**Załącznik nr 2 do ogłoszenia**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **Określenie przedmiotu zamówienia**
   1. Udostępnienie systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych, której operatorem będzie Ośrodek Rozwoju Edukacji (ORE) we współpracy z Instytutem Badań Edukacyjnych (IBE), obejmującego w szczególności:

* Udostępnienie (dostarczenie do siedziby lub udostępnienie online) platformy do obsługi połączeń telefonicznych realizowanych w ramach infolinii;
* Zapewnienie 10 stanowisk do obsługi połączeń telefonicznych z możliwością dalszej rozbudowy na żądanie;
* Zapewnienie możliwości odbierania oraz wykonywania połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania infolinii via VoIP, w tym przekierowań na numery zewnętrzne (stacjonarne/komórkowe);
* Zapewnienie obsługi do 10 połączeń jednocześnie z możliwością dalszej rozbudowy na żądanie;
* Zapewnienie puli krajowej numeracji stacjonarnej;
* Zapewnienie funkcjonalności w zakresie SIP Trunk;
* Udzielenie dostępów dla konsultantów;
* Zapewnienie świadczenia usług z serwów zlokalizowanych na terenie EOG,
* Zapewnienie funkcjonalności obejmującej zarządzanie użytkownikami;
* Zapewnienie funkcjonalności służących do budowy IVR (ang. *interactive voice response*), w tym funkcjonalności *Text to speech* (zamiana tekstu na mowę);
* Zapewnienie funkcjonalności obejmującej nagrywanie rozmów oraz udostępnienie serwera nagrań w celu przechowywania nagrań;
* Zapewnienie wsparcia w zakresie pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w udostępnionym systemie i oprogramowaniu;
* Zapewnienie szkolenia oraz materiałów niezbędnych do prawidłowego korzystania z udostępnionej funkcjonalności.
  1. Istotne Postanowienia Umowy:
* Usługi będą realizowane przez Wykonawcę pod adresem: Nowogrodzka 47a (00-686 Warszawa).
* Umowa zostanie zawarta na czas określony, od dnia jej zawarcia na okres 12 miesięcy