**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

1. **NAZWA I RODZAJ ZAMÓWIENIA**

**Świadczenie usługi telefonii komórkowej wraz z dostępem do internetu mobilnego GSM**

1. **SZCZEGÓŁOWY OPIS**
2. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi telekomunikacyjnej opartej o sieć operatora telefonii komórkowej, oraz sieci stacjonarnej z wykorzystaniem telekomunikacji GSM, na którą składać się będzie, co najmniej :
3. świadczenie usługi łączności głosowej,
4. świadczenie usługi dostępu do Internetu w technologii GSM, UMTS, LTE, 5G z obustronną transmisją danych,
5. zapewnienie możliwości skróconego wybierania przy realizowaniu połączeń w grupie (max. 4 cyfry) co najmniej w ramach wspólnej grupy numerów,
6. świadczenie usługi serwisu dla sprzętu dostarczonego w ramach tego zamówienia,
7. dostawa kart SIM skonfigurowanych do pracy w sieci Wykonawcy.
8. Świadczone usługi telekomunikacyjne mają zapewnić co najmniej:
9. zachowanie dotychczas używanych numerów telefonicznych MSISDN,
10. przeniesienie numeru na zasadach zgodnych z Prawem Telekomunikacyjnym,
11. łączność głosową, tekstową SMS i MMS oraz mobilny dostęp do Internetu.
12. Realizacja usługi odbywać się będzie poprzez wykorzystanie dostarczonych przez Wykonawcę aktywnych kart SIM.
13. Wykonawca zapewni ciągłość świadczenia usługi. Zamawiający przewiduje przeniesienie poszczególnych obecnie posiadanych numerów abonenckich do sieci wybranego w postępowaniu operatora po zakończeniu dotychczasowej umowy i wygaśnięciu wynikających z niej zobowiązań, zgodnie z rozdziałem 4 Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych w sieciach telekomunikacyjnych. Zamawiający upoważni Wykonawcę do wypowiedzenia aktualnie obowiązującej umowy, o ile zajdzie taka potrzeba.
14. Zamawiający zastrzega sobie prawo do ujednolicenia numeracji telefonicznej dla wszystkich jednostek, oraz tworzenia grup skróconego wybierania w ramach jednostek IAS.
15. Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji w wysokości do 5% wartości umowy. Prawo Opcji może dotyczyć każdej usługi będącej przedmiotem umowy w zależności od potrzeby zamawiającego. W przypadku skorzystania z prawa opcji usługi będą rozliczane wg cen wskazancyh w formularzu ofertowym dla zamówienia podstawowego.
16. **Zamówienia, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 ustawy Pzp.**
17. Przedmiotem zamówienia podobnego będzie świadczenie usługi telekomunikacyjnej opartej o sieć operatora telefonii komórkowej, oraz sieci stacjonarnej z wykorzystaniem telekomunikacji GSM na którą składać się będzie, w szczególności m.in.:
18. świadczenie usługi łączności głosowej,
19. świadczenie usługi dostępu do Internetu w technologii GSM, UMTS, 4G LTE z obustronną transmisją danych,
20. zapewnienie możliwości skróconego wybierania przy realizowaniu połączeń w grupie (max. 4 cyfry) co najmniej w ramach wspólnej grupy numerów.
21. Świadczone usługi telekomunikacyjne mają zapewnić w szczególności:
22. zachowanie dotychczas używanych numerów telefonicznych MSISDN,
23. przeniesienie numeru na zasadach zgodnych z Prawem komunikacji elektronicznej z dnia 12 lipca 2024 (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221),
24. łączność głosową, tekstową SMS i MMS oraz mobilny dostęp do Internetu.
25. Udzielenie Zamówienia podobnego szacuje się na okres dwóch miesięcy.

Zamówienia podobne realizowane będzie na warunkach określonych w niniejszym opisie przedmiotu zamówienia.

1. **Słownik pojęć.**

Administrator – osoba wyznaczona przez przedstawiciela Zamawiającego do zarządzania flotą telefonów posiadająca odpowiednie pełnomocnictwa.

Przedstawiciel IAS – osoba odpowiedzialna za realizację umowy.

BOA – Biuro Obsługi Abonenta.

Jednostka – jednostka Izby Administracji Skarbowej w Zielonej Górze

Urządzenia – aparaty telefoniczne oraz modemy do transmisji danych z możliwością dostępu do internetu w technologii GSM, UMTS, 4G LTE z obustronną transmisją danych.

UoŚT – umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych

Sieć stacjonarna z wykorzystaniem telekomunikacji GSM- łączność oparta o technologię GSM z wykorzystaniem również numeracji telefonii stacjonarnej (numery główne IAS Zielona Góra i jednostek podległych, numery faxów) oraz wirtualną centralę typu VPABX.

1. **Wykaz lokalizacji i numerów działających w ramach wirtualnej centrali.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | **Lokalizacje jednostek skarbowych** | **Numery główne lokalizacji - zapowiedź** | **Numery fax dla lokalizacji** |
| 1 | Izba Administracji Skarbowej  w Zielonej Górze  ul. Sikorskiego 2 | 68 456 07 00 | 68 456 07 01 |
| 2 | Izba Administracji Skarbowej  w Zielonej Górze ul. Batorego 18 | 660 557 054 |  |
| 3 | Lubuski Urząd Skarbowy w Zielonej Górze  ul. dr Pieniężnego 24 | 68 4560900 | 684560901  684560950 |
| Razem: | | **3** | **3** |

1. **WARUNKI REALIZACJI UMOWY.**
2. Wykonawca rozpocznie świadczenie usług zgodnie z datą zakończenia dotychczasowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla poszczególnych jednostek IAS, zachowując ciągłość świadczonej usługi. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia usług jest przesłanie podpisanej UoŚUT do operatora w formie elektronicznej. Zamawiający wymaga, aby usługi telekomunikacyjne świadczone były w terminie od 01.03.2025 r. do dnia 29.02.2028 r.). Umowa po upływie ww. terminu nie przekształci się w umowę na czas nieokreślony. (*Ze względów proceduralnych rozpoczęcie terminu realizacji zamówienia może się przesunąć. Wynagrodzenie Wykonawcy zostanie wtedy proporcjonalnie obniżone)*.
3. Wykaz ilościowy numerów abonamentów, telefonów znajdują się w **załączniku nr 1** do niniejszego Opisu.
4. Wykonawca umożliwi dokonanie cesji użytkowanych do 5 numerów telefonów (bez aparatów telefonicznych) na osoby prawne jak i osoby fizyczne. Zmiany te będą wykonywane na wniosek Zamawiającego, w szczególności w przypadku zmian wynikających z ruchów kadrowych w IAS. W miejsce przeniesionego numeru telefonu Wykonawca na wniosek jednostki dostarczy nowy numer w ramach uzupełnienia ilości numerów. Cesje użytkowanych numerów telefonów komórkowych na osoby prywatne zostaną zrealizowane na warunkach ogólnodostępnych ofert w rynku prywatnym.
5. Wykonawca zagwarantuje obejmowanie zasięgiem oferowanej sieci telefonii komórkowej GSM minimum 95% terytorium RP.
6. Wykonawca zapewni pełną dostępność sieci użytkownikom IAS będących abonentami sieci Wykonawcy, według aktualnie publikowanych map zasięgu Wykonawcy, na poziomie umożliwiającym realizację transmisji głosu i danych.
7. 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" użytkowanych przez IAS urządzeń.
8. Zamawiający wymaga aby dostarczone, aktywowane karty SIM posiadały możliwość wprowadzenia do pamięci minimum 250 wpisów i były zabezpieczone przed uruchomieniem kodem PIN.
9. W przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta musi zostać samoczynnie zablokowana. Odblokowanie jej winno nastąpić po wprowadzeniu podanego przez użytkownika kodu PUK.
10. Wykonawca zapewni możliwość wyłączenia kodu PIN w kartach SIM samodzielnie przez Zamawiającego.
11. Aktywacja karty SIM nastąpi najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia usługi, z tym że dostawa kart SIM nastąpi co najmniej na 14 dni przed dniem rozpoczęcia świadczenia usługi.
12. 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.
13. Wykonawca dostarczy karty SIM (USIM) w szablonie umożliwiającym dostosowanie wymiaru karty do urządzenia w rozmiarach mini-SIM, micro-SIM i nano-SIM.
14. Dostawa przedmiotu zamówienia (wraz z wniesieniem) zrealizowana będzie do siedziby Zamawiającego IAS Zielona Góra ul. Batorego 18 poprzez przygotowanie przesyłek (karty sim) zgodnie z wymaganiami Zamawiającego tj. każda paczka zawierała będzie określone typy i ilości kart sim, dla poszczególnych jednostek, według zlecenia przekazanego przez Zamawiającego.
15. Zamawiający zastrzega prawo do jednoczesnego czasowego bezpłatnego wyłączenia do 20% aktywnych kart SIM bez ponoszenia kosztów stałych (tj. abonamentu) oraz bez przedłużenia umowy o ten okres, jak również do bezpłatnego włączenia wyłączonych aktywnych kart SIM oraz bezpłatnej zmiany usług i abonamentów bez konieczności aneksowania umowy.
16. Zamawiający zastrzega prawo do bezpłatnej zmiany do 5 numeru telefonów MSISDN w trakcie trwania umowy. Realizacja zlecenia nastąpi w ciągu 1 dnia roboczego następującego po zgłoszeniu zmiany numeru.
17. Wykonawca zapewni czasowe lub stałe blokowanie i odblokowywanie kart SIM bez dodatkowych opłat.
18. 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.
19. Wykonawca zapewni dostęp do aplikacji na stronie internetowej (dla poszczególnych jednostek zamawiającego, osób) do bezpłatnego zbiorowego wysyłania informacji za pomocą grupowych SMS-ów, MMS-ów i faksów do pracowników, klientów (numery telefonów nie wchodzące w zakres umowy).
20. Wykonawca zapewni udostępnienie aplikacji do kontrolowania kosztów i wykorzystania limitu transmisji danych.
21. Zamawiający udostępni Wykonawcy szczegółowy wykaz numerów telefonicznych przypisanych do IAS Zielona Góra oraz jednostek podległych wraz z podziałem na rodzaje abonamentu, w dniu podpisania umowy. Wykonawca zobowiązany będzie do zachowania poufności uzyskanych od Zamawiającego w/w danych.
22. Wykonawca zapewni realizację usługi z wykorzystaniem wirtualnej centrali typu VPABX (dla poszczególnych jednostek zamawiającego) posiadającej funkcje tradycyjnej centralki, nie wymagającej instalacji infrastruktury telekomunikacyjnej. Wirtualna centrala zarządzana przez udostępnioną aplikację internetową umożliwiającą:
23. zarządzanie połączeniami przychodzącymi, odbieranie połączeń i przełączanie ich na inne telefony Zamawiającego (przełączanie rozmów do wybranych pracowników), przekierowywanie połączeń, realizację funkcji sekretariatu, recepcjonisty,
24. zdefiniowanie stacjonarnych lub komórkowych numerów dostępowych, na które będą przychodziły połącznia zewnętrzne,
25. określenie reguły filtracji i dystrybucji połączeń przychodzących na numery dostępowe,
26. automatycznej dystrybucji połączeń (za pomocą „drzewa zapowiedzi głosowych”) lub bezpośredniego wybierania numerów wewnętrznych, konfigurowanie połączeń do określonej grupy numerów,
27. wywołania grupowe, kolejkowanie połączeń, blokada połączeń niepożądanych,
28. zaprojektowanie własnego menu głosowego i nagranie odrębnego powitania dla godzin pracy i poza pracą, zapowiedzi głosowe,
29. możliwość ręcznego kierowania połączeniami - po odebraniu połączenia przychodzącego na Numer dostępowy i po konsultacji z odbiorcą połączenia, możliwość przełączania rozmowy na odpowiedni numer wewnętrzny,
30. bezpłatne grupowe wysyłanie SMS (import danych – numery oraz treść z arkusza kalkulacyjnego Excel lub pliku tekstowego),
31. bezpłatne wysyłanie i odbiór faksów (import danych – numery oraz treść z arkusza kalkulacyjnego Excel lub pliku tekstowego).
32. Wykonawca zapewni usługę umożliwiającą przełączenie (transfer) przychodzących połączeń na inne numery zamawiającego (z pominięciem wirtualnej centrali).
33. W terminie do 21 dni od dnia zawarcia umowy Zamawiający zweryfikuje zgodność Wirtualnej Centrali z wymaganiami Zamawiającego wzywając Wykonawcę do swojej siedziby w celu zaprezentowania funkcjonowania zaoferowanego systemu.
34. **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG GŁOSOWYCH I TRANSMISJI DANYCH.**
35. Określenie pięciu stawek abonamentu miesięcznego dla trzech rodzajów aktywacji głosowych i dwóch aktywacji dostępu do Internetu:
36. Abonament głosowy zwany dalej Abonament G1;
37. Abonament głosowy, zwany dalej Abonament G2;
38. Abonament głosowy zwany dalej Abonament G3;
39. Abonament transmisji danych zwany dalej Abonament M1, M2.
40. W ramach kwoty abonamentu będą realizowane następujące usługi bez dodatkowych opłat:
41. rozliczanie pakietu transmisji danych maksymalnie co 10 kB dla aktywacji głosowej przy połączeniach krajowych,
42. obsługiwane standardy:
43. 2G GSM: GPRS, EDGE
44. 3G UMTS: 3G, HSPA, HSPA+
45. 4G LTE
46. 5G
47. przesłanie informacji o wykorzystaniu pakietu w formie SMS,
48. kontakt z infolinią 24h/7dni,
49. ustawianie i zdejmowanie blokad CLIP/CLIR,
50. aktywowanie i dezaktywowanie usługi roaming, rozmów zagranicznych,
51. wymiana 2% kart SIM w trakcie obowiązywania umowy,
52. aktywacja karty SIM,
53. blokowanie i odblokowanie karty SIM,
54. zmiana 5 numerów telefonu,
55. czasowe wyłączenie aktywnej karty SIM,
56. dostęp do Portalu Obsługi.
57. Usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznane w chwili zawierania umowy rozliczane będą zgodnie z najtańszym cennikiem usług biznesowych, dostępnym na stronie internetowej operatora. Wykonawca dostarczy aktualne cenniki wraz z umową o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wskaże adres strony internetowej, na której są zamieszczone ww. cenniki.
58. Wykonawca zablokuje możliwość świadczenia usług typu Premium (SMSy i połączenia) i WAP Premium. Odblokowanie takich usług będzie wymagało osobnej dyspozycji Administratora Zamawiającego dla każdego numeru osobno.
59. 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 lub poszerzonego pakietami odpowiednio 16 GB, 48 GB.
60. Po przekroczeniu miesięcznego limitu przypisanego do abonamentu lub poszerzonego pakietami odpowiednio 16 GB, 48 GB, transfer danych użytkownika może być ograniczony do prędkości poziomu stosowanego w sieci danego wykonawcy (operatora). Przekroczenie pakietu nie obciąży Zamawiającego dodatkowymi kosztami za transmisję danych.
61. Na wniosek IAS, wykonawca udostępni możliwość bezpłatnej zmiany do 5 numerów abonenta z różnych pul numeracji operatora. W przypadku konieczności wymiany karty SIM przy takiej zmianie, Wykonawca również zrobi to bezpłatnie.
62. Numery, z których Zamawiający zrezygnował, nie zostaną przydzielone nowemu abonentowi przez okres co najmniej 1 roku, z wyjątkiem tych numerów, na których przeniesienia Zmawiający wyraził zgodę, drogą umowy cesji.
63. Zamawiający średnio miesięcznie szacuje realizować, zgodnie z wykazem ilościowym abonamentów, stanowiącym załącznik nr 1 do OPZ m.in. niżej wymienione ilości:
64. usługa rozmów głosowych – 149612 minut,

w tym:

* do innych operatorów sieci na terenie kraju – 55290 minut,
* rozmowy międzynarodowe – 34 minut
* rozmowy w roamingu – 18 minuty,

1. SMS – 10331 sztuk

w tym:

* do innych operatorów sieci na terenie kraju – 3093 sztuk,
* międzynarodowe – 5 sztuk,
* w roamingu – 4 sztuk,

1. MMS – 276 sztuk.

w tym:

* do innych operatorów sieci na terenie kraju – 117 sztuk,
* międzynarodowe – 4 sztuk,
* w roamingu – 5 szt.

1. **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG GŁOSOWYCH W ABONAMENTACH G1.**
2. Przekierowanie połączeń głosowych na numery krajowe rozliczane będzie w ramach abonamentu.
3. W ramach kwoty abonamentu będą realizowane następujące usługi bez dodatkowych opłat:
   1. Połączenia w kraju do wszystkich sieci krajowych komórkowych i stacjonarnych z wykluczeniem numerów specjalnych, informacyjnych, o podwyższonej opłacie bez limitów czasowych oraz rozmów na koszt odbiorcy.
   2. Odbiór SMSów bezpłatny. Wysyłanie SMSów zrealizowane w kraju na numery krajowe (z wyłączeniem usług domyślnie wyłączonych: SMS na e-mail i SMS na numery stacjonarne, SIMextra oraz SMS o podwyższonej płatności) – bez limitu ilościowego – usługa SMS możliwa do aktywacji tylko przez Administratora.
   3. Domyślnie na wszystkich aktywacjach transmisja danych, roaming oraz rozmowy zagraniczne zostaną wyłączone.
   4. 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 będą rozliczane na zasadach aktualnego najtańszego cennika usług biznesowych, który zawiera usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznane w chwili zawierania umowy.
   5. Odsłuchiwanie poczty głosowej na terenie kraju.
4. 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.
5. **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG GŁOSOWYCH W ABONAMENTACH G2 I G3.**
6. Przekierowanie połączeń głosowych na numery krajowe rozliczane będzie w ramach abonamentu.
7. W ramach kwoty abonamentu będą realizowane następujące usługi bez dodatkowych opłat:
   1. Połączenia w kraju do wszystkich sieci krajowych komórkowych i stacjonarnych z wykluczeniem numerów specjalnych, informacyjnych, o podwyższonej opłacie bez limitów czasowych, oraz rozmów na koszt odbiorcy.
   2. Wysyłanie SMSów zrealizowane w kraju na numery krajowe (z wyłączeniem usług domyślnie wyłączonych: SMS na e-mail, SIMextra oraz SMS o podwyższonej płatności) – bez limitu ilościowego. Odbiór SMSów (również w roaming - dotyczy krajów UE) bezpłatny.
   3. Domyślnie na wszystkich aktywacjach roaming oraz rozmowy zagraniczne zostaną wyłączone (będzie możliwość jej włączenia przez Administratora).
   4. Wysyłanie MMS na numery krajowe (z wyłączeniem usług MMS na e-mail, SIMextra oraz MMS o podwyższonej płatności) – bez limitu ilościowego. Odbiór MMSów (również w roaming - dotyczy krajów UE) bezpłatny.
   5. 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 będą rozliczane na zasadach aktualnego najtańszego cennika usług biznesowych, który zawiera usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznane w chwili zawierania umowy.
   6. Odsłuchiwanie poczty głosowej na terenie kraju.
   7. Pakiet ryczałtowej transmisji danych 16 GB miesięcznie dla kart SIM z aktywacją głosową – **Abonament G2.**
   8. Połączenia z infolinią oraz SMS (wysyłane i zwrotne) dotyczące stanu wykorzystania dodatkowych pakietów zamówionych.
8. Wykonawca udostępni i wyceni 2 dodatkowe pakiety transmisji danych (poza podstawowym pakietem 16 GB) dla **Abonamentu G3** o wielkościach:
   1. 16 GB (razem z podstawowym 32 GB),
   2. 48 GB (razem z podstawowym 64 GB).
9. Pakiety te włączane będą na życzenie **abonamentu głosowego G3** przez Administratora. Za pakiet zostanie pobrana miesięczna opłata zgodna 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.
10. Wykonawca udostępni i wyceni dla numerów abonenckich 3 rodzaje pakietów roamingowych obejmujących następujące kraje:
    1. Pakiet 1 Kraje Unii Europejskiej (UE),
    2. Pakiet 2 Turcja, Maroko, Tunezja, Egipt, Izrael kraje Europy z wyłączeniem UE,
    3. Pakiet 3 Pozostałe kraje nie wymienione w pkt. 5b z wyłączeniem UE.
11. W pakiecie, o którym mowa w ust. 5 pkt 1 zawarte będą:
    1. Połączenia głosowe - bez limitów, wysyłanie i odbieranie SMS/MMS - bez limitów,
    2. 4GB danych przesłanych na terenie danego obszaru, na którym przebywa abonent, usługa świadczona powinna być zgodnie z przepisami obowiązującymi w UE dotyczącymi spraw roaming w publicznych sieciach łączności wewnątrz UE oraz przepisami rozporządzenia Komisji UE dotyczącymi usług roamingu.
12. W pakiecie, o którym mowa w ust. 5 pkt 2 zawarte będą:
    1. 180 minut połączeń przychodzących i wychodzących w roamingu (pakiet dotyczy wszystkich rozmów przychodzących i wychodzących do Polski i do kraju w którym przebywa abonent zarówno do sieci stacjonarnych jak i komórkowych),
    2. 100 SMSów i 100 MMS do wysłania z terenu danego obszaru, na którym przebywa abonent, odbiór SMS i MMS w ramach pakietu,
    3. 1GB danych przesłanych na terenie danego obszaru, na którym przebywa abonent.
13. W pakiecie, o którym mowa w ust. 5 pkt 3 zawarte będą:
    1. 60 minut połączeń przychodzących i wychodzących w roamingu (pakiet dotyczy wszystkich rozmów przychodzących i wychodzących do Polski i do kraju w którym przebywa abonent zarówno do sieci stacjonarnych jak i komórkowych),
    2. 50 SMSów i 50 MMS do wysłania z terenu danego obszaru, na którym przebywa abonent, odbiór SMS i MMS w ramach pakietu,
    3. 500MB danych przesłanych na terenie danego obszaru, na którym przebywa abonent.
14. Pakiet jest ważny od godz. 24:00 i trwa do dnia wykorzystania poszczególnych limitów połączeń głosowych, SMS, MMS, przesyłania danych. Wykorzystanie jednego z elementów pakietu nie może uniemożliwić realizacji pozostałych elementów pakietu. Dopuszcza się by czas włączenia i wyłączenia pakietu  roamingowego ustalany był w momencie jego włączenia, przez administratora numeru. Gdy pakiet zostanie wykorzystany istnieje możliwość wykupienia kolejnego pakietu, po zakończeniu terminu ważności poprzedniego pakietu. Operacja ta musi zostać potwierdzona przez administratora numeru.
15. Istnieje możliwość włączenia kilku rodzajów pakietów jednocześnie.
16. Wykonawca będzie świadczył usługi roamingu poza granicami kraju rozliczane wg. standardowych stawek z najtańszego cennika dla biznesu, jeśli na dany okres nie zostanie wykupiony dany pakiet roamingowy przez Zamawiającego.
17. Abonent zostanie poinformowany bezpłatnym SMSem o aktywowaniu pakietu, wykorzystaniu 80% limitu któregoś z elementów pakietu (w zależności od możliwości technicznych wykonawcy) oraz o wyczerpaniu któregoś z elementów pakietu.
18. 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.
19. **WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG TRANSMISJI DANYCH W ABONAMENTACH M1 I M2.**
20. Ilość danych do przesłania w ryczałcie miesięcznie bez zmiany parametrów transferu minimum 60 GB realizowana na terenie kraju dotyczy abonamentów M1.
21. Ilość danych do przesłania w ryczałcie miesięcznie bez zmiany parametrów transferu bez ograniczeń ilości przesłanych danych, realizowana na terenie kraju dotyczy abonamentów M2.
22. Wykonawca na wszystkich kartach SIM przeznaczonych do dostępu do Internetu włączy blokadę usług: komunikacji głosowej i MMS oraz udostępni usługi roamingu i SMS.
23. Domyślnie na wszystkich aktywacjach transmisji danych, roaming oraz rozmowy zagraniczne zostaną wyłączone (będzie możliwość jego włączenia przez Administratora).
24. Rozliczanie pakietu transmisji danych maksymalnie co 10 kB.
25. Na kartach dostępu do Internetu, Wykonawca zablokuje możliwość świadczenia usług typu Premium i WAP Premium. Odblokowanie takich usług będzie wymagało osobnej dyspozycji Administratora numeru dla każdego numeru osobno.
26. 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 abonamentu.
27. Wykonawca udostępni usługę przydzielenia stałego adresu IP dla wybranych kart SIM. Usługa domyślnie będzie wyłączona i zostanie włączona na zlecenie administratora. Za tę usługę Wykonawca pobierze opłatę miesięczną wycenioną w ofercie (abonament za stały adres IP).
28. Wykonawca określi stawkę za przydzielenie stałego adresu IP do dowolnej aktywacji abonamentu transmisji danych z pkt IV.1 4). Za usługę zostanie pobrana miesięczna opłata zgodna z zaoferowaną w formularzu oferty. Usługę będzie można włączyć i wyłączyć w dowolnym momencie. Jeżeli usługa nie była włączona przez cały okres rozliczeniowy, jej rozliczenie będzie proporcjonalne do liczby dni kiedy usługa była uruchomiona w danym okresie rozliczeniowym.
29. **PORTAL OBSŁUGI.**
30. Wykonawca zapewni dostęp do elektronicznego systemu zwanego dalej Portalem Obsługi umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta 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.
31. Portal Obsługi musi posiadać następujące funkcjonalności:
    1. Możliwość ustalenia do 3 administratorów (użytkowników portalu).
    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 e-mail.
    5. Każdy użytkownik będzie mógł ustalić swoje hasło do systemu i w dowolnym momencie je zmieniać.
    6. Hasło minimum 8 znaków, minimum jedna mała litera, minimum jedna cyfra, minimum jedna duża litera.
32. Użytkownik będzie mógł za pośrednictwem portalu:
    1. zamówić aktywację, określić rodzaj abonamentu dla zamawianej aktywacji oraz wybrać urządzenie,
    2. zgłosić awarię sieci,
    3. zgłosić awarię sprzętu,
    4. włączyć i wyłączyć następujące usługi: roaming, blokady CLIP/CLIR, połączenia międzynarodowe, pakiety transmisji danych, usługi Premium,
    5. zablokować kartę SIM,
    6. aktywować nową kartę SIM,
    7. sprawdzić stan wykorzystania pakietów na poszczególnych aktywacjach,
    8. sprawdzić koszty wygenerowane na poszczególnych aktywacjach w dowolnie zdefiniowanym okresie (od daty do daty),
    9. pobrać billing za dowolny miniony miesiąc w postaci pliku zgodnego z MS Excel od daty do daty,
    10. sprawdzić stan realizacji zamówień,
    11. sprawdzić stan włączonych usług,
    12. sporządzić raport aktywnych numerów telefonów z rodzajami abonamentów,
    13. sprawdzić ilość pozostałych aktywacji możliwych do zakupienia w ramach umowy.
33. Portal będzie umożliwiał sporządzanie raportów dostępnych dla administratorów umożliwiających uzyskanie następujących danych:
    1. Aktualna ilość uruchomionych aktywacji głosowych z wyszczególnieniem rodzaju abonamentu,
    2. Ilość minut do sieci krajowych wykorzystanych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy),
    3. Ilość minut do sieci zagranicznych wykorzystanych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy),
    4. Ilość minut w roamingu przychodzącym wykorzystanych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy),
    5. Stopień wykorzystania pakietów transmisji danych w danym okresie,
    6. Ilość i rodzaj wykorzystanych dodatkowych pakietów transmisji danych w danym okresie,
    7. Ilość wykorzystanych pakietów roamingu w danym okresie,
    8. Ilość minut w roamingu wychodzącym wykorzystanych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy),
    9. Ilość danych przesłanych na kartach transmisji danych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy oraz zrobienie zestawienia per użytkownik),
    10. Ilość danych przesłanych na kartach głosowych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy oraz zrobienie zestawienia per użytkownik),
    11. Mieć możliwość eksportu wszystkich danych.
34. Dopuszczalny maksymalny czas wygenerowania raportu przez system 10 minut.
35. Portal Obsługi będzie poprawnie obsługiwany przez przeglądarki internetowe: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera, Edge. Wykonawca ma obowiązek na bieżąco dostosowywać obsługę portalu do najnowszych wersji przeglądarek.
36. W terminie do 21 dni od dnia zawarcia umowy Zamawiający zweryfikuje zgodność Portalu Obsługi z wymaganiami Zamawiającego wzywając Wykonawcę do swojej siedziby w celu zaprezentowania funkcjonowania zaoferowanego systemu.
37. **WARUNKI OBSŁUGI KLIENTA.**
38. Wykonawca ma obowiązek zapewnić bezpłatną infolinię. Osoby uprawnione z ramienia Zamawiającego będą obsługiwane przez konsultanta od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–17:00. Poza tymi godzinami obsługę będzie prowadziło Biuro Obsługi Klienta. Użytkownicy końcowi będą obsługiwani przez Biuro Obsługi Abonenta przez 24/7/365 w zakresie informacji nie wymagających danych z konta abonenckiego.
39. Wykonawca zapewni jedną osobę w roli opiekuna do obsługi Zamawiającego, tj. osobę kompetentną (opiekuna) w zakresie znajomości warunków umowy i postanowień niniejszego zamówienia publicznego Osoba ta zostanie wyznaczona do nadzoru nad realizacją umowy zgodnie z §3 umowy. W razie braku połączenia Zamawiającego z wyznaczonym opiekunem, wyznaczona osoba przez Wykonawcę ma obowiązek odzwonić w czasie do 2 godzin od chwili próby połączenia lub rozmowa zostanie przekierowana na inną osobę.
40. Wykonawca zapewni osobę (opiekuna) w zakresie obsługi Portalu Obsługi oraz obsługi Wirtualnej Centrali w zakresie znajomości warunków umowy i postanowień niniejszego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
41. Wykonawca ma obowiązek zapewnić dedykowany numer telefonu do blokowania skradzionych kart SIM.
42. Wykonawca dostarczy, w ramach umowy, 30 nieaktywnych kart, które będą miały możliwość aktywacji przez Administratora do dowolnego numeru objętego umową. Wystawianie nowej i aktywowanej karty SIM w miejsce zgłoszonej jako skradziona lub zagubiona, zniszczona.
43. Zamawiający przewiduje możliwość zwiększenia ilości nowych numerów w ramach zamówień, o których mowa w art. 214. ust 1 pkt 7 i 8 Ustawy PZP.
44. 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.
45. **WARUNKI BILLINGOWANIA I ROZLICZANIA.**
46. Dostarczanie Zamawiającemu szczegółowych billingów przeprowadzonych połączeń (telefonicznych i transmisji danych). Dane taryfikacyjne muszą być udostępniane przez aplikację internetową działającą w trybie on-line. Program ten musi mieć możliwość eksportu wszystkich danych do pliku typu CSV, xls.
47. Comiesięczne sporządzanie pełnych billingów (listing wszystkich połączeń wychodzących), w rozbiciu na poszczególne numery telefonów, w formacie pliku zgodnego z programem Microsoft Excel 2010 i dostarczanie ich przez Wykonawcę wraz z fakturą za miesięczne usługi telekomunikacyjne. Zestawienie billingowe 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. wybrany numer,
    6. nazwa wybranego kierunku,
    7. kraj z którego połączenie było realizowane,
    8. kraj do którego połączenie było realizowane,
    9. koszt połączenia w PLN,
    10. inne informacje, związane z połączeniem,
    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.
48. Wymagany jest również billing połączeń bezpłatnych.
49. Wymagane jest również zestawienie szczegółowe wykorzystania pakietów roamingowych i transmisji danych.

1. **AWARIA I CZAS REAKCJI**
2. Pod pojęciem awarii rozumie się wszelkie okoliczności uniemożliwiające sprawne działanie sieci telefonicznej stacjonarnej oraz GSM np.: pogłos, trzaski i inne sygnały zakłócające podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej, zbyt niski poziom słyszalności prowadzonej rozmowy, zrywania trwających połączeń, zbyt długi czas nawiązywania połączenia, w tym zbyt długi (powyżej 3 sekund) sygnał marszrutowania podczas wybierania numeru, brak lub niewłaściwe sygnały informacyjne podczas realizacji połączeń (np. brak zwrotnego sygnału wywołania), utrudnienia w realizacji połączeń w ruchu wychodzącym i przychodzącym, zakłócenia przesyłu danych (internet) itp.
3. Pod pojęciem czas reakcji w przypadku awarii rozumie się czas liczony od momentu wysłania zgłoszenia awarii e-mailem przez Zamawiającego do momentu otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia zgłoszenia awarii przesłanego przez Wykonawcę jako informację zwrotną w tym zakresie. Przy czym potwierdzeniem nie może być mail odesłany automatycznie z poczty Wykonawcy. Zgłoszenie awarii Zamawiający wykonadodatkowo telefonicznie pod wskazanym numerem telefonu (zgłoszenie drogą mailową jest konieczne).
4. Pod pojęciem czas na usunięcie awarii rozumie się czas usunięcia awarii (ilość godzin) liczonego od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę odbioru zgłoszenia awarii do momentu otrzymania przez Zamawiającego maila z informacją o usunięciu awarii.
5. Zamawiajacy wymaga:
6. w przypadku awarii czas reakcji nie dłuższy niż 1 godzina,
7. czas na usuniecie awarii nie dłuższy niż 12 godzin.
8. **GWARANCJA**
9. Wykonawca zobowiązany jest:
10. zapewnić ciągłość świadczenia usług.
11. realizować przedmiot umowy zgodnie z wymogami Zamawiającego, z zachowaniem jakości usług telekomunikacyjnych, dokładając wszelkich starań aby wyeleminować pogłos, trzaski i inne sygnały zakłócające podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej, zbyt niski poziom słyszalności prowadzonej rozmowy, zrywania trwających połączeń, zbyt długi czas nawiązywania połączenia, w tym zbyt długi (powyżej 3 sekund) sygnał marszrutowania podczas wybierania numeru, brak lub niewłaściwe sygnały informacyjne podczas realizacji połączeń (np. brak zwrotnego sygnału wywołania), utrudnienia w realizacji połączeń w ruchu wychodzącym i przychodzącym, zakłócenia przesyłu danych (Internet) itp.
12. w przypadku awarii czas reakcji nie dłuższy niż 1 godzina,
13. czas na usuniecie awarii nie dłuższy niż 12 godzin.
14. **INSTRUKTARZ.**
15. Wykonawca przygotuje i przeprowadzi instruktarz z obsługi Portalu Obsługi oraz obsługi Wirtualnej Centrali w siedzibie Zamawiającego, dla wskazanych pracowników, w terminie nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi. Zapewni niezbędne materiały szkoleniowe w języku polskim, które po przeprowadzeniu instruktarzu przekaże Zamawiajacemu w formie elektronicznej (przesłana e-mailem na adres osoby wyznaczonej na Administratora). Dopuszczalnym rozwiązaniem jest również umieszczenie materiałów szkoleniowych na stronie www Portalu Obsługi na cały okres obowiązywania umowy.
16. W przypadku zmian Portalu Obsługi związanej z aktualizacją, zmianą funkcjonowania Wykonawca poinformuje Zamawiającego oraz zapewni instruktarz określony w XIII ust. 1.
17. **ZAŁĄCZNIKI:**
18. **Załącznik nr 1 do OPZ**- Wykaz ilościowy numerów abonamentowych.