***Załącznik Nr 5 do Regulaminu konkursu***

1. **OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**
   1. **Przedmiot zamówienia**
2. Przedmiotem zamówienia jest utworzenie w JOSW Infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora i zainstalowanie w ramach tej infrastruktury samoinkasujących aparatów telefonicznych do świadczenia przez Operatora usług telefonicznych dla osadzonych i świadczenie tych usług. Czasokres świadczenia usług telefonicznych dla osadzonych określony jest w Umowie, która zostanie zawarta z Operatorem. Usługi telefoniczne dla osadzonych świadczone będą przez Operatora zgodnie z zasadami określonymi w Umowie , z uwzględnieniem odpowiednich przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2021r. poz.576 ze zmian.) oraz Kodeksu karnego wykonawczego i rozporządzeń wykonawczych wydanych na jego podstawie. Niniejszy opis przedmiotu zamówienia stanowi załącznik Nr 1 do Umowy.
3. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Operator zobowiązany jest do:
4. Wdrożenia i utrzymania w sprawności eksploatacyjnej Infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora, o której mowa w ust. 1, w ramach której Operator zobowiązany jest w szczególności do:
5. świadczenia usług telefonicznych dla Osadzonych,
6. zainstalowania i utrzymania w sprawności eksploatacyjnej 4396 sztuk Aparatów telefonicznych stacjonarnych zgodnie z lokalizacją określoną w wykazie stanowiącym Załącznik Nr 2 do Umowy,
7. zainstalowania i utrzymania w sprawności eksploatacyjnej 337 sztuk Aparatów telefonicznych bazowych, zgodnie z lokalizacją określoną w wykazie stanowiącym Załącznik Nr 2 do Umowy,
8. dostarczania do Punktów Obsługi PGSW kart telefonicznych w ilości zamówionej przez Punkt Obsługi PGSW, zapewniającej ciągłość procesu wydawania Osadzonym kart telefonicznych; zgodnie z szacunkiem Służby Więziennej liczba wydawanych kart telefonicznych w pierwszym roku świadczenia usług telefonicznych dla Osadzonych nie powinna przekroczyć 160000 sztuk a w kolejnych latach nie powinna przekroczyć 80000 sztuk rocznie,
9. założenia kont do kart telefonicznych, o których mowa w lit. d , do gromadzenia środków na rozmowy telefoniczne i do obciążania tych kont kosztami rozmów przeprowadzonych przez Osadzonych z wykorzystaniem powiązania Osadzonego z kontem identyfikatorem ITO oraz doładowanie tych kont z chwilą ich aktywacji kwotą początkową w wysokości 2 zł.,
10. zablokowania w Systemie telefonicznym Operatora możliwości realizacji połączeń z Numerami blokowanymi, których wykaz, na dzień podpisania Umowy, określony jest w Załączniku Nr 11 do Umowy,
11. zablokowania w Systemie telefonicznym Operatora możliwości przekierowania rozmowy na inny numer niż wybierany lub telekonferencji.
12. nieblokowania w Systemie telefonicznym Operatora możliwości realizacji połączeń z Numerami nieblokowanymi, których wykaz, na dzień podpisania Umowy, określony jest w Załączniku Nr 12 do Umowy
13. Opracowania i wdrożenia przez Operatora Systemu Operatora do zarządzania i monitorowania połączeń telefonicznych wykonywanych przez osadzonych w ramach usług świadczonych przez Operatora, realizującego funkcjonalności określone w OPZ, obejmujące w szczególności:
14. pobieranie z systemu CBDOPW danych dotyczących uprawnień osadzonych do prowadzenia rozmów telefonicznych na podstawie ITO z wykorzystaniem interfejsu API, którego struktura określona jest w OPZ , w celu weryfikacji możliwości nawiązania połącznia z numerem wybranym przez Osadzonego;
15. udostępnianie Funkcjonariuszom z poziomu CBDOPW panelu do kontrolowania na bieżąco rozmów prowadzonych przez Osadzonych z aparatów samoinkasujących będących pod nadzorem Funkcjonariusza, z funkcjonalnością odsłuchania treści prowadzonej rozmowy, włączenia się do prowadzonej rozmowy a także przerwania tej rozmowy;
16. przekazywanie do systemu CBDOPW po zakończeniu rozmowy przez Osadzonego identyfikującego się numerem ITO, z wykorzystaniem Interfejsu API, danych o przeprowadzonej rozmowie obejmujących numer z którym prowadzona była rozmowa, datę i czas nawiązania połączenia, czas trwania przeprowadzonej rozmowy, stan środków na koncie Osadzonego po przeprowadzeniu rozmowy oraz link do Systemu Operatora do odsłuchania nagrania treści przeprowadzonej rozmowy;
17. utrwalanie treści rozmów telefonicznych Osadzonych, z wyłączeniem rozmów których treść nie podlega kontroli i przechowywanie ich przez 30 dni od dnia, w którym realizowane było połączenie i w tym okresie na żądanie z systemu CBDOPW przekazywanie z Systemu telefonicznego Operatora do systemu CBDOPW za pośrednictwem interfejsu API pliku zawierającego treść wnioskowanej rozmowy,
18. zapewnienie możliwości jednoczesnego korzystania z Systemu Operatora do 2000 Funkcjonariuszy na stanowiskach do kontroli rozmów pracujących w systemie CBDOPW.
19. Opracowania i wdrożenia systemu billingowego do rozliczania z Osadzonymi kosztów prowadzonych przez nich rozmów telefonicznych, poprzez potrącanie kosztów przeprowadzonych rozmów ze środków na Subkoncie Osadzonego identyfikowanego z wykorzystaniem ITO, zgodnie z cenami połączeń określonymi w Cenniku Operatora, który stanowić będzie załącznik Nr 13 do Umowy. System ten powinien również umożliwiać doładowywanie Subkont Osadzonych środkami finansowymi na prowadzenie rozmów telefonicznych w Punktach Obsługi PGSW oraz rozliczanie w cyklach miesięcznych doładowań sprzedanych Osadzonym przez Punkty Obsługi PGSW.
20. Zapewnienia ciągłości działania Aparatów telefonicznych i Systemu Operatora oraz udostępnienia Platformy pod adresem: www. …………….….., (zwanej dalej PZA) oraz numeru telefonu, do zgłaszania przez Funkcjonariuszy awarii Aparatów telefonicznych i Systemu Operatora oraz do monitorowania usuwania zgłoszonych awarii. Szczegółowe warunki i terminy usuwania awarii określone są w Umowie.
21. Wyposażenia wszystkich Punktów Obsługi PGSW w terminale Systemu bilingowego do realizacji w formie elektronicznej doładowań kart telefonicznych osadzonych środkami finansowymi na prowadzenie rozmów telefonicznych z jednoczesnym wystawieniem paragonu fiskalnego na kwotę doładowania oraz przeprowadzenie szkolenia pracowników Punktów Obsługi PGSW w zakresie obsługi tych terminali. Numery telefonów do Punktów Obsługi PGSW wraz z osobami wyznaczonymi do kontaktów z Operatorem określone są w załączniku nr 2 do Umowy.
22. Zapewnienia serwisu do terminali o których mowa w pkt. 5. tak aby zapewnić możliwość ciągłego doładowywania kont osadzonych środkami finansowymi.
23. Opracowanie w ramach Systemu bilingowego portalu, który umożliwi zdalne doładowywanie kont osadzonych z jednoczesnym przekazaniem kwoty doładowania na konto PGSW w formie bezgotówkowej przelewem bankowym z wykorzystaniem systemu BLIK, po podaniu numeru konta ITO oraz numeru i właściciela konta z którego dokonano przelewu w celu identyfikacji nadawcy przelewu.
    1. **Ogólny opis systemu telefonicznego dla osadzonych**
24. **Założenia podstawowe**

Do zapewnienia Osadzonym realizacji uprawnienia do korzystania z samoinkasujących aparatów telefonicznych wykorzystywany będzie System telefoniczny Operatora. System ten będzie się składał z Infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora obejmującej samoinkasujące aparaty telefoniczne zainstalowane we wszystkich JOSW i połączone z siecią telekomunikacyjną Operatora. Prowadzenie przez Osadzonych rozmów z tych aparatów samoinkasujących będzie monitorowane i zarządzane przez dedykowane do tego celu specjalne oprogramowanie nazwane Systemem Operatora, które zostanie opracowane przez Operatora, zgodnie z wymogami określonymi przez Służbę Więzienną i wyszczególnionymi w OPZ. Osadzeni będą jedynymi użytkownikami samoinkasujących aparatów telefonicznych (liczba osadzonych wg stanu na 12.05.2023r. – 77969 osób). Wdrożenie Systemu telefonicznego Operatora umożliwi realizację kodeksowego prawa osób pozbawionych wolności do prowadzenia rozmów telefonicznych w jednakowy sposób we wszystkich JOSW, przy zapewnieniu prawidłowego i praworządnego prowadzenia tych rozmów.

Minister Sprawiedliwości na podstawie Ustawy Kodeks Karny Wykonawczy (Dz. U. z 2021 r. poz. 53 z późn. zm.) wskazał PGSW jako podmiot odpowiedzialny za zapewnienia Osadzonym realizacji uprawnienia do korzystania z samoinkasujących aparatów telefonicznych. PGSW wspólnie z wybranym Operatorem zrealizuje wdrożenie Systemu telefonicznego Operatora oraz zapewnieni ciągłość pracy tego systemu, serwis oraz rozliczenia finansowe za rozmowy przeprowadzone przez Osadzonych.

Służba Więzienna odpowiedzialna będzie za dostarczanie Operatorowi informacji (poprzez platformę programową wymiany danych API) niezbędnych do realizacji połączeń i kontroli treści rozmów telefonicznych prowadzonych przez Osadzonych.

1. **Działanie systemu**

Dla umożliwienia prowadzenia rozmów z samoinkasujących aparatów telefonicznych Osadzonym wydawana będzie nieodpłatnie karta telefoniczna na której wydrukowany będzie unikalny numer identyfikacyjny ITO. Kartę taką Osadzony po uzyskaniu pozwolenia na prowadzenie rozmów telefonicznych otrzyma od Funkcjonariusza, który pobierze tą kartę bezpośrednio w Punkcie Obsługi PGSW. Z numerem ITO powiązane będzie Subkonto w systemie bilingowym Operatora, które będzie służyło do rozliczania kosztów rozmów przeprowadzonych przez Osadzonego. W celu umożliwienia Osadzonemu pierwszego kontaktu z rodziną Subkonto to będzie wstępnie doładowane depozytem w wysokości 2 zł, jednak jego wykorzystanie wymagało będzie aktywacji konta. Aktywacji konta dokonywał będzie Funkcjonariusz i polegała ona będzie na wprowadzenie numeru ITO do rekordu danych Osadzonego w Centralnej Bazie Danych Osób Pozbawionych Wolności CBDOPW. W bazie tej wprowadzane będą przez Funkcjonariuszy informacje dotyczące uprawnień i ograniczeń Osadzonego do prowadzenia rozmów telefonicznych. Nawiązywanie przez Osadzonych połączeń z samoinkasujących aparatów telefonicznych możliwe będzie wyłącznie po identyfikacji Osadzonego polegającej na wprowadzeniu z klawiatury numeru identyfikacyjnego ITO z wydanej Osadzonemu karty telefonicznej i uwiarygodnieniu przez wprowadzenie numeru PIN. Numer ITO będzie niezmienny i będzie obowiązywał przez cały okres pobytu Osadzonego w jednostkach penitencjarnych Służby Więziennej. W przypadku utraty przez Osadzonego karty telefonicznej numer ITO będzie mógł być podany Osadzonemu przez Funkcjonariusza i/lub wydrukowany z systemu CBDOPW.

Czynności związane z obsługą rozmów telefonicznych Osadzonych wykonywane będą przez Służbę Więzienną na sprzęcie komputerowym Służby Więziennej z wykorzystaniem systemu CBDOPW w module „Telefonia”. Funkcjonalność tego modułu obejmuje między innymi takie funkcje jak przypisanie osadzonemu identyfikatora ITO, przypisanie uprawnień do prowadzenia rozmów telefonicznych (np. czas, częstotliwość, numery, z którymi może się łączyć, numery, z którymi połączenia będą zablokowane), itp. W module tym gromadzone będą informacje o rozmowach przeprowadzonych przez Osadzonych obejmujące numer z którym nawiązane było połączenia, datę i czas nawiązania połączenia, czas trwania połączenia oraz stan środków na koncie Osadzonego na prowadzenie rozmów telefonicznych po zakończeniu połączenia. Dodatkowo w module tym przechowywany będzie link do Systemu Operatora do nagranej treści przeprowadzonej rozmowy, który będzie aktywny przez 30 dni od dnia nawiązania połącznia, z wyłączeniem rozmów, których treść nie podlega rejestracji i kontroli.

Istniejące w systemie CBDOPW rozwiązania do autoryzacji Funkcjonariuszy i do nadawania Funkcjonariuszom uprawnień dostępu do modułu „Telefonia” zostaną wykorzystane - przeniesione na wprost do autoryzacji Funkcjonariuszy w Systemie Operatora do kontroli rozmów prowadzonych przez Osadzonych.

Operatorowi świadczącemu usługi telefoniczne dla Osadzonych nie będą udostępniane żadne dane osobowe Osadzonych.

Rozliczenie kosztów rozmów telefonicznych pomiędzy Osadzonym a Operatorem dokonywane będzie z wykorzystaniem Systemu Bilingowego dla subkonta ITO bez zaangażowania Służby Więziennej, zarówno w odniesieniu do zasilenia (doładowania) konta jak również potrącania opłat za przeprowadzone rozmowy.

Komunikacja pomiędzy systemem CBDOPW a systemem Operatora oparta będzie o ITO.

W momencie nawiązywania przez osadzonego połączenia (podanie ITO/autoryzacja) do Systemu Operatora z systemu CBDOPW przekazywane będą dane dotyczące uprawnień tego osadzonego do prowadzenia rozmów telefonicznych. Po ich zweryfikowaniu system Operatora umożliwi bądź odrzuci możliwość połączenia. Jeśli połączenie będzie możliwe zwrotnie do systemu CBDOPW przesłane zostaną dane pozwalające na kontrolę/odsłuchanie rozmowy (w przypadku rozmów podlegających kontroli). W trakcie kontroli funkcjonariusz odsłuchujący rozmowę będzie mógł przerwać połączenie.

Po zakończeniu połączenia z Systemu Operatora do systemu CBDOPW przekazane zostaną dane dotyczące przeprowadzonej rozmowy typu daty, godziny, czasu trwania połączenia i stanu środków na subkoncie osadzonego.

W przypadku rozmów podlegających kontroli, treść rozmowy utrwalana będzie przez Operatora na okres 30 dni i dostępna z systemu CBDOPW z wykorzystaniem linku przekazanego przy nawiązywaniu połączenia. W tym okresie możliwe będzie podjęcie przez uprawnionych funkcjonariuszy decyzji o pobraniu z systemu Operatora treści wskazanej rozmowy i jej zapisanie na dedykowanym urządzeniu Służby Więziennej.

Przy tych założeniach System telefonii dla osadzonych oparty będzie w istocie na trzech współpracujących ze sobą systemach:

* Systemie Operatora,
* Systemie CBDOPW i
* Systemie bilingowym,

które będą zarządzały procesem prowadzenia rozmów telefonicznych Osadzonych z samoinkasujących aparatów telefonicznych zainstalowanych w JOSW jako elementy infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora i rozliczały koszty prowadzonych rozmów.

Punktem wymiany danych pomiędzy Operatorem a Służbą Więzienną ma być utworzony na te potrzeby web service REST (oparty o specyfikację ODATA).

Dla Operatora wystawione zostaną wybrane funkcje systemu umożliwiające pobranie ONLINE niezbędnych do realizacji połączenia danych. Jednocześnie każde wywołanie od Operatora zawierać będzie dane, które system CBDOPW będzie gromadził i w którym będą one przetwarzane (np. informacje o rozmowach, koncie, nagraniach).

1. **Aparaty telefoniczne**

Do realizacji usług telefonicznych dla osadzonych przewiduje się zastosowanie następujących aparatów telefonicznych:

* Aparat telefoniczny stacjonarny – najpowszechniej użytkowany rodzaj aparatu w jednostkach (wyglądem i funkcjonalnościami zbliżony do aparatów publicznych), montowany wewnątrz na ścianach korytarzy pawilonów mieszkalnych lub na zewnątrz budynków na ścianach lub w budkach telefonicznych,
* Aparat telefoniczny bazowy - rodzaj aparatu telefonicznego zbudowany w sposób umożliwiający przekazanie Osadzonemu urządzenia - słuchawki do celi, na czas realizacji rozmowy telefonicznej. Aparat powinien posiadać budowę, w której część urządzenia przekazywana do celi będzie bezprzewodowa. Pozostała część urządzenia – stacja dokująca – służy do ładowania baterii terminala i łączenia z Systemem Operatora.

1. **Wykaz jednostek, liczba i typ aparatów telefonicznych, miejsce montażu aparatów telefonicznych i miejsca dostarczania kart telefonicznych ITO**

Załącznik Nr 2 do Umowy określa:

* jednostki, w których świadczona ma być usługa telefoniczna dla osadzonych wraz z adresem i współrzędnymi geograficznymi,
* liczbę i miejsce zamontowania aparatów telefonicznych z podziałem na aparaty telefoniczne stacjonarne i bazowe,
* osoby wyznaczone do nadzorowania i koordynowania prac związanych z realizacją Umowy w jednostkach (zwane dalej Koordynatorami w jednostce).

Typowym miejscem instalacji aparatów telefonicznych dla osadzonych są ściany na korytarzach oddziałów mieszkalnych. Decyzję o miejscu montażu aparatu telefonicznego należy konsultować z Koordynatorem w jednostce. Aparaty będą instalowane w miejscach wskazanych przez Koordynatora.

**Wizje lokalne w JOSW**

W celu przygotowania wdrożenia Systemu telefonicznego Operatora w JOSW, Służba Więzienna dopuszcza przeprowadzenie przez Operatora wizji lokalnych w JOSW z uwzględnieniem nadrzędności zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony JOSW, na następujących zasadach:

1. Oferenci, którzy zgłoszą się do udziału w konkursie otrzymają z PGSW zaświadczenie upoważniające do przeprowadzenia wizji lokalnych w JOSW,
2. Wizje lokalne realizowane będą w JOSW w dni robocze w godzinach 8:00 – 15:00 po wcześniejszym ustaleniu terminu wizyty z Koordynatorem w jednostce,
3. Ustalenie terminu wizji musi nastąpić z minimum 5 dniowym wyprzedzeniem,
4. W wizji lokalnej może jednocześnie brać udział nie więcej niż 3 przedstawicieli Oferenta,
5. Wykaz sprzętu, który Oferent chciałby wnieść na teren jednostki w związku z wizją lokalną musi być zgłoszony do Koordynatora w jednostce z minimum 5 dniowym wyprzedzeniem a jego wniesienie na teren jednostki będzie uzależnione od otrzymania zgody od kierownika JOSW,
6. Wizja lokalna w jednostce wykonywana jest w obecności Koordynatora z JOSW lub osoby przez niego wyznaczonej.
7. Osoby wchodzące na teren jednostki muszą posiadać ważny dokument tożsamości.
8. **Budowa infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora do świadczenia usługi telefonicznej dla osadzonych**
9. Wszelkie koszty związane z budową infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora w JOSW, z wykorzystaniem której będzie świadczona usługa telefoniczna dla osadzonych, w tym koszty licencji, projektowe, pozwoleń na budowę, zgłoszenia przyłącza, ekspertyzy, analizy, budowy masztów antenowych, koncesje na wykorzystanie pasma radiowego, itp., ponosi Operator.
10. Służba Więzienna zobowiązana będzie do umożliwienia Operatorowi wykonania prac związanych z  instalacją i podłączeniem Aparatów telefonicznych oraz innych niezbędnych urządzeń i wykonania niezbędnego okablowania w JOSW, z uwzględnieniem nadrzędności zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony JOSW, w tym także ograniczeń z tym związanych, w dni robocze w godzinach 8 – 16.
11. Służba Więzienna zapewni nieodpłatnie zasilanie urządzeń infrastruktury telekomunikacyjnej Operatora, zainstalowanych na terenie JOSW.
12. **Oprogramowanie wykorzystywane przez Służbę Więzienną w celu zarządzania i monitorowania połączeń telefonicznych wykonywanych przez osadzonych**

Do obsługi zarządzania i monitorowania rozmów telefonicznych dla osadzonych wykorzystywanych będzie 1291 jednocześnie działających stanowisk do kontroli rozmów osadzonych, z możliwością zwiększenia liczby stanowisk do kontroli rozmów o 50%.

1. **Zasilanie aparatów telefonicznych i innych urządzeń niezbędnych do uruchomienia usługi telefonicznej dla osadzonych**

Służba Więzienna zobowiązana jest do umożliwienia podłączenia do istniejącej w JOSW sieci energetycznej i do zapewnienia nieodpłatnego zasilania Aparatów telefonicznych zainstalowanych w JOSW i innych urządzeń jeśli są niezbędne do działania Aparatów telefonicznych.

1. **Wymagania funkcjonalne**
   1. **Wymagane funkcjonalności aparatu telefonicznego stacjonarnego**

Aparat musi co najmniej:

1. umożliwiać nawiązywanie połączeń telefonicznych z abonentami stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telefonicznych w Polsce i za granicą,
2. spełniać normy takie jak przewidziane dla aparatów publicznych za wyjątkiem ograniczeń opisanych w poniższej dokumentacji,
3. umożliwiać zamontowanie na ścianie lub w budkach telefonicznych zarówno wewnątrz budynków jak i na zewnątrz,
4. aparat zainstalowany na zewnątrz budynków musi być odporny na warunki atmosferyczne,
5. posiadać niepowtarzalny identyfikator służący do ustalania, z którego telefonu realizowana była rozmowa (np. indywidualny numer publiczny, identyfikator urządzenia w Systemie Operatora, itp.),
6. posiadać wyświetlacz, na którym w sposób czytelny prezentowane będą informacje z Systemu Operatora typu: wybrany numer telefonu,
7. realizować funkcje przekazywane z Systemu Operatora typu: informowanie o zakończeniu rozmowy za 30 sekund, rozłączanie rozmowy w związku z brakiem środków na koncie osadzonego lub rozłączeniem rozmowy przez kontrolującego rozmowę, odtworzenie głosowe komunikatu lub zapowiedzi,
8. umożliwiać Osadzonemu dokonanie zmiany numeru PIN do jego autoryzacji w Systemie telefonicznym Operatora,
9. umożliwiać Osadzonemu uzyskanie informacji o wysokości środków finansowych na jego subkoncie,
10. umożliwiać blokowanie/odblokowywanie klawiatury,
11. mieć zablokowaną możliwość wysyłania i odbierania wiadomości SMS,
12. posiadać duże wyraźne przyciski w celu ułatwienia użytkowania osobom niepełnosprawnym lub niedowidzącym,
13. nie umożliwiać wglądu w historię połączeń (w tym również *powtórzenia wyboru* /*redial*) innego użytkownika niż aktualnie zalogowany,
14. posiadać regulację głośności słuchawki,
15. posiadać instrukcję obsługi w języku polskim, warunek ten uznaje się za spełniony jeśli Operator zapewni instrukcję aparatu w wersji elektronicznej oraz system IVR, który w języku polskim będzie prowadził użytkownika aparatu tak, aby użytkownik miał możliwość wykorzystania dostępnej funkcjonalności aparatu.
    1. **Wymagane funkcjonalności aparatu telefonicznego bazowego**

Aparat telefoniczny bazowy składa się z części stałej, podłączonej do sieci przewodowo (stacja dokująca) i z części ruchomej (słuchawka) zwanej terminalem, która może być przekazana Osadzonemu do celi w celu i na czas prowadzenia rozmowy telefonicznej. Stacja dokująca – służy do ładowania baterii terminala i łączenia z Systemem Operatora.

Stacja dokująca musi co najmniej:

1. posiadać obudowę umożliwiającą zamontowanie pionowo na ścianie lub jako urządzenie wolnostojące,
2. posiadać gniazdo do przechowywania terminala z jednoczesną funkcją ładowania baterii terminala.

Terminal musi co najmniej:

1. umożliwiać nawiązywanie połączeń telefonicznych z abonentami stacjonarnych i ruchomych publicznych sieci telefonicznych w Polsce i za granicą,
2. umożliwiać prowadzenie rozmów przez minimum 4 godziny bez doładowywania. Następnie po max. 1,5 godziny doładowywania w stacji dokującej musi umożliwiać prowadzenie rozmów przez kolejne minimum 4 godziny,
3. zapewniać zasięg działania wewnątrz budynku w promieniu 25 m od stacji dokującej,
4. nie może współpracować z więcej niż jedną stacją dokującą,
5. posiadać niepowtarzalny identyfikator służący do ustalania, z którego telefonu realizowana była rozmowa (np. indywidualny numer publiczny, identyfikator urządzenia w Systemie Operatora, itp.),
6. posiadać wyświetlacz, na którym w sposób czytelny prezentowane będą informacje z Systemu Operatora typu: wybrany numer telefonu,
7. realizować funkcje przekazywane z Systemu Operatora typu: informowanie o zakończeniu rozmowy za 30 sekund, rozłączanie rozmowy w związku z brakiem środków na koncie osadzonego lub rozłączeniem rozmowy przez kontrolującego rozmowę, odtworzenie głosowe komunikatu lub zapowiedzi,
8. umożliwiać Osadzonemu dokonanie zmiany numeru PIN do jego autoryzacji w Systemie telefonicznym Operatora,
9. umożliwiać Osadzonemu uzyskanie informacji o wysokości środków finansowych na jego subkoncie,
10. umożliwiać blokowanie/odblokowywanie klawiatury,
11. mieć zablokowaną możliwość wysyłania i odbierania wiadomości SMS,
12. posiadać duże wyraźne przyciski w celu ułatwienia użytkowania osobom niepełnosprawnym lub niedowidzącym,
13. nie umożliwiać wglądu w historię połączeń (w tym również *powtórzenia wyboru* /*redial*) innego użytkownika niż aktualnie zalogowany
14. posiadać regulację głośności słuchawki,
15. posiadać instrukcję obsługi w języku polskim, warunek ten uznaje się za spełniony jeśli Operator zapewni instrukcję aparatu w wersji elektronicznej oraz system IVR, który w języku polskim będzie prowadził użytkownika aparatu tak, aby użytkownik miał możliwość wykorzystania dostępnej funkcjonalności aparatu.
    1. **Wymagane funkcjonalności platformy do zgłaszania awarii Systemu telefonicznego Operatora - PZA**
16. Platforma do zgłaszania awarii Systemu telefonicznego Operatora składać się musi z co najmniej:
    1. portalu do zgłaszania awarii, którego adres WWW określony zostanie przez Operatora,
    2. telefonu do zgłaszania awarii, którego numer określony zostanie przez Operatora.
17. Za opracowanie, uruchomienie i zarządzanie PZA odpowiada Operator.
18. PZA powinna co najmniej umożliwiać:
    1. zgłaszanie awarii Systemu telefonicznego Operatora i odnotowywanie ich usunięcia,
    2. przeglądanie zgłoszeń awarii i ich statusów, np.: zgłoszony, przyjęty do realizacji, w trakcie realizacji, zrealizowany, przeterminowany,
    3. generowanie i drukowanie raportów z usuwania przez Wykonawcę zgłoszonych awarii. W przypadku nieterminowej realizacji zgłoszeń wydruki te będą stanowić podstawę do naliczenia kar umownych.
    4. w zakresie portalu:
       1. obsługę za pomocą przeglądarek internetowych Firefox, Chrome, Edge w wersjach 64 bitowych z dnia podpisania Umowy lub nowszych, na platformie Windows 10 lub nowszej,
       2. jednoczesną pracę do 2000 użytkowników, którzy będą mieli uprawnienia do zgłaszania awarii i monitorowania procesu ich usuwania.
    5. w zakresie wprowadzania zgłoszeń na portalu:
       1. logowanie do systemu za pomocą Nazwy użytkownika PZA określonej w Załączniku nr 2 do Umowy,
       2. wprowadzenie daty i godziny zgłoszenia awarii lub lub automatycznym zarejestrowaniu daty i godziny dokonania zgłoszenia awarii w momencie jego zapisania na portalu przez osobę uprawnioną po stronie JOSW (bez możliwości ręcznej edycji),
       3. wskazanie JOSW,
       4. wskazanie typu awarii (krytyczna, w jednostce, aparatu telefonicznego),
       5. wskazanie identyfikatora uszkodzonego aparatu telefonicznego,
       6. szczegółowe opisanie problemu i objawów awarii, w tym datę i godzinę w której stwierdzono awarię,
       7. podanie danych kontaktowych do osoby zgłaszającej awarię,
       8. wygenerowanie numeru zgłoszenia serwisowego, który będzie wykorzystywany w procesie monitorowania stanu realizacji zgłoszenia awarii,
       9. wyświetlania opisu i stanu realizacji awarii, w tym daty wprowadzenia opisu,
       10. wprowadzenie daty i godziny wykonania i zakończenia zgłoszenia serwisowego,
       11. generowanie raportów zawierających informacje o zgłoszeniach. Generator raportów musi umożliwiać filtrowanie wg co najmniej: JOSW, typu zgłoszenia, definiowalnego przedziału czasowego generowanego raportu, statusu realizacji, z zastrzeżeniem, że funkcjonariusze z JOSW będą mieli możliwość generowania raportów wyłącznie dla swojej JOSW,
       12. generowanie raportów zawierających informacje o zgłoszeniach niezrealizowanych w terminie i skutkujących koniecznością naliczenia kar umownych
    6. **Komunikacja pomiędzy Systemem Operatora a systemem CBDOPW**

Dokumentację dotyczącą komunikacji pomiędzy Systemem Operatora a systemem CBDOPW zawarto w Załączniku Nr 8 do Umowy.

* 1. **Wymagane funkcjonalności panelu do kontroli rozmów**

Kontrola rozmów będzie prowadzona z wykorzystaniem stanowisk komputerowych Służby Więziennej o następujących parametrach:

1. Typowy komputer biurowy pracujący pod kontrolą systemu operacyjnego Windows z przeglądarką Chrome lub Firefox w aktualnej wersji oraz oprogramowaniem CBDOPW,
2. Obowiązkowe wyposażenie dodatkowe – głośniki i mikrofon do odsłuchiwania i prowadzenia rozmów w wersji wbudowanej w komputer lub zewnętrznej,
3. Opcjonalne wyposażenie dodatkowe – zestaw słuchawek bezprzewodowych z mikrofonem do odsłuchiwania rozmów,

Panel kontroli rozmów:

1. wywoływany będzie z modułu „Telefonia” CBDOPW po zalogowaniu Funkcjonariusza, któremu nadano uprawnienia do kontroli rozmów telefonicznych Osadzonych,
2. musi być zrealizowany w technologii niezależnej od rodzaju używanej przeglądarki bez konieczności instalacji dodatkowego oprogramowania (np. HTML5),
3. musi mieć funkcjonalność aktywacji przez Funkcjonariusza konta Osadzonego do prowadzenia rozmów poprzez przypisanie Osadzonemu w CBDOPW numeru ITO z otrzymanej przez Osadzonego karty telefonicznej,
4. musi mieć funkcjonalność wydruku numeru ITO Osadzonego, w przypadku utraty przez niego karty telefonicznej,
5. musi mieć funkcjonalność nadania/zmiany czterocyfrowego kodu PIN dla Osadzonego do autoryzacji Osadzonego przy nawiązywaniu połączenia z Aparatu,
6. prezentować stan konta Osadzonego, tj. środki jakimi dysponuje Osadzony na prowadzenie rozmów telefonicznych
7. umożliwiać wydrukowanie zaświadczenia dla Operatora po zwolnieniu Osadzonego z JOSW potwierdzającego, że w okresie pobytu w JOSW posługiwał się kartą o numerze ITO i o stanie środków na jego koncie ITO.

Panel kontroli rozmów musi co najmniej (w trakcie trwania kontrolowanej rozmowy):

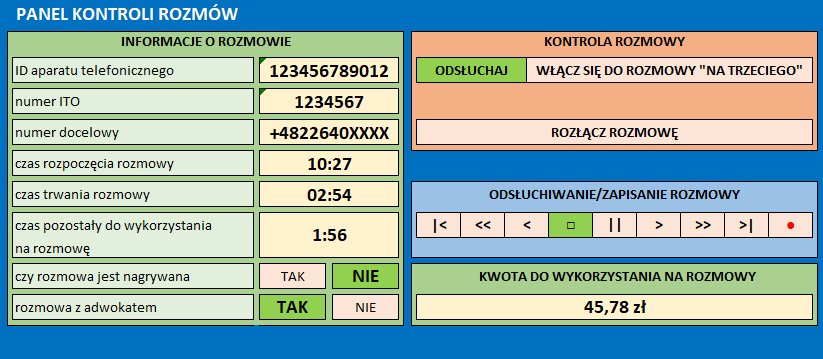
1. blokować możliwość kontrolowania/słuchania rozmowy oznaczonej „jako z adwokatem”,
2. umożliwiać Funkcjonariuszowi słuchanie kontrolowanej rozmowy,
3. umożliwiać Funkcjonariuszowi włączenie się do kontrolowanej rozmowy “na trzeciego”,
4. umożliwiać Funkcjonariuszowi przerwanie - rozłączenie kontrolowanej rozmowy,
5. prezentować informacje dotyczące kontrolowanej rozmowy, w tym:
   1. numer ITO,
   2. numer docelowy,
   3. czas rozpoczęcia rozmowy,
   4. czas trwania rozmowy,
   5. czas pozostały do wykorzystania na rozmowę,
   6. czy rozmowa jest nagrywana.

Panel kontroli rozmów musi co najmniej (w trybie odsłuchu przez Funkcjonariusza nieaktywnej rozmowy):

1. umożliwiać odsłuchanie kontrolowanej rozmowy,
2. umożliwiać typowe operacje związane z odsłuchiwaniem:
3. odtwórz/stop/pauza,
4. odtwórz w tempie: przyśpieszonym/zwolnionym,
5. przewiń: do przodu/do tyłu,
6. umożliwiać utrwalenia treści wybranej rozmowy w zasobach informatycznych Służby Więziennej,
7. prezentować informacje dotyczące odsłuchiwanej rozmowy, w tym:
   1. numer ITO,
   2. numer docelowy,
   3. czas rozpoczęcia rozmowy,

czas trwania rozmowy.

Propozycję wyglądu interfejsu – ekranu Panelu kontroli rozmów, który będzie udostępniany Funkcjonariuszowi, zalogowanemu do modułu „Telefonia” w CBDOPW, przedstawiono na poniższym rysunku:



* 1. **Wymagania dotyczące kart telefonicznych**

1. Karta telefoniczna jest kartą formatu ID-1 o wymiarach 86,60 x 53,98mm zgodnie z normą ISO/IEC 7810 lub równoważną,
2. Karta telefoniczna posiada czytelny nadruk numeru ITO, w celu ułatwienia odczytu osobom niepełnosprawnym lub niedowidzącym’
3. Użytkowanie konta przypisanego ITO w Systemie Operatora zabezpieczone będzie czterocyfrowym kodem PIN, który w wersji startowej dla wszystkich kart telefonicznych będzie wynosił „0000”. Osadzony będzie miał możliwość nadania unikalnego, wybranego przez niego kodu PIN przy aktywacji konta przez Funkcjonariusza lub jego zmianę w aparacie samoinkasującym.
   1. **Wymagania dotyczące regulaminu świadczenia usług telefonicznych dla osadzonych**

Operator zobowiązany jest do opracowania i udostępnienia Osadzonym i Funkcjonariuszom Regulaminu świadczenia usług telefonicznych dla osadzonych. Regulamin świadczenia usług telefonicznych powinien zawierać co najmniej:

1. Definicje nazw, zwrotów, skrótów, itp. stosowanych w regulaminie,
2. Odniesienia do obowiązujących przepisów, z uwzględnieniem których świadczone będą usługi,
3. Informacje o sposobie przetwarzania danych osobowych użytkowników przez Operatora,
4. Opis usług świadczonych przez Operatora ze wskazaniem odbiorców, dla których dana usługa jest dostępna,
5. Informacje o zasadach korzystania z usług przez użytkowników,
6. Informacje o ograniczeniach w korzystaniu z usług,
7. Informacje o opłatach za połączenia telefoniczne i zasadach rozliczania kosztów przeprowadzonych rozmów,
8. Procedury informowania JOSW i osadzonych oraz ich rodziny o zmianie cen za połączenia telefoniczne, np. poprzez powiadomienie:
   1. JOSW - na piśmie i dostarczenie regulaminów,
   2. osadzonych – rozpropagowanie dostarczonych do JOSW przez PGSW materiałów informacyjnych (np.: plakatów informacyjnych zawieszanych przy aparatach telefonicznych, regulaminów, ulotek lub naklejek), powiadomienia głosowe przed realizacją połączeń telefonicznych,
   3. rodziny – publikacja aktualnych cenników i regulaminów na stronie internetowej Operatora ,
9. Informacje o sposobie doładowywania kont ITO przez użytkownika lub inne osoby,
10. Informacje o zasadach użytkowania karty telefonicznej,
11. Informacje o sposobach kontaktu użytkowników z Operatorem:
    1. Określenie form kontaktu i podanie adresów do kontaktu.
    2. Zasady składania i rozpatrywania reklamacji.
    3. Zasady ubiegania się o zwrot niewykorzystanych środków pozostałych na Subkoncie Osadzonego po zakończeniu odbycia kary.