

czytelna pieczęć firmowa wykonawcy

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

I. Przedmiotem zamówienia jest zakup świadczenia usługi telekomunikacyjnej opartej o sieć operatora telefonii komórkowej, w szczególności:

- 1) świadczenie usługi łączności głosowej oraz tekstowej SMS i MMS;
- 2) świadczenie usługi mobilnego dostępu do Internetu w technologii GSM, UMTS i LTE z obustronną transmisją danych;
- 3) dostawa aktywnych kart SIM skonfigurowanych do pracy w sieci Wykonawcy;
- 4) świadczenie usługi stałego adresu IP w ramach posiadanego abonamentu.

II. Świadczone usługi telekomunikacyjne mają zapewnić bezpłatnie:

- 1) zachowanie dotychczas używanych numerów telefonicznych MSISDN,
- 2) przeniesienie numerów na zasadach zgodnych z Prawem Telekomunikacyjnym.

III. Zakres ilościowy zamówienia

1. usługi i dostawy realizowane w ramach zamówienia podstawowego:

- 1) aktywacje głosowe z usługą dostępu do Internetu – pakiet ryczałtowej transmisji danych 16 GB/mc: **200** (słownie: dwieście);
- 2) aktywacje internetowe do posiadanych przez Zamawiającego urządzeń modem/router – pakiet ryczałtowej transmisji danych minimum 40 GB/mc: **20** (słownie: dwadzieścia);
- 3) aktywacje internetowe do posiadanych przez Zamawiającego urządzeń modem/router – pakiet ryczałtowej transmisji danych: „bez limitu”/mc: **5** (słownie: pięć);
- 4) świadczenie usługi stałego adresu IP¹ **5** (słownie: pięć).

2. usługi w ramach ilościowego prawa opcji (bez gwarancji zakupu przez Zamawiającego):

- 1) maksymalna liczba dodatkowych aktywacji głosowych z usługą dostępu do Internetu – pakiet ryczałtowej transmisji danych 16GB/mc: **150** (słownie: sto pięćdziesiąt);
- 2) maksymalna liczba dodatkowych aktywacji internetowych do urządzeń modem/router – pakiet ryczałtowej transmisji danych minimum 40 GB/mc: **15** (słownie: piętnaście);
- 3) aktywacje internetowe do posiadanych przez Zamawiającego urządzeń modem/router – pakiet ryczałtowej transmisji danych: „bez limitu”/mc: **5** (słownie: pięć);
- 4) dodatkowe aktywacje usługi stałego adresu IP – Zamawiający nie precyzuje maksymalnej liczby dodatkowych aktywacji.

3. inne usługi w ramach prawa opcji (bez gwarancji zakupu przez Zamawiającego), które Wykonawca wyceni w Formularzu oferty:

¹ numery, na których będzie aktywowana usługa stałego adresu IP, zostaną wskazane w Załączniku nr 1 do umowy w kolumnie „aktywacja stałego adresu IP

- 1) dodatkowe pakiety transmisji danych do aktywacji głosowych, które mogą być dodawane do pakietu posiadanego w ramach abonamentu: o wielkościach 16 GB, 48 GB i 84 GB, włączanych na okres 30 dni. Pakiety te mogą być włączane na życzenie Zamawiającego. Za pakiet zostanie pobrana miesięczna opłata zgodna z ofertą złożoną w *Formularzu oferty*. Jeżeli pakiet był włączony na przełomie okresów rozliczeniowych, pakiet zostanie doliczony do faktury za miesiąc, w którym pakiet został włączony. Zamawiający nie jest zobowiązany do określenia minimalnej liczby aktywacji dodatkowych pakietów 16 GB, 48 GB i 84 GB, które będą uruchomione w trakcie obowiązywania umowy;
- 2) dodatkowe pakiety transmisji danych do urządzeń modem/router, które mogą być dodawane do pakietu posiadanego w ramach abonamentu: o wielkościach 40 GB, 80 GB i bez limitu GB na okres 30 dni. Pakiety te mogą być włączane na życzenie Zamawiającego. Za pakiet zostanie pobrana miesięczna opłata zgodna z ofertą złożoną w *Formularzu oferty*. Jeżeli pakiet był włączony na przełomie okresów rozliczeniowych, pakiet zostanie doliczony do faktury za miesiąc, w którym pakiet został włączony. Zamawiający nie jest zobowiązany do określenia minimalnej liczby aktywacji dodatkowych pakietów 40 GB, 80 GB i bez limitu GB, które będą uruchomione w trakcie obowiązywania umowy;

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 2018 r., poz. 1954 z późn. zm.), (projekt umowy stanowi Załącznik nr 3 do *Zapytania ofertowego*). Zamawiający dopuszcza podpisanie z Wykonawcą umowy szczegółowej z zastrzeżeniem, że zapisy umowy, której projekt stanowi *Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego* do, mają pierwszeństwo nad zapisami umowy szczegółowej.
2. Realizacja usługi odbywać się będzie poprzez wykorzystanie dostarczonych przez Wykonawcę aktywnych kart SIM.
3. Zamawiający przewiduje przeniesienie obecnie posiadanych numerów abonenckich do sieci operatora wybranego w postępowaniu po zakończeniu dotychczasowej umowy i wygaśnięciu wynikających z nich zobowiązań. Usługi będą wykonywane sukcesywnie przez cały czas trwania umowy, wg zamówień Zamawiającego.
4. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wystąpienia zmian w numerach telefonicznych wykazanych w *Załączniku nr 1 do umowy*.
5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość bezpłatnego przeniesienia numerów telefonicznych należących do Zamawiającego do Systemu Łączności Rządowej. W miejsce przeniesionych numerów Wykonawca może przekazać Zamawiającemu nowe numery telefoniczne, w takiej samej ilości, w jakiej zostały przekazane do Systemu Łączności Rządowej. Zamawiający nie jest zobowiązany do aktywowania nowych numerów.
6. Zamawiający dopuszcza możliwość bezpłatnej cesji użytkowanych numerów telefonów komórkowych na osoby prywatne, wynikającą 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. Zamawiający nie jest zobowiązany do aktywacji nowego numeru.
7. Wykonawca zagwarantuje obejmowanie zasięgiem oferowanej sieci telefonii komórkowej GSM minimum 95% terytorium RP.

8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. Wykonawca dostarczy karty SIM (USIM) w szablonie umożliwiającym dostosowanie wymiaru karty do urządzenia w rozmiarach mini-SIM, micro-SIM i nano-SIM.
13. Zamawiający wymaga, aby dostarczone, aktywowane karty SIM posiadały możliwość wprowadzenia do pamięci minimum 250 wpisów i były zabezpieczone przed uruchomieniem kodem PIN.
14. W przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta musi zostać samoczynnie zablokowana. Odblokowanie jej winno nastąpić po wprowadzeniu podanego przez użytkownika kodu PUK.
15. Wykonawca zapewni możliwość wyłączenia kodu PIN w kartach SIM samodzielnie przez pracownika Zamawiającego.
16. W przypadku aktywowania nowych kart SIM, przesyłka z każdą nową kartą SIM musi zawierać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na dany numer MSISDN.
17. Aktywacja nowej karty SIM nastąpi niezwłocznie po przesłaniu (mailem – zeskanowany dokument) do Wykonawcy podpisanej umowy lub aneksu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez upoważnionego pracownika Zamawiającego.
18. Zamawiający zastrzega sobie prawo do jednoczesnego czasowego wyłączenia 20% aktywnych kart SIM na okres do 6 miesięcy, bez ponoszenia kosztów stałych (tj. abonamentu) oraz bez przedłużenia umowy o ten okres.
19. 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.

20. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca udostępni możliwość bezpłatnej zmiany numeru abonenta z różnych pól numeracji operatora. W przypadku konieczności wymiany karty SIM przy takiej zmianie, Wykonawca zrobi to bezpłatnie.
21. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca dokona bezpłatnej wymiany karty SIM.
22. 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.
23. Wykonawca zapewni czasowe lub stałe blokowanie i odblokowywanie kart SIM, bez dodatkowych opłat.
24. 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.
25. Wykonawca zapewni udostępnienie aplikacji do kontrolowania kosztów i wykorzystania limitu transmisji danych.

V. Warunki świadczenia usług głosowych i transmisji danych

1. W ramach kwoty abonamentu będą realizowane 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 SMS-ów 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 SMS-ów (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) odsłuchiwanie poczty głosowej w kraju i na terenie Unii Europejskiej;
 - 6) pakiet ryczałtowej transmisji danych 16 GB miesięcznie dla kart SIM z aktywacją głosową;
 - 7) obsługiwane standardów:
 - a) 2G GSM: GPRS, EDGE,
 - b) 3G UMTS: 3G, HSPA, HSPA+4G,
 - c) LTE;
 - 8) przesłanie informacji o wykorzystaniu pakietu w formie SMS;
 - 9) kontakt z biurem obsługi abonenta 24h/7dni;
 - 10) ustawianie i zdejmowanie blokad CLIP/CLIR;
 - 11) aktywowanie usługi roamingu;
 - 12) wymiana karty SIM;
 - 13) aktywacja karty SIM;
 - 14) blokowanie i odblokowanie karty SIM;

- 15) zmiana numeru telefonu;
 - 16) czasowe wyłączenie aktywnej karty SIM;
 - 17) dostęp do portalu biura obsługi abonenta.
2. Połączenia realizowane w roamingu w krajach poza Unia Europejską będą rozliczane na zasadach cennika usług biznesowych, stanowiącego załącznik do umowy, który zawiera usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania umowy.
 3. Usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania umowy rozliczane będą zgodnie z cennikiem usług biznesowych, stanowiącym załącznik do umowy.
 4. Wykonawca zablokuje możliwość świadczenia usług typu Premium (SMS-y 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.
 5. 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.
 6. Po przekroczeniu miesięcznego limitu przypisanego do abonamentu, transfer danych użytkownika może być ograniczony do 56 kbit/s. Przekroczenie pakietu nie obciążą Zamawiającego dodatkowymi kosztami za transmisję danych.

VI. Portal obsługi abonenta

1. Wykonawca zapewni dostęp do elektronicznego portalu obsługi abonenta, umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta Zamawiającego poprzez aplikację internetową działającą w trybie on-line. Realizacja oraz wizualizacja wprowadzonych zmian prezentowana będzie na bieżąco. Usługa dostępna będzie całodobowo dla określonej grupy użytkowników.
2. Portal obsługi abonenta musi posiadać następujące funkcjonalności:
 - 1) możliwość ustalenia minimum 3 administratorów (użytkowników portalu)
 - 2) każdy administrator będzie logował się indywidualnym loginem,
 - 3) połączenia do portalu będą realizowane za pomocą szyfrowanego protokołu (HTTPS),
 - 4) Wykonawca udostępni dwuskładnikowe uwierzytelnianie do portalu za pomocą SMS-a lub tokena (Zamawiający dopuszcza tokeny zarówno w wersji sprzętowej jak i aplikacyjnej).
 - 5) Każdy użytkownik będzie mógł ustalić swoje hasło do systemu i w dowolnym momencie je zmieniać.
3. Administrator portalu będzie mógł za pośrednictwem portalu:
 - 1) zamówić aktywację, określić rodzaj abonamentu dla zamawianej aktywacji,
 - 2) zgłosić awarię sieci,
 - 3) włączyć i wyłączyć następujące usługi: roaming, blokady CLIP/CLIR, połączenia międzynarodowe, pakiety transmisji danych, usługi Premium,
 - 4) zablokować kartę SIM,
 - 5) aktywować nową kartę SIM,
 - 6) sprawdzić stan wykorzystania pakietów na poszczególnych aktywacjach,
 - 7) sprawdzić koszty wygenerowane na poszczególnych aktywacjach od daty do daty,

- 8) pobrać biling za dowolny miniony miesiąc w postaci pliku zgodnego z MS Excel od daty do daty,
 - 9) sprawdzić stan realizacji zamówień,
 - 10) sprawdzić stan włączonych usług,
 - 11) sporządzić raport aktywnych numerów telefonów z rodzajami abonamentów dla jednostki Zamawiającego,
 - 12) sprawdzić liczbę pozostałych aktywacji możliwych do zakupienia w ramach umowy.
4. Portal obsługi abonenta będzie umożliwiał sporządzanie raportów dostępnych dla administratorów, umożliwiających uzyskanie następujących danych:
- 1) aktualna liczba uruchomionych aktywacji głosowych,
 - 2) aktualna liczba uruchomionych aktywacji transmisji danych,
 - 3) liczba wykorzystanych pakietów roamingu poza Unią Europejską w danym okresie
 - 4) ilość danych przesłanych na kartach transmisji danych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy oraz zrobienie zestawienia per użytkownik)
 - 5) ilość danych przesłanych na kartach głosowych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy oraz zrobienie zestawienia per użytkownik)
5. Dopuszczalny maksymalny czas wygenerowania raportu przez system 10 minut.
6. Portal będzie poprawnie obsługiwany przez przeglądarki internetowe: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera, Edge. Wykonawca ma obowiązek na bieżąco dostosowywać obsługę portalu do najnowszych wersji przeglądarek.
7. Przed zawarciem umowy Zamawiający może zweryfikować 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 31.03.2020 r. lub – w przypadku skorzystania z prawa opcji wydłużenia okresu obowiązywania umowy – do 3 miesięcy po zakończeniu trwania okresu wydłużenia umowy.
9. Wykonawca bezpłatnie przeszkoli co najmniej jednego pracownika Zamawiającego z obsługi portalu abonenta i zapewni niezbędne materiały szkoleniowe w języku polskim. Przeszkolenie może odbyć się w siedzibie Zamawiającego lub on-line.

VII. Warunki obsługi klienta

1. Wykonawca ma obowiązek zapewnić infolinię (dedykowany numer infolinii, połączenia bezpłatne dla Zamawiającego, dostępność dwadzieścia cztery godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, przez wszystkie dni w roku. Za pośrednictwem infolinii konsultanci będą udzielać informacji dotyczących w szczególności obowiązujących cenników, zagadnień technicznych i rachunkowych (rozliczeń). Poprzez infolinię administrator Zamawiającego 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. Dodatkowo, 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 do siedziby Zamawiającego – w terminie 3 dni od dnia zgłoszenia – dodatkową pulę kart, stanowiącą nie mniej niż 5% ogólnej liczby kart posiadanych przez Zamawiającego.

VIII. 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. Zamawiający wymaga comiesięcznego sporządzania pełnych bilingów (listingu wszystkich połączeń wychodzących) w rozbiciu na poszczególne numery telefonów, w formacie pliku zgodnego z programem Microsoft Excel i dostarczanie go 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 DDI, MSN lub POTS 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 zł (jeśli wystąpiły usługi roamingowe poza Unię Europejską, lub zakupiono dodatkowy pakiet internetowy),
 - 11) inne informacje, związane z połączeniem,
 - 12) data rozpoczęcia sesji danych w formacie: rrrr-mm-dd,
 - 13) czas rozpoczęcia sesji danych w formacie: gg:mm:ss,
 - 14) kierunek przesyłanych danych (wychodzące, przychodzące),
 - 15) ilość danych przesłanych w ramach sesji.