

Znak: WI.0430.2.2018

ZAPROSZENIE DO ZŁOŻENIA OFERTY
(o wartości zamówienia nie przekraczającej 30.000 euro)

Wydział Informatyki Mazowieckiego Oddziału Wojewódzkiego Narodowego Funduszu Zdrowia, z siedzibą w Warszawie przy ul. Chałubińskiego 8, zaprasza do złożenia oferty na „**Zakup oprogramowania do rejestracji rozmów telefonicznych dla 51 linii w technologii IP wraz z usługą wsparcia serwisowego oprogramowania do rejestracji rozmów w okresie 36 miesięcy**”

1. Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest zakup oprogramowania do rejestracji rozmów telefonicznych dla 51 linii w technologii IP wraz ze wsparciem serwisowym oprogramowania w okresie 36 miesięcy. Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik nr 1 do zaproszenia.

2. Termin wykonania zamówienia:

- dostawa oprogramowania: 30 dni od daty podpisania umowy
- wsparcie serwisowe oprogramowania: 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru oprogramowania

3. Miejsce realizacji:

Warszawa, ul. Chałubińskiego 8

4. Warunki płatności:

- Dostawa oprogramowania: płatność przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury wraz z podpisanym przez przedstawicieli stron protokołem odbioru, do którego załącznikiem będzie dokument/dokumenty poświadczające udzielenie Zamawiającemu prawa do korzystania z dostarczonego oprogramowania (licencje).
- Wsparcie serwisowe oprogramowania: płatność będzie następowała za miesiąc poprzedni przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury. Podstawą wystawienia faktury będzie miesięczny protokół odbioru świadczonych usług podpisany przez Zamawiającego, potwierdzający prawidłowość zrealizowanych usług w okresie, którego protokół dotyczy. Wykonawca za usługę wsparcia serwisowego będzie wystawiał fakturę raz na miesiąc. W przypadku rozpoczęcia lub zakończenia usługi w trakcie miesiąca kalendarzowego pierwsza i ostatnia płatność będzie określona stosunkiem liczby dni kalendarzowych od daty rozpoczęcia lub zakończenia usługi, do liczby dni kalendarzowych w danym miesiącu.

5. Kryteria wyboru oferty: najniższa cena

6. Informacje dotyczące przygotowania i złożenia oferty:

- a) Oferowana cena musi uwzględniać wszystkie koszty niezbędne dla prawidłowego i pełnego wykonania zamówienia oraz wszelkie opłaty i podatki wynikające z obowiązujących przepisów. Cenę należy przedstawić i wyliczyć w sposób określony w pkt 1 „Formularza oferty”.
- b) Wypełniony „Formularz oferty” muszą podpisać osoby upoważnione, które zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa mogą składać oświadczenia woli w imieniu Wykonawcy.
- c) Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego zaproszenia do upływu terminu składania ofert.
- d) W odpowiedzi na zaproszenie, każdy z oferentów może złożyć tylko jedną ofertę,
- e) Wykonawca jest związany treścią oferty przez okres 30 dni; bieg terminu związania ofertą rozpoczyna się wraz z upływem terminu składania ofert.
- f) Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia procedury bez podania uzasadnienia, a także do pozostawienia procedury bez wyboru oferty.

- g) Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów przygotowania oferty.
 - h) Oferty, które wpłyną po terminie składania ofert nie będą rozpatrywane.
 - i) Zamawiający zastrzega sobie prawo do poprawienia w złożonej ofercie oczywistych omyłek rachunkowych, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek.
 - j) Rozliczenia między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich (PLN).
7. Ofertę – załącznik Nr 2 do zaproszenia (wypełniony i podpisany „Formularz oferty”) należy przesłać faksem na numer: 22 582 81 21 lub mailem na adres: kamil.iwinski@nfz-warszawa.pl

w terminie do dnia: 25.05.2018 r. do godz. 12:00

8. Osoba uprawniona do porozumiewania się z Dostawcami:

Do porozumiewania się z Dostawcami upoważnionym pracownikiem Zamawiającego jest Pan Kamil Iwiński, tel. 22 279 77 10

Niniejsze zaproszenie do złożenia oferty nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do udzielenia zamówienia. Zamawiający dokona wyboru oferty najkorzystniejszej na warunkach określonych w zaproszeniu i przekaże oświadczenie o przyjęciu oferty wybranemu Wykonawcy zamówienia.

Zaproszenie do złożenia oferty nie podlega przepisom ustawy Prawo zamówień publicznych.

P.O. NACZELNIKA
Wydziału Informatyki
Kamil Iwiński

W załączeniu:

- opis przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1 do zaproszenia),
- formularz oferty (załącznik nr 2 do zaproszenia)

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest zakup oprogramowania do rejestracji rozmów telefonicznych dla 51 linii w technologii IP wraz z usługą wsparcia serwisowego oprogramowania do rejestracji rozmów w okresie 36 miesięcy.

Wymagania	
1. Wymagania funkcjonalne	
a.	Rozwiązanie musi być wspierane przez 64-bitowy system operacyjny Linux CentOS/RHEL 7.x
b.	Rozwiązanie nie powinno wymagać jakichkolwiek dodatkowych licencji na oprogramowanie bazy danych oraz systemu operacyjnego.
c.	Dostawca rozwiązania do nagrywania powinien zapewnić dostęp do bazy danych oraz schematu bazy danych bez dodatkowych dopłat.
d.	Rozwiązanie musi być oficjalnie kompatybilne z rozwiązaniem telefonii IP firmy Cisco Systems
e.	Wszystkie funkcjonalności użytkownika systemu muszą być dostępne poprzez przeglądarkę internetową.
f.	Wszystkie funkcjonalności administratora systemu muszą być dostępne poprzez przeglądarkę internetową.
g.	Rozwiązanie musi wspierać możliwość integracji z Active Directory
h.	System musi umożliwiać tworzenie wielu poziomów uprawnień użytkowników w celu precyzyjnej kontroli dostępu do nagrań.
i.	System musi umożliwiać tworzenie wielu poziomów uprawnień użytkowników w celu precyzyjnej kontroli praw użytkownika.
j.	Administrator systemu musi mieć możliwość ograniczenia dostępu grupy użytkowników lub określonych użytkowników do nagranych połączeń w oparciu o jeden lub większą liczbę filtrów. Filtry muszą mieć możliwość dopasowania do określonych prefiksów, sufiksów, rodzajów połączeń oraz zakresu dat.
k.	Rozwiązanie powinno zapewnić możliwość odtwarzania nagrań z dowolnej stacji roboczej podłączonej do sieci LAN/WAN
l.	Brak limitów na ilość użytkowników mogących jednocześnie odsłuchiwać pojedyncze nagranie.
m.	Rozwiązanie umożliwi tylko autoryzowanym użytkownikom wysłanie nagrania na adres email. Nie autoryzowani użytkownicy nie będą mieć takiej możliwości.
n.	Rozwiązanie powinno posiadać elastyczny edytor, który pozwoli zdefiniować biznesowe reguły nagrywania. Reguły nagrywania powinny zawierać wszystkie dane kontaktowe otrzymane przez CTI.
o.	Rozwiązanie powinno posiadać elastyczny edytor, który pozwoli zdefiniować biznesowe reguły składowania nagrań.
p.	Rozwiązanie musi umożliwiać dostępność z poziomu aplikacji do logów audytowych.
q.	Rozwiązanie musi mieć możliwość rozszerzenia funkcjonalności o zaawansowane funkcje analizy nagrań oraz podsłuchu online w ramach tego samego producenta.
2. Wymagania dotyczące nagrywania	
a.	Rozwiązanie musi wspierać wszystkie poniższe metody nagrywania:
	•Nagrywanie pasywne (zarówno sygnalizacja jak i pakiety RTP otrzymane poprzez monitorowanie sesji „SPAN”)
	•Zaawansowane nagrywanie pasywne (sygnalizacja otrzymana przez CTI, pakiety RTP otrzymane przez monitorowanie sesji „SPAN”)

	•Aktywne nagrywanie (sygnalizacja otrzymana przez CTI, pakiety RTP otrzymane jako replikacja strumieni z nagrywanego urządzenia)
b.	Rozwiązanie musi wspierać nagrywanie VOIP poprzez przechwytywanie pakietów RTP.
c.	Rozwiązanie musi wspierać wiele metod nagrywania na pojedynczym serwerze (np. nagrywanie Passive i Active)
d.	Rozwiązanie powinno umożliwiać skalowalne nagrywanie ekranu.
e.	Rozwiązanie musi wspierać możliwość przechowywania plików w skompresowanym formacie mp3 z konfigurowalnym parametrem bitrate.
f.	Rozwiązanie musi przechowywać nagrania w formacie mp3 lub umożliwiać eksport do formatu mp3.
g.	System musi mieć możliwość łączenia rozmowy rozdzielonej na segmenty poprzez wstrzymania „hold” i przełączania „transfers” oraz eksportowania ich jako pojedynczego nagrania.
h.	W przypadku gdy dwa dane aparaty zostaną skonfigurowane do nagrywania i nastąpi pomiędzy nimi połączenie wewnętrzne wówczas system musi stworzyć jeden plik nagrania.
i.	System musi zapewniać za pomocą JTAPI driver możliwość pobierania dodatkowych informacji o połączeniu z Cisco CTI i wyświetlaniu ich wprost w aplikacji webowej.
j.	Interfejsużytkownika musi zapewniać dostosowanie kolumn do potrzeb klienta w widoku użytkownika (np. wyświetlanie Cisco ID w głównym widoku)
k.	System musi zapewniać wsparcie nagrywania w trybie SRST
l.	Rozwiązanie musi mieć możliwość odtwarzania nagrań bez konieczności instalowania żadnych dodatkowych aplikacji lub wtyczek do przeglądarek na komputerach użytkownika.
m.	Aplikacja odtwarzania nie może nakładać ograniczeń względem liczby użytkowników, którzy mogą uzyskać jednoczesny dostęp do pojedynczego nagrania połączenia.
n.	Aplikacja odtwarzania multimediiów musi wspierać standardowe funkcje obejmujące: regulację głośności, przewijanie do przodu, przewijanie do tyłu, bezpośredni dostęp (pasek przewijania) do fragmentów nagrania oraz wizualizację połączenia.
o.	Rozwiązanie musi mieć możliwość wyszukiwania połączeń z wykorzystaniem wielu kryteriów wyszukiwania w jednym czasie.
p.	Rozwiązanie musi zapewnić możliwość eksportu zarówno nagranych rozmów jak i ekranów we wspólnym niezastrzeżonym formacie.
q.	Rozwiązanie musi mieć możliwość łatwego eksportu nagrania do pliku mp3 wprost z aplikacji webowej.
r.	Rozwiązanie musi mieć możliwość wysłania wyeksportowanego nagrania wprost z aplikacji webowej na adres email.
s.	Rozwiązanie musi mieć możliwość grupowego eksportu nagrań z systemu i automatycznego tworzenia skompresowanej paczki .zip zawierającej poszczególne nagrania oraz plik zawierające metadane. Metadane muszą być dostarczane w formie CSV.
t.	Rozwiązanie musi mieć możliwość tworzenia reguł nagrywania bazując na czasie połączeń, numerach, dniach tygodnia, zewnętrznych danych.
3. Wymagania dotyczące platformy	
a.	Rozwiązanie powinno być systemem bazującym na sieci LAN/WAN wspierającym standardowy protokół TCP/IP.
b.	Rozwiązanie musi składać się z określonej liczby odrębnych komponentów, które można rozmieścić na różnych serwerach w celu umożliwienia skalowania rozwiązania.
c.	Rozwiązanie musi umożliwiać uruchomienie w środowisku wirtualnym VMWare z wykorzystaniem zasobów sprzętowych zamawiającego.
d.	Dostęp do wszystkich aplikacji rozwiązania musi być możliwy poprzez Web UI.
e.	Rozwiązanie UI musi wspierać przynajmniej wymienione przeglądarki: Internet Explorer, Mozilla Firefox oraz Google Chrome.
f.	Rozwiązanie musi posiadać możliwość administracji użytkownikami z poziomu przeglądarki internetowej.

g.	Rozwiązanie powinno pozwalać na tworzenie nieograniczonej liczby użytkowników/stacji roboczych uprawnionych do odtwarzania nagrań.
h.	Rozwiązanie musi wspierać pamięci masowe SAN/DAS/NAS, które spełniają wymagania dotyczące wydajności oraz które można podłączyć do systemu plików Linux.
i.	System musi umożliwiać monitorowanie przy użyciu SNMP. SNMP musi dostarczać szczegółowych informacji na temat stanów wszystkich komponentów, jak również informację o nagraniach.
4. Bezpieczeństwo	
a.	Rozwiązanie musi zapewniać obszerny zestaw mechanizmów ochrony dostępu umożliwiających ograniczenie dostępu do aplikacji oraz poszczególnych funkcji aplikacji (odsłuchiwanie, pobieranie itp.)
b.	Rozwiązanie musi wspierać rotację kluczy szyfrujących z konfigurowalnym czasem ważności.
c.	Polityka haseł musi wspierać poniższe: <ul style="list-style-type: none"> • Minimalna ilość znaków • Minimalna liczba małych liter • Minimalna liczba wielkich liter • Minimalna liczba cyfr • Minimalna liczba znaków nie będących znakami alfa numerycznymi • Żywotność hasła liczona w dniach • Liczba logowań zakończona niepowodzeniem przed zablokowaniem
d.	System musi zapewnić szczegółowy dziennik kontroli, który dostarczy przynajmniej informacje określone poniżej: <ul style="list-style-type: none"> • Jaka czynność została wykonana • Czy czynność została wykonana z powodzeniem, czy nie • Który użytkownik wykonał czynność • Data i godzina, w której czynność miała miejsce • Informacja o wykonanej czynności
e.	Interfejs użytkownika musi być oparty o przeglądarkę oraz wspierać protokół HTTPS.
f.	Rozwiązanie musi umożliwiać szyfrowanie nagrań z metodą szyfrowania AES/DES.
g.	Rozwiązanie musi zapewniać wszystkie funkcje wymagane do zagwarantowania zgodności z GDPR (RODO).
5. Dokumentacja powykonawcza	
	<ul style="list-style-type: none"> • schemat zaimplementowanego rozwiązania • opis zaimplementowanego rozwiązania
6. Wdrożenie i uruchomienie	
	<ul style="list-style-type: none"> • ustalenie szczegółów technicznych instalacji • przygotowanie dokumentu projektu technicznego • osadzenie obrazu ISO w środowisku wirtualnym Zamawiającego • instalacja i konfiguracja komponentów systemu nagrywania zaawansowaną metodą pasywną • konfiguracja po stronie Cisco CUCM w Centrali NFZ • wsparcie podczas testów akceptacyjnych Zamawiającego • integracja z Active Directory • Dostawca zobowiązany jest udokumentować prawo do korzystania przez Zamawiającego z oprogramowania (licencje)
7. Warunki serwisu gwarancyjnego i wsparcia serwisowego	
	<ul style="list-style-type: none"> • Zamawiający wymaga udzielenia na dostarczone i wdrożone oprogramowanie gwarancji na okres 36 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru. • Zamawiający wymaga przeprowadzenia szkolenia z zarządzania systemem • Zamawiający wymaga, aby czas reakcji Wykonawcy na zgłoszony błąd funkcjonowania oprogramowania nastąpił nie później niż następnego dnia roboczego.

- | |
|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Zamawiający wymaga możliwości zgłaszania awarii przez telefon, fax, email w trybie 24h/7 dni/365 dni• Zamawiający wymaga obsługi zgłoszeń w języku polskim• Przyjęcie do realizacji zgłoszenia powinno zostać bezzwłocznie potwierdzone przez Wykonawcę |
|---|

FORMULARZ OFERTY

na

„Zakup oprogramowania do rejestracji rozmów telefonicznych dla 51 linii w technologii IP wraz z usługą wsparcia serwisowego oprogramowania do rejestracji rozmów w okresie 36 miesięcy”

Nazwa Wykonawcy.....

Adres siedziby Wykonawcy.....

NIP..... REGON.....

tel. fax e-mail

1. Oferowana łączna cena za realizację przedmiotu zamówienia „Zakup oprogramowania do rejestracji rozmów telefonicznych dla 51 linii w technologii IP wraz z usługą wsparcia serwisowego oprogramowania do rejestracji rozmów w okresie 36 miesięcy”:

Oferujemy łączną cenę za realizację przedmiotu zamówienia w wysokości zł brutto, w tym za:

- dostawę oprogramowania
(nazwa oprogramowania, producent)

.....zł brutto wraz z podatkiem VAT

- 36-miesięczne wsparcie serwisowe oprogramowania zł brutto wraz z podatkiem VAT

2. Oświadczenie o akceptacji wymagań określających przedmiot zamówienia:

Oświadczam, że akceptuję wymagania określone w załączniku Nr 1 do Zaproszenia „Opis przedmiotu zamówienia” i stwierdzam, że oferowane oprogramowanie spełnia określone w nim wymogi w pełnym zakresie.

3. Oświadczenie o terminie realizacji przedmiotu zamówienia

Oświadczam, że akceptuję termin realizacji przedmiotu zamówienia, tj.:

- dostawa oprogramowania: 30 dni od daty podpisania umowy
- wsparcie serwisowe oprogramowania: 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru oprogramowania

4. Oświadczenie o terminie gwarancji

Oświadczam, że udzielam 36 miesięcznej gwarancji na dostarczone i wdrożone oprogramowania.

5. Oświadczenie o akceptacji warunków płatności

Oświadczam, że bez zastrzeżeń przyjmuję warunki płatności wskazane w pkt 4 zaproszenia.

.....

Podpis i pieczęć Wykonawcy