundacją IWO – Doradztwo Obywatelskie).
- Użyтым w niniejszym dokumencie wyrażeniom i zwrotom zapisanym wielką literą należy nadać znaczenie określone w Umowie [§1 definicje].

II. Najistotniejsze terminy dotyczące realizacji zadania objętego zamówieniem:

- Uruchomienie przez Wykonawcę Linii Pomocy Pokrzywdzonym musi nastąpić **nie później niż do dnia 31 sierpnia 2026 r.**
- Wykonawca zobowiązany jest do administrowania Linią Pomocy Pokrzywdzonym (w tym świadczenia Usług Wsparcia Systemu) przez okres poczynwszy od dnia **1 września 2026 r. do dnia 31 grudnia 2027 r.**

III. Miejsce realizacji przedmiotu zamówienia (funkcjonowania Linii Pomocy Pokrzywdzonym):

- Centrum Operacyjne Linii Pomocy Pokrzywdzonym znajdować się będzie pod adresem: ul. Ogrodowa 39, 33-300 Nowy Sącz

IV. Etapy realizacji przedmiotu zamówienia:

Przedmiot zamówienia zostanie zrealizowany w 2 (słownie: dwóch) Etapach, z których:

- **Etap I** – obejmuje: przygotowanie i wdrożenie przez Wykonawcę systemu obsługi/oprogramowania infolinii posiadającego wymagane (określone w niniejszym OPZ) funkcjonalności;
- **Etap II** – obejmuje: zapewnienie przez Wykonawcę infrastruktury technicznej i teleinformatycznej niezbędnej do realizacji zadania, w tym systemów informatycznych, centrali telefonicznej, oprogramowania oraz utrzymania numeru infolinii i zapewnienie stałej gotowości operacyjnej





V. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia (w ramach każdego z Etapów):

V.1. W ramach Etapu I do obowiązków Wykonawcy należy:

V.1.A. Przygotowanie strony głównej infolinii i integracja z modułami funkcjonalnymi Linii Pomocy Pokrzywdzonym

Wykonawca jest zobowiązany przygotować system w sposób umożliwiający połączenie z nim przynajmniej dwóch numerów usługi SIP Trunk. Dysponentem numerów jest Zamawiający. Wykonawca ma obowiązek (we współpracy z Zamawiającym) dokonać integracji usług połączeń z Systemem obsługi Call Center.

System musi obejmować centralny portal informacyjny (Portal) zapewniający wsparcie osobom pokrzywdzonym przestępstwem, świadkom oraz osobom im najbliższym.

Wymagania dotyczące Portalu:

- Portal musi katalogować, porządkować i udostępniać treści pochodzące z różnych źródeł, tworząc centralne repozytorium wiedzy. Treści publikowane w portalu nie mogą bez uzasadnienia powielać informacji już istniejących w innych serwisach;
- Portal musi stanowić podstawowe źródło informacji o dostępnych kanałach komunikacji (kontaktu) oferowanych przez Linie Pomocy Pokrzywdzonym;
- Portal musi zawierać zintegrowane moduły komunikacyjne umożliwiające:
 - (i) przesyłanie wiadomości za pomocą formularza internetowego;
 - (ii) rozpoczęcie rozmowy za pomocą komunikatora internetowego;
 - (iii) uzyskanie informacji o możliwości nawiązania kontaktu telefonicznego;
 - (iv) przekazanie zgłoszenia do konsultanta właściwego dla określonego rodzaju sprawy lub kanału komunikacji;

Wykonawca musi zintegrować z Centralnym Systemem Call Center kanały komunikacji inicjowane na stronie i objęte przedmiotem zamówienia, w szczególności:

- komunikator internetowy;
- formularze internetowe;
- strony typu *landing page*;

Kontakty pochodzące ze wszystkich kanałów komunikacji muszą być rejestrowane w jednym systemie i możliwe do powiązania z odpowiednią osobą, zgłoszeniem lub sprawą.

System musi umożliwiać tworzenie ticketów, przypisywanie kategorii i tagów (klasyfikatory), rejestrowanie historii kontaktu oraz kierowanie zgłoszeń do właściwych konsultantów.

Strona musi zawierać moduł ułatwiający dostępność treści dla osób z niepełnosprawnościami wzrokowymi (min. spełniająca standard WCAG 2.1¹, w tym w zakresie m.in.: kontrastu i koloru, skalowalności i układu strony, tekstu i semantyki, ruchu i odtwarzaczy).

¹ Web Content Accessibility Guidelines (wytyczne dotyczące dostępności stron internetowych) – pełna treść wytycznych dostępna pod linkiem: <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-pl/>



V.1.B. Przygotowanie 4 (słownie: czterech) stron *landing page* (pokrzywdzeni, świadkowie, przemoc, dla dziecka) i integracja z modułami funkcjonalnymi Linii Pomocy Pokrzywdzonym

Wykonawca musi zaprojektować, wykonać, uruchomić i utrzymywać w całym okresie realizacji zamówienia cztery strony typu *landing page*, skierowane do następujących grup odbiorców lub obszarów tematycznych:

- 1) pokrzywdzeni
- 2) świadkowie;
- 3) przemoc;
- 4) dla dzieci.

Każda ze stron typu *landing page* musi:

- być dostosowana pod względem treści i sposobu komunikacji do właściwej grupy odbiorców;
- umożliwiać przekazywanie użytkownikom informacji dotyczących dostępnych form pomocy;
- zawierać mechanizmy zachęcające użytkownika do nawiązania kontaktu z Linia Pomocy Pokrzywdzonym;
- być zintegrowana z właściwymi modułami funkcjonalnymi Linii Pomocy Pokrzywdzonym;
- umożliwiać nawiązanie kontaktu za pośrednictwem formularza internetowego oraz komunikatora internetowego;
- przekazywać do Centralnego Systemu Call Center informacje o stronie, z której użytkownik rozpoczął kontakt;
- umożliwiać automatyczne przypisanie odpowiedniej kategorii lub tagi (klasyfikatory) do kontaktu albo zgłoszenia.

V.1.C. Przygotowanie centrali telefonicznej VoIP

Centralny System Call Center musi zostać utworzony w oparciu o rozproszoną architekturę IT oraz usługę SIP Trunk. Połączenia telefoniczne muszą być obsługiwane w technologii VoIP i przekazywane do Centralnego Systemu Call Center za pomocą protokołu SIP. System musi umożliwiać podłączenie więcej niż jednego kanału połączeń SIP, tak by Centralny System Call Center posiadał zapasowy numer do połączeń, np.: na czas pozyskiwania numeru zharmonizowanego.

Centralny System Call Center musi:

- integrować różne kanały komunikacji oraz umożliwiać ich obsługę w ramach jednego wspólnego interfejsu webowego. Kontakty i zgłoszenia pochodzące z poszczególnych kanałów muszą być rejestrowane w systemie oraz możliwe do oznaczania za pomocą tagów (klasyfikatorów). System klasyfikatorów musi być





- elastyczny tak, by można było generować zestawienia udzielonego wsparcia o zmieniające się typy agregacji.
- umożliwiać łączenie wszystkich kontaktów dotyczących danej osoby lub sprawy w ramach jednej, spójnej historii komunikacji.
 - pozwalać na zbieranie informacji z każdego kontaktu z osobami zgłaszającymi problem – począwszy od liczby połączeń wykonanych i odebranych, wysłanych e-maili czy rozmów na czacie, poprzez czas pracy i ustalanie przerw obsługujących Call Center, danych z dotychczasowego wsparcia, formularzy, kończąc na efektach przeprowadzonych rozmów;
 - oprócz połączeń telefonicznych, obsługiwać następujące kanały komunikacji:
 - (i) poczta elektroniczna – wiadomości e-mail muszą trafiać na dedykowany serwer pocztowy, a następnie być automatycznie i cyklicznie pobierane lub synchronizowane z Centralnym Systemem Call Center. System musi umożliwiać powiązanie wiadomości e-mail z wcześniejszymi i późniejszymi kontaktami realizowanymi za pośrednictwem innych kanałów komunikacji;
 - (ii) komunikator internetowy (chat) – strona główna oraz strony docelowe typu *landing page* muszą zawierać moduł czatu umożliwiający użytkownikowi nawiązanie kontaktu z Call Center bezpośrednio z poziomu przeglądarki internetowej. Rozmowy prowadzone za pośrednictwem czatu muszą być rejestrowane i obsługiwane we wspólnym Centralnym Systemie Call Center;
 - (iii) Formularze internetowe – formularze kontaktowe muszą być zintegrowane ze stroną główną oraz stronami typu *landing page*. Dane przesyłane za pomocą formularzy muszą być automatycznie przekazywane do Centralnego Systemu Call Center i rejestrowane jako zgłoszenia. System musi umożliwiać dalszą obsługę tych zgłoszeń, ich oznaczanie, kategoryzowanie oraz powiązanie z kontaktami realizowanymi za pośrednictwem pozostałych kanałów komunikacji;
 - musi być dostępny w formie aplikacji internetowej uruchamianej za pośrednictwem standardowej przeglądarki internetowej;

Korzystanie z Systemu nie powinno wymagać instalowania dodatkowego oprogramowania na urządzeniach użytkowników. Centralny System Call Center powinien dawać możliwość rozbudowy o kolejne kanały komunikacji w chwili obecnej niewymienione.

W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca musi zaprojektować, uruchomić, skonfigurować i zintegrować elementy systemu Linii Pomocy Pokrzywdzonym oraz zapewnić ich prawidłowe funkcjonowanie przez cały okres realizacji zamówienia.

Wykonawca musi przygotować, skonfigurować i uruchomić centralę telefoniczną działającą w technologii VoIP. Centrala telefoniczna musi zostać zintegrowana z Centralnym Systemem Call Center oraz pozostałymi modułami funkcjonalnymi Linii Pomocy Pokrzywdzonym.

Wykonawca musi zapewnić w szczególności:

- konfigurację obsługi połączeń przychodzących i wychodzących;
- konfigurację kolejek połączeń;





- konfigurację numerów wewnętrznych;
- konfigurację reguł kierowania połączeń;
- możliwość przekazywania połączeń do właściwych konsultantów;
- rejestrowanie informacji o połączeniach w systemie Call Center;
- powiązanie połączeń z odpowiednią osobą, zgłoszeniem lub sprawą;
- ciągłość i prawidłową jakość połączeń;
- menu głosowe w języku: polskim, angielskim, rosyjskim i ukraińskim.

Centralny System Call Center powinien pozwalać na agregowanie informacji o udzielonym wsparciu w zależności od przyjętego klasyfikatora i generowanie raportów okresowych w zależności od pola agregacji.

Raporty muszą obejmować w szczególności:

- liczbę wszystkich zgłoszeń;
- liczbę i rodzaj zgłoszeń z podziałem na poszczególne kanały komunikacji, w tym:
 - (i) połączenia telefoniczne,
 - (ii) wiadomości e-mail,
 - (iii) rozmowy prowadzone za pośrednictwem komunikatora internetowego (chatu),
 - (iv) zgłoszenia przesłane za pomocą formularzy internetowych;
- liczbę osób uprawnionych do uzyskania pomocy;
- liczbę osób nieuprawnionych do uzyskania pomocy;
- liczbę osób skierowanych do miejsc świadczenia pomocy;
- liczbę udzielonych konsultacji prawnych;
- liczbę udzielonych konsultacji psychologicznych;
- liczbę konsultacji przeprowadzonych przy wsparciu tłumacza, z podziałem na język: rosyjski, ukraiński oraz angielski;
- inne dane statystyczne wymagane przez Zamawiającego, dotyczące rodzaju i zakresu udzielonego wsparcia.

Centralny System Call Center musi umożliwiać generowanie raportów za wskazany okres oraz filtrowanie danych według rodzaju zgłoszenia, kanału komunikacji, rodzaju udzielonej pomocy i innych kategorii zdefiniowanych w Systemie. Raporty muszą być dostępne do wyświetlenia w Centralnym Systemie Call Center oraz możliwe do pobrania.

Rejestracja spraw i historia kontaktu w systemie Linii Pomocy Pokrzywdzonym

Centralny System Call Center musi umożliwiać przypisanie do *ticketu* wszystkich działań i kontaktów związanych z daną sprawą, niezależnie od wykorzystywanego kanału komunikacji. Każde zgłoszenie musi zostać zarejestrowane w Systemie i otrzymać unikalny numer sprawy, zwany dalej „*ticketem*” (numer zgłoszenia).

Każdy kolejny etap obsługi sprawy musi być odnotowany w Systemie. Historia sprawy musi obejmować w szczególności:

- połączenia telefoniczne;
- wiadomości e-mail;





- rozmowy prowadzone za pośrednictwem czatu;
- zgłoszenia przesyłane za pomocą formularzy internetowych;
- notatki i działania podejmowane przez konsultantów;
- informacje o statusie sprawy;
- zastosowane kategorie i tagi.

Dane pochodzące ze wszystkich kanałów komunikacji muszą być przechowywane w Centralnym Systemie Call Center i tworzyć spójny obraz historii kontaktu, potrzeb użytkownika oraz przebiegu obsługi danej sprawy.

Centralny System Call Center musi zapewniać ciągłość obsługi sprawy oraz ograniczać ryzyko pominięcia, utraty lub pozostawienia zgłoszenia bez odpowiedzi.

Testy i odbiór prac wdrożeniowych

Po ukończeniu realizacji prac Wykonawca musi przeprowadzić testy wszystkich wdrożonych i zintegrowanych elementów.

Testy muszą obejmować co najmniej:

- działanie czterech stron typu *landing page*;
- przekazywanie formularzy do Centralnego Systemu Call Center;
- działanie komunikatora internetowego;
- działanie centrali VoIP;
- obsługę połączeń przychodzących i wychodzących;
- działanie integracji z numerem zharmonizowanym 116 006;
- poprawność utworzonych kont i uprawnień;
- dostęp ze stanowisk pracy do usług chmurowych;
- rejestrowanie kontaktów i ticketów;
- przypisywanie kategorii oraz tagów;
- łączenie kontaktów pochodzących z różnych kanałów komunikacji.

W ramach wynagrodzenia określonego w ofercie, do obowiązków Wykonawcy należy usunięcie, na zasadach i w terminach określonych we wzorze Umowy stanowiącym Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego, wszystkich **wad/usterek/błędów i nieprawidłowości** stwierdzonych podczas testów lub procedur odbiorowych przewidzianych Umową.

Bezpieczeństwo i ochrona danych **Systemu Linii Pomocy Pokrzywdzonym**

System musi spełniać wymagania techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych, w szczególności danych osobowych osób zarejestrowanych w Systemie.

System musi uniemożliwiać dostęp do danych osobom nieupoważnionym oraz zapewniać, że dostęp do danych otrzymają wyłącznie użytkownicy posiadający odpowiednie uprawnienia.





System musi zapewniać ochronę danych przed:

- utratą;
- zniszczeniem/uszkodzeniem;
- nieuprawnionym dostępem;
- nieuprawnioną zmianą;
- nieuprawnionym ujawnieniem;
- przypadkowym usunięciem.

System musi umożliwiać wykonywanie kopii zapasowych danych oraz ich odtworzenie w przypadku awarii, utraty lub uszkodzenia danych.

V.1.D. Przygotowanie kont dla pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym w każdym z węzłów usług chmurowych

Wykonawca jest zobowiązany do utworzenia i skonfigurowania konta użytkowników dla pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym we wszystkich wymaganych węzłach, modułach i usługach chmurowych.

Zakres prac obejmuje w szczególności:

- utworzenie kont użytkowników;
- nadanie uprawnień zgodnie z zakresem obowiązków pracowników / zleceniobiorców;

Liczba oraz zakres uprawnień kont muszą odpowiadać strukturze organizacyjnej i potrzebom Zamawiającego.

V.1.E. Integracja stanowisk pracy z usługami chmurowymi

Wykonawca zobowiązany jest do przeprowadzenia konfiguracji i integracji stanowisk pracy wykorzystywanych przez pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym z usługami chmurowymi i Centralnym Systemem Call Center.

Integracja musi obejmować co najmniej:

- konfigurację indywidualnego dostępu do Centralnego Systemu Call Center;
- konfigurację dostępu do centrali telefonicznej VoIP;
- konfigurację stanowisk pracy z podziałem na konto konsultanta w systemie chmury Windows oraz konto administratora;
- przygotowanie dla każdego ze stanowisk kont pocztowych w domenie Zamawiającego wykorzystywanych do autoryzacji na stanowiskach.

Do obowiązków Wykonawcy należy również przygotowanie dla konsultantów wspólnego konta info@ w domenie Zamawiającego i operator@ dla wiadomości wychodzących oraz zintegrowanie ich z Centralnym Systemem Call Center by każdy z konsultantów mógł z nich korzystać w obrębie platformy.





Korzystanie z Centralnego Systemu Call Center za pośrednictwem stanowisk pracy nie może wymagać instalowania dodatkowego oprogramowania, z wyjątkiem komponentów uprzednio zaakceptowanych przez Zamawiającego, jeżeli okażą się one niezbędne do obsługi urzędzeń lub realizacji połączeń.

Autoryzacja na stanowiskach będzie przebiegać dwuetapowo. Najpierw konsultant zaloguje się na stanowisku, na którym współdzielić będzie materiały gromadzone przez innych konsultantów na tym stanowisku, a następnie będzie się logować już do indywidualnej przestrzeni Call Center w aplikacji.

V.1.F. Połączenie centrali VoIP z numerem zharmonizowanym 116 006 zewnętrznego operatora

Wykonawca musi przeprowadzić integrację centrali telefonicznej VoIP z numerem zharmonizowanym rozpoczynającym się od cyfr 116 006, obsługiwanym przez zewnętrznego operatora telekomunikacyjnego.

Zakres integracji musi obejmować wszelkie czynności konfiguracyjne, techniczne i organizacyjne niezbędne do prawidłowego kierowania połączeń z numeru zharmonizowanego do centrali VoIP i Centralnego Systemu Call Center.

Wykonawca musi współpracować z operatorem telekomunikacyjnym oraz Zamawiającym w zakresie niezbędnym do przeprowadzenia integracji, testów i uruchomienia usługi.

Po zakończeniu integracji Wykonawca musi przeprowadzić testy połączeń przychodzących, ich kierowania, odbierania i rejestrowania w Systemie.

V.1.G. Przygotowanie interaktywnych tutoriali z zakresu funkcjonowania platformy dla nowo wdrażanych pracowników Linii Pomocy Pokrzywdzonym

Wykonawca musi przygotować i udostępnić pracownikom / zleceniobiorcom zatrudnionym w Linii Pomocy Pokrzywdzonym tutoriala interaktywne.

Materiały szkoleniowe (tutoriale) muszą obejmować co najmniej:

- logowanie do systemu;
- obsługę połączeń telefonicznych;
- obsługę wiadomości e-mail;
- obsługę komunikatora internetowego;
- obsługę zgłoszeń pochodzących z formularzy;
- tworzenie i obsługę ticketów;
- przypisywanie kategorii tagów;
- wyszukiwanie historii kontaktu;
- przekazywanie spraw innym konsultantom;





- postępowanie w przypadku najczęściej występujących problemów technicznych.

Tutoriale interaktywne muszą być dostępne w formie elektronicznej za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

UWAGA! Wykonawca w ramach ceny ofertowej ma obowiązek uwzględnić również przeprowadzenie jednego stacjonarnego szkolenia dla personelu Zamawiającego (pracowników / zleceniobiorców zatrudnionych w Linii Pomocy Pokrzywdzonym). Szkolenie odbędzie się na żądanie Zamawiającego, wystosowane do Wykonawcy, w terminie uzgodnionym przez Strony.

Miejsce przeprowadzenia szkolenia: Centrum Operacyjne Linii Pomocy Pokrzywdzonym, ul. Ogrodowa 39, 33-300 Nowy Sącz

Tematyka (zakres) szkolenia: Zakres szkolenia będzie zbieżny z tematyką (zagadnieniami) objętymi interaktywnymi tutorialami, o których mowa powyżej.

Czas trwania szkolenia: maksymalnie do 120 min (2 godziny zegarowe)

V.2. W ramach Etapu II do obowiązków Wykonawcy należy:

V.2.A. Świadczenie usług administratora technicznego systemu IT oraz systemu bazy danych i usług chmurowych

Wykonawca będzie odpowiedzialny za zapewnienie bezawaryjnego i nieprzerwanego funkcjonowania Centralnego Systemu Call Center.

Do zadań Wykonawcy będzie należało w szczególności:

- dokonywanie Aktualizacji oprogramowania obsługującego Centralny System Call Center;
- wsparcie w korzystaniu z Systemów, w tym m.in.: z Oprogramowania CSCC, w szczególności poprzez świadczenie asysty elektronicznej i telefonicznej w zakresie rozwiązywania problemów dotyczących korzystania z Centralnego Systemu Call Center (w tym wszystkich jego elementów) i wszelkiego oprogramowania obsługującego ten System;
- w razie uzasadnionej potrzeby zapewnienie konsultacji technicznych w Lokalizacji Wykonawcy oraz telefonicznej pomocy we wszystkie dni w roku, przez 24 godziny na dobę;
- usuwania awarii Centralnego Systemu Call Center i/lub awarii/błędów dotyczących Oprogramowania CSCC, zgodnie z czasami reakcji określonymi w Umowie (powyższe dotyczy m.in. awarii uniemożliwiającej prowadzenie Linii Pomocy Pokrzywdzonym).

Wykonawca zobowiązany jest również w całym okresie realizacji zamówienia do zapewnienia należytego funkcjonowania Centralnego Systemu Call Center (w tym wszystkich jego elementów/części składowych), w tym m.in. zapewnienie: administrowania technicznego systemu IT oraz systemu baz danych, w tym rozbudowa





parametrów zgłoszenia koniecznych do przeprowadzenia statystyk i wykonywanie pełnych backupów danych minimum raz dziennie, wsparcie administracyjne serwerów i oprogramowania uruchomionego na serwerach w ramach hostringu, zarządzania bazami danych powiązanymi z oprogramowaniem, w tym m.in.: bazy danych stron sieci *landing page* i centralnego portalu informacyjnego (Portal), utrzymanie stałego dostępu do systemów hostowanych na infrastrukturze IT, zapewnienie nieprzerwanego dostępu do sieci Internet oraz mechanizmu *Failover* na wypadek awarii łącza, zarządzania Centralnym Systemem Call Center oraz bazą danych z nim powiązaną, hostowanie Systemu na serwerze IT.

Wykonawca (Administrator) musi zapewnić poprawne funkcjonowanie Centralnego Systemu Call Center na trzech płaszczyznach:

- stacje robocze konsultantów [dot. 5 (słownie: pięć) stanowisk istniejących + 1 (słownie: jedno) stanowisko dostarczone przez Wykonawcę, o którym mowa w punkcie V.2.E. nin. opisu przedmiotu zamówienia)
- zasoby sieciowe. Sieć lokalna konsultantów z ochroną firewall oraz systemem *Failover* na wypadek awarii jednego z dostawców usług internetowych. Połączenia telefoniczne SIP Trunk. Zasoby chmurowe;
- Oprogramowanie – webowa aplikacja Centralnego Systemu Call Center, informacyjny portal centralny (Portal), zestaw stron *landing page*.

V.2.B. Zapewnienie licencji modułów systemu IT

Wykonawca zapewni pokrycie kosztów związanych z oprogramowaniem firm trzecich, niezbędnym do poprawnego działania zarówno Centralnego Systemu Call Center oraz stacji roboczych konsultantów.

V.2.C. Zapewnienie infrastruktury telekomunikacyjnej (telefon + internet) i połączeń wychodzących

Wykonawca zapewni pokrycie kosztów związanych z łączami internetowymi niezbędnymi do poprawnego i niezaburzonego działania Centralnego Systemu Call Center. Wykonawca zapewni dostęp do Internetu od minimum dwóch niezależnych dostawców i przygotuje infrastrukturę pozwalającą na uruchomienie mechanizmu *Failover* na wypadek niedostępności usług u podstawowego dostawcy.

Wykonawca zapewni pokrycie kosztów związanych z połączeniami telefonicznymi oraz abonentowymi niezbędnymi do poprawnego działania Centralnego Systemu Call Center (jeżeli takowe wystąpią).

V.2.D. Zapewnienie hostingu elementów Systemu Linii Pomocy Pokrzywdzonym





Wykonawca zapewni dedykowany hosting dla strony głównej projektu (centralny portal informacyjny) oraz stron *landing page*, systemu interaktywnych tutoriali szkoleniowych dla personelu Centralnego Systemu Call Center oraz innych potencjalnych zasobów chmurowych, niezbędnych do należytego funkcjonowania Centralnego Systemu Call Center.

Wykonawca zapewni opiekę administracyjną i aktualizację zainstalowanego Oprogramowania by zapewnić niezaburzone funkcjonowanie zasobów tam zamieszczonych.

V.2.E. Wymiana stanowiska pracy

Wykonawca musi dostarczyć, zainstalować, skonfigurować i uruchomić 1 (słownie: jedno) kompletne stanowisko komputerowe przeznaczone do obsługi Linii Pomocy Pokrzywdzonym. Dostarczone urządzenia (poszczególne elementy składające się na stanowisko) muszą być fabrycznie nowe, nieużywane, kompletne, wolne od wad oraz pochodzić z legalnego kanału dystrybucji.

Stanowisko pracy musi obejmować co najmniej:

- 1) komputer typu all in one / lub PC o parametrach nie niższych niż:
 - a) Przekątna ekranu: 23", o rozdzielczości Full HD,
 - b) system operacyjny: zalecany przez producenta sprzętu komputerowego, w polskiej wersji językowej,
 - c) procesor: min. 4-rdzeniowy,
 - d) pamięć RAM: 8GB,
 - e) pamięć masowa: dysk SSD SATA: 500 GB,
 - f) łączność: Wi-Fi 802.11 n/m. b/g/n, LAN 10/100/1000 Mbps,
 - g) oprogramowanie biurowe: zalecane przez Producenta (w jego skład wchodzi pakiet zintegrowanych aplikacji biurowych w języku polskim),
 - h) peryferia w postaci:
 - słuchawek z mikrofonem (zestaw),
 - klawiatura komputerowa,
 - urządzenia wskazujące (mysz komputerowa);
- 2) fotel komputerowy (biurowy);

Wykonawca jest zobowiązany do:

- zainstalowania i skonfigurowania systemu operacyjnego oraz pozostałego oprogramowania;
- zintegrowania stanowiska z usługami chmurowymi i Centralnym Systemem Call Center;
- skonfigurowania dostępu do centrali VoIP;
- skonfigurowania kont i uprawnień użytkowników;
- przeprowadzenia testów połączeń telefonicznych i dostępu do poszczególnych usług;
- przekazania Zamawiającemu dokumentów licencyjnych i gwarancyjnych;
- zapewnienie gwarancji na dostarczony sprzęt przez okres wskazany w Umowie.





V.2.F. Zasilanie awaryjne

Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć, zainstalować, skonfigurować i uruchomić mobilną stację zasilania, która pozwoli utrzymać min. 2 stanowiska pracy (+router) przez min. 8 godzin braku energii. Wraz z funkcją UPS, co pozwoli na podtrzymanie połączenia i funkcją szybkiego ładowania (na różne sposoby). W zestawie stabilna listwa antyprzepięciowa. Wymagana konfiguracja systemu przez Wykonawcę.

VI.Uwagi końcowe:

Wykonawca, równolegle z treścią niniejszego opisu przedmiotu zamówienia, winien zapoznać się z treścią wzoru Umowy w sprawie zamówienia publicznego (stanowiącego Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego), który doprecyzowuje i sankcjonuje obowiązki Wykonawcy określone w niniejszym dokumencie.