

Załącznik nr 1

2401-ILZ.261.83.2022

2401-22-171520

Opis przedmiotu zamówienia

- I. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii ruchomej wraz z dostawą kart SIM na potrzeby Izby Administracji Skarbowej w Katowicach, na którą składać się będzie m.in.:
 1. Świadczenie usługi łączności głosowej, a także tekstowej SMS i MMS;
 2. Świadczenie usługi mobilnego dostępu do Internetu w technologii 2G, 3G, 4G/LTE z obustronną transmisją danych;
 3. Dostawa nieaktywnych kart SIM skonfigurowanych do pracy w sieci Wykonawcy.
- II. Świadczone usługi telekomunikacyjne mają zapewnić bezpłatnie między innymi:
 1. Zachowanie dla aktywacji głosowych i internetowych dotychczas używanych numerów telefonicznych MSISDN;
 2. Przeniesienie numeru na zasadach zgodnych z ustawą z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 576), dalej jako „Prawo telekomunikacyjne”;
 3. Łączność głosową, tekstową SMS i MMS oraz mobilny dostęp do Internetu.
- III. Zakres ilościowy zamówienia:
 1. Usługi i dostawy realizowane z dniem zawarcia umowy:
 - 1) Aktywacje głosowe z usługą dostępu do Internetu – pakiet ryczałtowej transmisji danych minimum 15 GB/mc: 657 aktywacji (słownie: sześćset pięćdziesiąt siedem);
 - 2) Aktywacje internetowe – pakiet ryczałtowej transmisji danych minimum 40 GB/mc: 101 aktywacji (słownie: sto jeden).
 2. Usługi i dostawy w ramach prawa opcji (bez gwarancji realizacji):
 - 1) maksymalna liczba dodatkowych aktywacji głosowych z usługą dostępu do Internetu – pakiet ryczałtowej transmisji danych 15 GB/mc: 200 aktywacji (słownie: dwieście),
 - 2) maksymalna liczba dodatkowych aktywacji internetowych – pakiet ryczałtowej transmisji danych minimum 40 GB/mc: 50 aktywacji (słownie: pięćdziesiąt).
- IV. Zasady realizacji usługi:
 1. Przedmiot zamówienia realizowany będzie w oparciu o zawartą w wyniku niniejszego postępowania pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawierającą co najmniej dane wskazane w art. 56 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 576). Zamawiający dopuszcza podpisanie z Wykonawcą umowy szczegółowej z zastrzeżeniem, że zapisy umowy, której projekt stanowi Załącznik nr 7 do SIWZ, mają pierwszeństwo nad zapisami umowy szczegółowej.
 2. Realizacja usługi odbywać się będzie poprzez wykorzystanie dostarczonych przez Wykonawcę nieaktywnych kart SIM.
 3. Dostawy kart SIM realizowane przed terminem rozpoczęcia świadczenia usług, o których mowa w pkt I ust 1 i 2, będą dokonywane przez Wykonawcę w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty rozpoczęcia obowiązywania umowy i nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem świadczenia usług.

4. Karty SIM zostaną dostarczone na koszt i ryzyko Wykonawcy w opakowaniach uniemożliwiających ich uszkodzenie. Na opakowaniu każdej z nich ma być widoczny nr MSISDN. Zamawiający dopuszcza rozwiązanie, aby: numer karty, numer telefonu i kody, były nadrukowane bezpośrednio na plastikowych kartach, w których znajduje się karta SIM. Nie jest wymagane osobne opakowanie dla każdej karty.
5. W przypadku dostaw kart SIM realizowanych w trakcie świadczenia usług, o których mowa w pkt III ust. 2 ppkt 1 i 2, dostawy będą dokonywane przez Wykonawcę w terminie oferowanym przez Wykonawcę w formularzu oferty, jednak nie dłuższym niż 20 dni roboczych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego, przekazanego drogą elektroniczną, tj: e-mailem lub poprzez Portal Obsługi.
6. Wykonawca dostarczy karty SIM (USIM) w szablonie umożliwiającym dostosowanie wymiaru karty do urządzenia w rozmiarach mini-SIM, micro-SIM i nano-SIM.
7. Zamawiający wymaga aby dostarczone karty SIM po ich aktywacji posiadały możliwość wprowadzenia do pamięci minimum 250 wpisów i były zabezpieczone przed uruchomieniem kodem PIN.
8. W przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta musi zostać samoczynnie zablokowana. Odblokowanie jej winno nastąpić po wprowadzeniu podanego przez użytkownika kodu PUK.
9. Wykonawca zapewni możliwość wyłączenia kodu PIN w kartach SIM samodzielnie przez pracownika Zamawiającego.
10. Zamawiający przewiduje przeniesienie obecnie posiadanych numerów abonenckich do sieci Operatora wybranego w postępowaniu po zakończeniu dotychczasowej umowy i wygaśnięciu wynikających z nich zobowiązań.
11. Zamawiający zastrzega sobie możliwość bezpłatnego przeniesienia numerów telefonicznych (bez aparatów telefonicznych) należących do Zamawiającego do Systemu łączności Rządowej. W miejsce przeniesionych numerów Wykonawca przekaze Zamawiającemu nowe numery telefoniczne, w takiej samej ilości, w jakiej zostały przekazane do Systemu łączności Rządowej.
12. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wystąpienia zmian w numerach telefonicznych wykazanych w załączniku do umowy (załącznik do umowy zostanie udostępniony po wyborze najkorzystniejszej oferty).
13. Zamawiający dopuszcza możliwość bezpłatnej cesji użytkowanych numerów telefonów komórkowych na osoby prywatne, wynikających z ruchów kadrowych w jednostce Zamawiającego. Zmiany te będą wykonywane na wniosek Zamawiającego. W miejsce przeniesionego numeru telefonu Wykonawca – na wniosek Zamawiającego – dostarczy nowy numer w ramach uzupełnienia liczby numerów. Cesje użytkowanych numerów telefonów komórkowych na osoby prywatne zostaną zrealizowane na warunkach ogólnodostępnych ofert w rynku prywatnym z pominięciem dokonania płatności za wspomnianą usługę.
14. W przypadku aktywowania nowych kart SIM, przesyłka z każdą nową kartą SIM musi zawierać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na dany numer MSISDN.
15. Aktywacja nowej karty SIM nastąpi niezwłocznie po przesłaniu mailem – zeskanowanego dokumentu do Wykonawcy podpisanej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez upoważnionego pracownika Zamawiającego.
16. Zamawiający zastrzega sobie prawo do czasowego sukcesywnego wyłączenia kart SIM na okres do 6 miesięcy (dla danej karty), bez ponoszenia kosztów stałych (tj. abonamentu) oraz bez przedłużenia umowy o ten okres, w ilości do 20% aktywnych kart SIM.

17. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnej zmiany numeru telefonu MSISDN w trakcie trwania umowy. Nowy, zmieniony numer musi być aktywny od godz. 24:00 w dniu zgłoszenia konieczności zmiany o ile dyspozycja została złożona elektronicznie przez upoważnionego pracownika Zamawiającego do godziny 14:00 tego dnia. Jeśli dyspozycja była zgłoszona po godzinie 14:00 to numer musi być aktywny do godziny 12:00 dnia następnego.
18. W przypadku konieczności wymiany karty SIM, Wykonawca zrobi to bezpłatnie.
19. Numery, z których zrezygnował Zamawiający, nie zostaną przydzielone nowemu abonentowi przez okres co najmniej 1 roku, z wyjątkiem tych numerów, na które Zamawiający wyraził zgodę na przeniesienie drogą umowy cesji.
20. Wykonawca zapewni czasowe lub stałe blokowanie i odblokowywanie kart SIM, bez dodatkowych opłat.
21. Wykonawca zapewni, bez dodatkowych opłat, sprawdzanie ilości wykorzystanego limitu przydzielonego użytkownikowi zarówno pakietów transmisji danych jak i kosztów połączeń, przez SMS lub połączenie z dedykowanym do tej usługi numerem.
22. Wykonawca zapewni udostępnienie aplikacji do kontrolowania kosztów i wykorzystania limitu transmisji danych.
23. Wykonawca zagwarantuje obejmowanie zasięgiem oferowanej sieci telefonii komórkowej GSM minimum 95% terytorium RP.
24. Wykonawca w okresie świadczenia usługi będącej przedmiotem niniejszego zamówienia zapewni usługi głosowe do wszystkich kierunków dostępnych w publicznej sieci telekomunikacyjnej z zachowaniem wysokiej jakości parametrów transmisyjnych.
25. Wykonawca zapewni pełną dostępność usług bez względu na porę dnia. Zaoferowany poziom sygnału ma być wystarczający do nawiązania sesji łączności głosowej oraz przesyłania danych „z” i „do” urządzeń użytkowanych przez pracowników Zamawiającego.
26. Wykonawca dołoży wszelkich starań aby zminimalizować występowanie niekorzystnych efektów przy połączeniach telefonicznych, takich jak:
 - 1) pogłos, trzaski i inne sygnały zakłócające podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej,
 - 2) zbyt niski poziom słyszalności prowadzonej rozmowy,
 - 3) zrywanie trwających połączeń,
 - 4) zbyt długi czas nawiązywania połączenia, w tym także zbyt długi (powyżej 3 sek.) sygnał marszrutowania podczas wybierania numeru,
 - 5) brak lub niewłaściwe sygnały informacyjne podczas realizacji połączeń (np. brak zwrotnego sygnału wywołania),
 - 6) utrudnienia w realizacji połączeń w ruchu wychodzącym i przychodzącym.

V. Warunki świadczenia usługi łączności głosowej a także tekstowej SMS i MMS.

1. W ramach kwoty abonamentu dla usług głosowych realizowane będą następujące usługi bez dodatkowych opłat.:
 - 1) Połączenia w kraju i na terenie Unii Europejskiej do wszystkich sieci krajowych komórkowych i stacjonarnych bez limitów czasowych i ilościowych;
 - 2) Wysyłanie SMSów realizowane w kraju i na terenie Unii Europejskiej (z wyłączeniem usług SMS na e-mail, SIMextra oraz SMS o podwyższonej płatności) – bez limitu ilościowego;
 - 3) Odbiór SMSów (również w roamingu);

- 4) wysyłanie MMS realizowane w kraju i na terenie Unii Europejskiej (z wyłączeniem usług MMS na e-mail, SIMextra oraz MMS o podwyższonej płatności) - bez limitu ilościowego;
 - 5) Odbiór MMSów (również w roamingu na terenie UE).
 - 6) Odsłuchiwanie poczty głosowej w kraju i na terenie Unii Europejskiej;
 - 7) Pakiet ryczałtowej transmisji danych 15 GB miesięcznie dla kart SIM z aktywacją głosową;
 - 8) Obsługiwanie standardów:
 - 9) 2G GSM: GPRS, EDGE,
 - 10) 3G UMTS: 3G, HSPA, HSPA+4G,
 - 11) LTE;
 - 12) Przesłanie informacji o wykorzystaniu pakietu w formie SMS;
 - 13) Kontakt z biurem obsługi abonenta 24h/7dni;
 - 14) Ustawianie i zdejmowanie blokad CLIP/CLIR;
 - 15) Aktywowanie usługi roamingu;
 - 16) Wymiana karty SIM;
 - 17) Aktywacja karty SIM;
 - 18) Blokowanie i odblokowanie karty SIM;
 - 19) Zmiana numeru telefonu;
 - 20) Czasowe wyłączenie aktywnej karty SIM;
 - 21) Dostęp do portalu biura obsługi abonenta.
 - 22) Naliczanie sekundowe 1s/1s dla połączeń w kraju na numery krajowe, z wykluczeniem połączeń z numerami specjalnymi, informacyjnymi i o podwyższonej opłacie. Połączenia w roamingu poza krajami UE będą rozliczane na podstawie Cennika, który jest załącznikiem do Umowy.
 - 23) Połączenia realizowane w roamingu w krajach poza Unia Europejską będą rozliczane na zasadach aktualnego najtańszego cennika usług biznesowych, który zawiera usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania umowy.
2. Usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania umowy rozliczane będą zgodnie z najtańszym cennikiem usług biznesowych, dostępnym na stronie internetowej Operatora. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca dostarczy aktualne cenniki wraz z umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wskaże adres strony internetowej, na której ww. cenniki są zamieszczone.
 3. Wykonawca zablokuje możliwość świadczenia usług typu Premium (SMSy i połączenia, np. SMS/MMS na e-mail, SIMextra oraz SMS/MMS o podwyższonej płatności) i WAP Premium. Odblokowanie takich usług będzie wymagało osobnej dyspozycji administratora Zamawiającego dla każdego numeru osobno.
 4. Wszelki rodzaj transmisji danych (dostęp do Internetu, WAP, VPN) do dowolnego adresu i po dowolnym protokole transmisji, będzie jednakowo taryfikowany, zgodnie z ofertą Wykonawcy w ramach limitu transmisji danych przypisanego do abonamentu.
 5. Po przekroczeniu miesięcznego limitu przypisanego do abonamentu, transfer danych użytkownika może być ograniczony do 56 kbit/s. Przekroczenie pakietu nie obciąży Zamawiającego dodatkowymi kosztami za transmisję danych.

6. Na wniosek Zamawiającego, Wykonawca udostępni możliwość bezpłatnej zmiany numeru abonenta z różnych pul numeracji Wykonawcy. W przypadku konieczności wymiany karty SIM przy takiej zmianie, Wykonawca również zrobi to bezpłatnie. Zamawiający dopuszcza dwie zmiany numerów dla każdej karty SIM, w okresie trwania umowy. W przypadku konieczności wykonania większej liczby zmian, niż liczba określona powyżej, Wykonawca ma prawo pobrać opłatę zgodną z Cennikiem.

7. Przekierowanie połączeń głosowych na numery krajowe rozliczane będzie po stawkach krajowych podanych w ofercie.

VI. Warunki świadczenia usług mobilnego dostępu do Internetu w technologii 2G, 3G, 4G/LTE z obustronną transmisją danych.

1. W ramach abonamentu usług transmisji danych Wykonawca umożliwi transfer danych w ilości minimum 40 GB bez zmiany parametrów transferu na terenie kraju.

2. Wykonawca na wszystkich kartach SIM przeznaczonych do dostępu do Internetu włączy blokadę usług komunikacji głosowej i MMS.

3. Domyślnie na wszystkich aktywacjach transmisji danych, usługi roaming i usługi SMS zostaną wyłączone (będzie możliwość jego włączenia za pomocą Portalu Obsługi lub Infolinii).

4. Pakiet transmisji danych będzie rozliczany maksymalnie co 10 kB.

5. Przekroczenie miesięcznego limitu przypisanego do abonamentu, transfer danych użytkownika może być ograniczony do 56 kbit/s. Przekroczenie pakietu nie obciąży Zamawiającego dodatkowymi kosztami za transmisję danych.

6. Wykonawca zablokuje możliwość świadczenia usług typu Premium i WAP Premium. Odblokowanie takich usług będzie wymagało osobnej dyspozycji Zamawiającego dla każdego numeru osobno.

7. Wszelki rodzaj transmisji danych (dostęp do Internetu, WAP, VPN) do dowolnego adresu i po dowolnym protokole transmisji, będzie jednakowo taryfikowany, w ramach abonamentu.

8. Wykonawca udostępni usługę przydzielenia **stałego adresu IP** dla wybranych kart SIM do transmisji danych (**planowane około 15 szt.**). Usługa domyślnie będzie wyłączona i zostanie włączona na zlecenie Zamawiającego. Za tę usługę Wykonawca pobierze opłatę miesięczną w wysokości wskazanej w formularzu oferty (wycenioną w ofercie jako abonament za stały adres IP). Jeżeli usługa nie była włączona przez cały okres rozliczeniowy, jej rozliczenie będzie proporcjonalne do liczby dni kiedy usługa była uruchomiona w danym okresie rozliczeniowym.

9. Wykonawca udostępni **dodatkowy pakiet transmisji danych „bez limitu danych” na terenie kraju do dowolnego abonamentu usług transmisji danych (planowane około 11 szt.)**. Za pakiet zostanie pobrana miesięczna opłata w wysokości zgodnej z ceną zaoferowaną przez Wykonawcę i wskazaną w formularzu oferty.

VII. Pakiety dodatkowe.

1. Wykonawca udostępni 3 dodatkowe pakiety połączeń międzynarodowych:

1) Pakiet P1 – Kraje UE;

2) Pakiet P2 - Turcja, Rosja, USA/Kanada, Kraje Europy z wyłączeniem UE;

3) Pakiet P3 - Pozostałe kraje niewymienione w pkt 1 i 2 z wyłączeniem UE.

2. Pakiety, o których mowa w ust. 1 włączane będą przez Zamawiającego do dowolnego abonamentu usług głosowych. Za pakiet zostanie pobrana miesięczna opłata w wysokości zgodnej z ceną zaoferowaną przez Wykonawcę i wskazaną w formularzu oferty. Pakiety będzie można włączyć i wyłączyć w dowolnym momencie. Jeżeli pakiet nie był włączony przez cały okres

rozliczeniowy, jego rozliczenie będzie proporcjonalne do liczby dni kiedy pakiet był uruchomiony w danym okresie rozliczeniowym.

3. Pakiet P1 będzie zawierać minimum 100 minut na połączenia wychodzące na numery międzynarodowe Operatorów komórkowych oraz stacjonarnych świadczących usługi na terenie krajów UE.
4. Pakiet P2 będzie zawierać minimum 30 minut na połączenia wychodzące na numery międzynarodowe Operatorów komórkowych oraz stacjonarnych świadczących usługi na terenie Turcji, Rosji, USA/Kanada, krajów Europy z wyłączeniem UE.
5. Pakiet P3 będzie zawierać minimum 20 minut na połączenia wychodzące na numery międzynarodowe Operatorów komórkowych oraz stacjonarnych świadczących usługi na terenie krajów nie wymienionych w ww. pakietach.

VIII. Termin realizacji usług telefonii ruchomej: od 1 grudnia 2022 r do 30 listopada 2023 r.

IX. Portal obsługi.

1. Wykonawca zapewni dostęp do elektronicznego systemu zwanego dalej portalem obsługi umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta Zamawiającego poprzez aplikację internetową lub lokalną działającą w trybie on-line. Realizacja oraz wizualizacja wprowadzonych zmian prezentowana będzie na bieżąco. Usługa dostępna będzie całodobowo dla określonej grupy użytkowników. Raporty i dane bilingowe opisane w ust. 4, mogą być tworzone przez aplikację lokalną na podstawie pobranej bazy danych z portalu obsługi on-line.
2. Portal obsługi musi posiadać następujące funkcjonalności:
 - 1) Możliwość ustalenia do 3 Administratorów (użytkowników portalu obsługi);
 - 2) Każdy Administrator będzie logował się indywidualnym loginem;
 - 3) Połączenia do portalu obsługi będą realizowane za pomocą szyfrowanego protokołu (HTTPS);
 - 4) Wykonawca udostępni dwuskładnikowe uwierzytelnianie do portalu obsługi za pomocą SMSa lub tokena (Zamawiający dopuszcza tokeny zarówno w wersji sprzętowej jak i aplikacyjnej – tokeny dostarcza Wykonawca bezpłatnie);
 - 5) Każdy użytkownik portalu obsługi będzie mógł ustalić swoje hasło do systemu i w dowolnym momencie je zmieniać;
 - 6) Hasło powinno składać się z minimum 8 znaków, minimum jedna mała litera, minimum jedna cyfra, minimum jedna duża litera;
3. Administrator portalu będzie mógł za pośrednictwem portalu:
 - 1) Zamówić aktywację, określić rodzaj abonamentu dla zamawianej aktywacji oraz wybrać urządzenie;
 - 2) Zgłosić awarię sieci;
 - 3) Włączyć i wyłączyć następujące usługi: roaming, blokady CLIP/CLIR, połączenia międzynarodowe, pakiety transmisji danych, usługi Premium;
 - 4) Zablokować/odblokować kartę SIM,
 - 5) Aktywować nową kartę SIM;
 - 6) Sprawdzić stan wykorzystania pakietów na poszczególnych aktywacjach;

- 7) Sprawdzić koszty wygenerowane na poszczególnych aktywacjach w dowolnie zdefiniowanym okresie;
 - 8) Pobrać biling za dowolny miniony miesiąc w postaci pliku zgodnego z MS Excel od daty do daty, (dopuszczalna jest możliwość tworzenia pliku xls przez aplikację Wykonawcy instalowaną lokalnie);
 - 9) Sprawdzić stan realizacji zamówień;
 - 10) Sprawdzić stan włączonych usług;
 - 11) Sporządzić raport aktywnych numerów telefonów z rodzajami abonamentów;
 - 12) Pobrać wersję elektroniczną faktury;
 - 13) Sprawdzić liczbę pozostałych aktywacji możliwych do zakupienia w ramach umowy;
 - 14) Mieć możliwość eksportu wszystkich powyższych danych do pliku typu CSV, xls.
4. Portal obsługi będzie umożliwiał sporządzanie raportów dostępnych dla Administratora Zamawiającego umożliwiających uzyskanie następujących danych (do pliku typu CSV, xls):
- 1) Aktualna liczba uruchomionych aktywacji głosowych z wyszczególnieniem rodzaju abonamentu;
 - 2) Aktualna liczba uruchomionych aktywacji transmisji danych;
 - 3) Liczba minut do sieci krajowych wykorzystanych;
 - 4) Liczba minut do sieci zagranicznych wykorzystanych;
 - 5) Liczba minut w roamingu przychodzącym wykorzystanych;
 - 6) Stopień wykorzystania pakietów transmisji danych w danym okresie;
 - 7) Liczba wykorzystanych pakietów roamingu w danym Okresie rozliczeniowym;
 - 8) Liczba minut w roamingu wychodzącym wykorzystanych;
 - 9) Liczba Gb danych przesłanych na kartach transmisji danych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania Umowy oraz zrobienie zestawienia per Użytkownik numeru).
 - 10) Ilość danych przesłanych we własnej Jednostce na kartach głosowych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania Umowy oraz zrobienie zestawienia per Użytkownik numeru).
 - 11) Mieć możliwość eksportu wszystkich powyższych danych do pliku CSV, xls.
5. Dopuszczalny maksymalny czas wygenerowania raportu przez system nie może przekroczyć 10 minut.
6. Portal Obsługi będzie poprawnie obsługiwany przez jedną ze wskazanych przeglądarek internetowych: Firefox, Chrome, Edge. Wykonawca ma obowiązek na bieżąco dostosowywać obsługę Portalu do najnowszych wersji przeglądarek.
7. Przed zawarciem umowy Zamawiający zweryfikuje zgodność portalu obsługi abonenta z wymaganiami Zamawiającego, wzywając Wykonawcę do swojej siedziby w celu zaprezentowania funkcjonowania zaoferowanego systemu.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania z portalu obsługi abonenta do 3 miesięcy po zakończeniu umowy, tj. do 29.02.2024 r.

X. Warunki obsługi klienta.

1. Wykonawca ma obowiązek zapewnić Infolinię (dedykowany numer infolinii, połączenia bezpłatne dla wszystkich użytkowników jednostek, dostępność 24/7/365 – dwadzieścia cztery godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, przez wszystkie dni w roku). Za pośrednictwem infolinii pod wskazanym przez Wykonawcę numerem konsultanci będą udzielać informacji dotyczących w szczególności obowiązujących cenników, zagadnień technicznych i rachunkowych (rozliczeń). Ponadto poprzez infolinię administrator jednostki będzie mógł zlecić włączenie i wyłączenie usług, sporządzenie raportów, statystyk, bilingów oraz zgłosić awarię.
2. Wykonawca zapewni do obsługi Zamawiającego zespół konsultantów kompetentnych w zakresie znajomości warunków umowy i postanowienia niniejszego postępowania przetargowego. Tylko te osoby będą obsługiwały połączenia na infolinię z Zamawiającym.
3. Wykonawca przekaze Zamawiającemu nazwiska i numery telefonów do pracowników pełniących funkcję wyznaczonego zespołu konsultantów. Informacje te będą przekazane przed zawarciem umowy.
4. Wykonawca ma obowiązek zapewnić dedykowany numer telefonu do blokowania skradzionych kart SIM.
5. Zamawiający wymaga dostarczenia do siedziby Zamawiającego puli nieaktywnych kart SIM z odpowiednim numerem HLR, stanowiącej 20% ogólnej liczby kart posiadanych przez Zamawiającego. Karty te będą aktywowane (np. w przypadku kradzieży innej karty SIM) po telefonicznym zgłoszeniu przez administratora Zamawiającego. Nowy, zmieniony numer musi być aktywny od godz. 24:00 w dniu zgłoszenia konieczności zmiany, o ile dyspozycja została złożona do godziny 14:00 tego dnia. Jeśli dyspozycja była złożona po godzinie 14:00, numer musi być aktywny do godziny 12:00 dnia następnego. W przypadku wyczerpania puli dodatkowych kart SIM, Wykonawca dostarczy bezpłatnie do siedziby Zamawiającego – w terminie 3 dni od dnia zgłoszenia – dodatkową pulę kart, stanowiącą nie mniej niż 5% ogólnej liczby kart posiadanych przez Zamawiającego.

XI. Warunki bilingowania i rozliczania

1. Zamawiający wymaga dostarczania przez aplikację internetową działającą w trybie on-line szczegółowych bilingów przeprowadzonych połączeń (telefonicznych i transmisji danych). Aplikacja musi posiadać możliwość eksportu wszystkich danych do pliku Microsoft Excel (.xls), w przypadku przekroczenia limitu dla aplikacji MS Excel, dane można dostarczyć w pliku tekstowym typu CSV.
2. Comiesięczne sporządzanie pełnych bilingów (listing wszystkich połączeń wychodzących płatnych i bezpłatnych oraz wykonywanych w ramach abonamentu, transmisji danych i pakietów roamingowych) w rozbiciu na poszczególne numery telefonów w formacie pliku zgodnego z programem Microsoft Excel i dostarczanie go lub udostępnienie w wersji elektronicznej w Portalu Obsługi przez Wykonawcę wraz z fakturą za miesięczne usługi telekomunikacyjne. Zestawienie bilingowe musi zawierać następujące informacje:
 - 1) Liczba kolejna (numer rekordu)
 - 2) Data rozpoczęcia rozmowy w formacie: rrrr-mm-dd;
 - 3) Czas rozpoczęcia rozmowy w formacie: gg:mm:ss;
 - 4) Czas trwania połączenia w formacie: gg:mm:ss;
 - 5) Numer abonenta inicjującego połączenie;
 - 6) Wybrany numer;
 - 7) Nazwa wybranego kierunku;

- 8) Kraj z którego połączenie było realizowane;
 - 9) Kraj do którego połączenie było realizowane;
 - 10) Koszt połączenia w pln;
 - 11) Data rozpoczęcia sesji danych w formacie: rrrr-mm-dd;
 - 12) Czas rozpoczęcia sesji danych w formacie: gg:mm:ss;
 - 13) Kierunek przesyłanych danych (wychodzące, przychodzące);
 - 14) Ilość danych przesłanych w ramach sesji.
3. Wymagany jest również biling połączeń bezpłatnych.
 4. Wymagane jest również zestawienie szczegółowe wykorzystania pakietów roamingowych i transmisji danych.

XII. Materiały szkoleniowe, szkolenia

1. Wykonawca zapewni niezbędne materiały szkoleniowe w języku polskim z obsługi portalu i dostępnych usług.
2. Wykonawca może przeprowadzić szkolenie dla wskazanych do obsługi portalu pracowników. Szkolenie może mieć formę prezentacji multimedialnej i może zostać przekazane w formie elektronicznej (przesłane e-mailem na adres osoby nadzorującej) lub umieszczone w Portalu Obsługi na cały okres obowiązywania Umowy.
3. Wykonawca może zrealizować szkolenie on-line w formie Webinariów. Wykonawca odpowiada za stronę techniczną ewentualnego szkolenia – platformę i oprogramowanie, i ponosi wszystkie koszty związane z jego realizacją.