**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Dotyczy: przetargu nieograniczonego na świadczenie usług telefonii komórkowej i usług przesyłu danych wraz z dostawą sprzętu na potrzeby FRSE, numer postępowania ZP-11/FRSE/2016.**

**Rozdział 1**

**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

1. Sukcesywna dostawa i przeniesienie na Zamawiającego własności do 171 sztuk telefonów komórkowych wg specyfikacji zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 do SIWZ (Zestawienie wymaganych minimalnych parametrów technicznych urządzeń GSM), wraz z kompletem akcesoriów.W skład kompletu akcesoriów muszą wejść oprócz telefonu komórkowego co najmniej:
* Ładowarka sieciowa
* Przewodowy zestaw słuchawkowy - stereo
* Przewód USB do podłączenia telefonu do komputera
1. Sukcesywna dostawa i przeniesienie na Zamawiającego własności do 6 sztuk modemów GSM zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 do SIWZ.
2. Sukcesywna dostawai przeniesienie na Zamawiającego własności do 8 sztuk routerów GSM zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 do SIWZ.
3. Sukcesywna dostawai przeniesienie na Zamawiającego własności do 22 sztuk tabletów z modemem GSM zgodnie z wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 do SIWZ.
4. Świadczenie usług telekomunikacyjnych dla 137[[1]](#endnote-1) numerów MSISDN w zakresie telefonii komórkowej oraz bezprzewodowej transmisji danych. Minimalny zakres usług telekomunikacyjnych został opisany w Rozdziale 5 (specyfikacja minimalnego zakresu usług telekomunikacyjnych).
5. Dostawa[[2]](#endnote-2) 115 szt. kart SIM do telefonów komórkowych w taryfie głosowej oraz minimum 10 serwisowych. Karty podstawowe i serwisowe Wykonawca dostarczy w różnych rozmiarach do wyboru przez Zamawiającego z pośród SIM, microSIM, nanoSIM.
6. Dostawa[[3]](#endnote-3)35szt. kart SIM w taryfie do przesyłu danych oraz minimum 3 serwisowych. Karty podstawowe i serwisowe Wykonawca dostarczy w różnych rozmiarach do wyboru przez Zamawiającego z pośród SIM, microSIM, nanoSIM.
7. Przeniesienie[[4]](#endnote-4) na wniosek Zamawiającego od dotychczasowego operatora do sieci Wykonawcy maksymalnie 137 użytkowanych przez Zamawiającego numerów MSISDN. Zamawiający obecnie korzysta z usług 1 operatora. Wykaz numerów podlegających przeniesieniu zostanie podany po podpisaniu umowy.
8. Przeniesienie od dotychczasowych operatorów do sieci Wykonawcy numerów MSISDN, które będą użytkowane przez Zamawiającego, w wyniku przejęcia ich na podstawie cesji, w trakcie trwania umowy zawartej w niniejszym postępowaniu.
9. Sprzęt będący przedmiotem dostaw i zamiany ma być sprzętem fabrycznie nowym i nieużywanym, wolnym od wad fizycznych i prawnych. Wszystkie dostarczane urządzenia GSM nie będą zabezpieczone przez Wykonawcę blokadą SIM LOCK. Wraz z urządzeniami Wykonawca dostarczy instrukcje obsługi i niezbędne oprogramowanie w języku polskim.
10. Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego udostępnienia, na czas trwania umowy, Zamawiającemu specjalistycznego systemu (aplikacji internetowej) umożliwiającego pracownikom Zamawiającego administrowanie zasobami telekomunikacyjnymi i usługami będącymi przedmiotem niniejszego zamówienia. Minimalna funkcjonalność systemu została opisana Rozdziale 5 *(specyfikacja minimalnego zakresu usług telekomunikacyjnych).*Wykonawca zobowiązany jest do przeszkolenia pracowników Zamawiającego w terminie do 14 dni od dnia podpisania umowy w obsługi ww systemu / aplikacji[[5]](#endnote-5).
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo zażądania od Wykonawców przeprowadzenia prezentacji, po otwarciu ofert, wybranych modeli oferowanych urządzeń z SIM i akcesoriów spośród wszystkich zaoferowanych przez wykonawcę. Dostarczane egzemplarze testowe nie mogą mieć założonej blokady SIM LOCK. Przeprowadzone testy mają na celu weryfikację zgodności zaoferowanego sprzętu z wymaganiami określonym w SIWZ. Wykonawca, do którego Zamawiający zwróci się z prośbą o prezentację egzemplarzy testowych zobowiązany będzie do dostarczenia ich w terminie 3 dni kalendarzowych od daty przesłania mu pisemnego zapotrzebowania. Dostarczone do testów egzemplarze muszą być w pełni zgodne z ofertą.

**Rozdział 2**

**TERMIN I MIEJSCE WYKONANIA ZAMÓWIENIA**

1. Miejscem realizacji dostaw, o których mowa w Rozdziale 1jest siedziba FRSE w Warszawie, 00-551 Warszawa, ul. Mokotowska 43.
2. Usługi wymienione w Rozdziale 1 pkt. 5 będą świadczone na terenie Polski i poza jej granicami.
3. Usługi wymienione w Rozdziale 1 pkt. 8, 9 będą świadczone na terenie Polski.
4. Usługi telekomunikacyjne muszą zostać uruchomione w terminie do 09.04.2016 r. i świadczone będą przez kolejnych 24 okresów rozliczeniowych (za okres rozliczeniowy przyjmuje się okres, za który wystawiana będzie faktura - jednak nie dłuższy od liczby dni w miesiącu kalendarzowym objętym danym rozliczeniem).
5. Zamawiający dopuszcza przerwę w świadczeniu usług, w chwili ewentualnego przenoszenia numerów do sieci Wykonawcy, jedynie w godzinach 00:00 – 03:00 w nocy.
6. Przedmiot zamówienia polegający na świadczeniu usług telefonii komórkowej i bezprzewodowego dostępu do sieci Internet realizowany będzie przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu, nie dłużej niż przez okres 24 miesięcy od dnia uruchomienia usługi.
7. Sukcesywna dostawa fabrycznie nowych urządzeń, nastąpi w terminie 18 miesięcy od dnia zawarcia Umowy, z zastrzeżeniem, że każdorazowa dostawa nastąpi w terminie nie dłuższym niż 10 dni roboczych od dnia złożenia przez Zamawiającego zamówienia.
8. Zakończenie każdej dostawy przedmiotów zamówienia będzie potwierdzone obustronnie podpisanym protokołem odbioru. Wykonawca zobowiązany jest do dostarczenia danego protokołu odbioru także w edytowalnej wersji elektronicznej w formacie zgodnym z MS Office 2003 (Word lub Excel). Protokół musi w szczególności zawierać oprócz nazwy i modelu urządzenia co najmniej następujące informacje: nr telefonu, nr karty SIM, nr IMEI urządzenia (nie dotyczy akcesoriów).
9. Dostarczenie urządzeń nastąpi do siedziby i w godzinach pracy Zamawiającego.
10. Dostawa fabrycznie nowych urządzeń i kart SIM, a także uruchomienie świadczenia usług, w ramach zastosowania prawa opcji, następować będzie w zależności od bieżących potrzeb Zamawiającego, nie później niż 10 dni roboczych od dnia złożenia przez Zamawiającego oświadczenia zawierającego szczegółowe informacje o zakresie świadczenia usług i dostaw.

**Rozdział 3**

**OBECNY PROFIL UŻYTKOWNIKA**

Zamawiający posiada obecnie 137 aktywnych numerów MSISDN (107 w taryfie głosowej, 30 w taryfie dane), aktywnych w sieci Orange. Wykonawca będzie zobowiązany do przeniesienia do własnej sieci ww. numerów[[6]](#endnote-6).

Dotychczasowe średnie zużycie poszczególnych typów usług w skali miesiąca wynosi:

(Przykładowy reprezentatywny miesiąc)

**Krajowe**

SMS – 3395 sztuk;

Połączenia do sieci komórkowych i stacjonarnych – 5383 minut;

MMS – 62 sztuk;

Transmisja danych – 159 GB;

**Roaming**

Rozmowy – 207 minut;

SMS – 204 sztuk;

MMS – 23 sztuk;

Pakiet danych 100 MB (świat) – 6 sztuk;

Pakiet danych 100 MB (UE) – 18 sztuk;

**Usługi Balckberry**

Usługa transmisji danych Blackberry w kraju – 5 sztuk;

Usługa transmisji danych Blackberry w roamingu – 3 sztuk;

Usługa transmisji danych Blackberry w kraju – 150 MB;

Usługa transmisji danych Blackberry w roamingu – 1 GB;

**Rozdział 4**

**SPECYFIKACJA MINIMALNEGO ZAKRESU USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH**

* 1. Wymagania ogólne
1. Wszystkie głosowe plany taryfowe zamieszczone w ofercie powinny być planami sekundowymi bez opłat inicjacyjnych za rozpoczęcie połączenia. Dla połączeń międzynarodowych i roamingowych zgodnie z warunkami Eurotaryfy. W przypadku pakietowej transmisji danych naliczanie (taryfikowanie) powinno następować maksymalnie co 10 kB.
2. Plany taryfowe powinny przedstawiać się następująco:
* plan musi być oparty na jednolitym abonamencie dla wszystkich obecnych i przyszłych użytkowników zarówno w taryfie głosowej jak i przesyłu danych.
* Połączenia w ramach sieci korporacyjnej należy wliczyć w koszt opłaty abonamentowej.
* Dostęp do wspólnej dla wszystkich użytkowników puli GB na przesył danych zostanie wliczony w koszt opłaty abonamentowej.

Koszty aktywacji kart SIM powinny zostać wkalkulowane w cenę opłaty abonamentowej.

1. Wszystkie pozostałe ceny usług, które nie zostały wymienione w formularzu oferty, świadczonych w ramach Umowy zawartej w wyniku przeprowadzenia przedmiotowego postępowania, będą zgodne z cennikiem taryfy dla klientów biznesowych o najdroższym abonamencie, ważnym na dzień składania oferty.
2. Wykonawca zagwarantuje, że przez cały okres obowiązywania Umowy nie podniesie Zamawiającemu zaoferowanych stawek (w wartościach netto) w tej taryfie, ewentualnie je obniży.
3. Wykonawca zagwarantuje, że przez cały okres obowiązywania Umowy dla połączeń w roamingu będzie miała zastosowanie aktualna Eurotaryfa.
4. Wykonawca umożliwi sprawdzanie z telefonu komórkowego stanu własnego rachunku przez danego użytkownika, np. sms-em lub dzwoniąc na podany bezpłatny numer.
5. Aktywacja/dezaktywacja usługi romingu dla każdego numeru będzie bezpłatna.
	1. Wymagania dotyczące przenoszenia numerów
6. Przeniesienie do sieci Wykonawcy, obecnie użytkowanych przez Zamawiającego numerów telefonów oraz przeniesienie numerów telefonów, które będą użytkowane przez Zamawiającego, w wyniku przejęcia ich na podstawie cesji, w trakcie trwania umowy zawartej w niniejszym postępowaniu, odbędzie się na zasadach ogólnie stosowanych przy świadczeniu usług telekomunikacyjnych (zachowanie dotychczasowych numerów MSISDN). Zamawiający dopuszcza przerwę w świadczeniu usług, w chwili ewentualnego przenoszenia numerów do sieci Wykonawcy, jedynie w godzinach 00:00 – 03:00 w nocy.
7. Świadczenie usług telekomunikacyjnych na warunkach umowy zawartej w wyniku przeprowadzenia niniejszego postępowania rozpocznie się dla numerów telefonów przenoszonych na wniosek Zamawiającego do sieci Wykonawcy w okresie trwania umowy (Roz. 1 pkt 9) - od dnia wskazanego we wniosku. Zamawiający zobowiązuje się, że wniosek, o którym mowa powyżej zostanie dostarczony Wykonawcy nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
8. Przenoszone numery muszą zostać włączone przez Wykonawcę do usługi grupy zamkniętej GZ-FRSE.
9. W celu rozpoczęcia świadczenia usług, o których mowa w Roz. 1 pkt 9 dla numerów telefonów, które będą użytkowane przez Zamawiającego, w wyniku przejęcia ich na podstawie cesji[[7]](#endnote-7), w trakcie trwania umowy zawartej w niniejszym postępowaniu, Wykonawca musi dostarczyć taki telefon komórkowy z SIM jaki był dostarczony w pierwotnej dostawie. W przypadku braku możliwości dostarczenia takiego telefonu, wynikającej np. z niedostępności u Wykonawcy (np. zaprzestanie produkcji danego modelu), Wykonawca zaproponuje urządzenie równoważne.
10. Usługi dla numerów włączonych do umowy w trakcie jej trwania na zasadach opisanych w pkt 4 będą świadczone w zakresie i terminie tożsamym dla całej umowy.
11. W związku z możliwymi zmianami kadrowymi, Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeniesienia, w dowolnym momencie trwania niniejszej umowy, na podstawie cesji dowolnego z numerów objętych umową (maksymalnie 10 numerów) na inną osobę fizyczną lub prawną. Po przeniesieniu numer taki musi zostać odłączony przez Wykonawcę od GZ-FRSE. Nowe warunki świadczenia usług po dokonaniu cesji określą pomiędzy sobą Wykonawca oraz osoba fizyczna lub prawna na którą dokonana zostanie cesja.
	1. Wymagania szczegółowe dotyczące świadczenia usługi grupa zamknięta (GZ-FRSE)
12. Wykonawca musi włączyć wszystkie objęte niniejszym postępowaniem numery telefonów komórkowych Zamawiającego do GZ-FRSE.
13. Usługa GZ-FRSE musi się charakteryzować następującymi parametrami:
* połączenia głosowe w ramach GZ-FRSE w wielkości minimum 2000 minut dla każdego numeru telefonu w danym okresie rozliczeniowym w ramach abonamentu,
* połączenia z telefonów komórkowych Zamawiającego, a telefonem stacjonarnym (+48 22 46 31 000) obsługiwanym przez centralę telefoniczną w siedzibie FRSE będą odbywać się na warunkach GZ-FRSE,
* Zamawiający zastrzega sobie możliwość modyfikowania numeru telefonu stacjonarnego dołączonego do GZ-FRSE, o każdej zmianie Wykonawca zostanie poinformowany pisemnie a zmiany mają być wprowadzane przez Wykonawcę we własnych systemach telekomunikacyjnych niezwłocznie po otrzymaniu tej informacji jednak nie później niż w ciągu 7 dni kalendarzowych.
1. Naliczanie (taryfikowanie) czasu trwania połączeń głosowych musi następować co 1 (jedną) sekundę.
2. Usługi w ramach GZ-FRSE będą świadczone na terenie Polski.
	1. **Wymagania dotyczące usług bezprzewodowej transmisji danych**
3. Usługi bezprzewodowej transmisji danych będą świadczone za pośrednictwem:
* telefonów komórkowych;
* routerów GSM;
* modemów GSM;
* tabletów GSM.
1. Wykonawca musi świadczyć usługę bezprzewodowej transmisji danych w standardzie LTE.
2. Usługi bezprzewodowej transmisji danych będą świadczone na wszystkich kartach SIM w taryfie głosowej oraz kartach SIM w taryfie dane.
3. Zamawiający wymaga aby świadczenie usług bezprzewodowej transmisji danych w kraju, dla aktywacji w taryfie głosowej, odbywało się poprzez fakultatywne pakiety po 2 GB z możliwością przypisania dowolnej ilości takich pakietów do konkretnego numeru MSISDN.
4. Zamawiający wymaga aby świadczenie usług bezprzewodowej transmisji za granicą odbywało się poprzez pakiety po 100, 300, 500 MB z możliwością przypisania kilku takich pakietów równolegle do konkretnego numeru MSISDN. Zamawiający dopuszcza rozróżnienie pakietów na UE i pozostałe kraje.
5. Zamawiający wymaga aby świadczenie usług bezprzewodowej transmisji danych w kraju, dla aktywacji w taryfie transferu danych, odbywało się w ramach limitu przesłanych danych indywidualnego dla każdego numeru. Wielkość limitu transferu danych na numerach w taryfie transferu danych będzie jednym z kryteriów oceny oferty.
6. Wykonawca przeznaczy dodatkowo do podziału na wszystkie numery zaproponowaną pulę GB do dynamicznego podziału między użytkowników, którzy w pierwszej kolejności wykorzystają przypisane pakiety, ww pula GB będzie rozliczana jako opłata miesięczna. Wykonawca uwzględni koszt ww puli w opłacie abonamentowej. Wielkość zaproponowanej puli będzie jednym z kryteriów oceny oferty. Po przekroczeniu limitu w danym okresie rozliczeniowym Zamawiający dopuszcza obniżenie prędkości transmisji danych bez dodatkowych opłat dla Zamawiającego.
	1. **Wymagania szczegółowe dotyczące zarządzania usługami telekomunikacyjnymi**
7. Wykonawca musi umożliwić Zamawiającemu w okresie trwania umowy dostęp do dedykowanego konsultanta w dni robocze w godzinach 8-16, oraz zapewnić całodobowy dostęp do infolinii (Biura Obsługi Klienta).
8. Zarządzanie usługami telekomunikacyjnymi przy udziale dedykowanego konsultanta Wykonawcy odbywać się będzie bez dodatkowych opłat.
9. Wykonawca musi udostępnić Zamawiającemu aplikację internetową umożliwiającą dostęp do bieżących informacji o kosztach i usługach dla telefonów i kart transmisji danych objętych niniejszą umową. Udostępniona aplikacja musi umożliwiać (bezpłatnie):
* wgląd w faktury oraz rachunki szczegółowe poszczególnych numerów za dany okres rozliczeniowy;
* wgląd do danych bilingowych za dowolny okres od daty do daty:
* szczegółowe rozliczenie usług danego numeru w zadanym okresie;
* weryfikację uruchomionych usług na danym numerze;
* pobranie informacji o kosztach bieżących, odnoszących się do poszczególnych numerów telefonów, od ostatniej faktury lub kwoty ostatniej zaksięgowanej wpłaty;
* pobranie szczegółowych bilingów dla wybranych lub wszystkich numerów Zamawiającego; bilingi te muszą być możliwe do pobrania w formie elektronicznej umożliwiającej poddanie ich dalszej elektronicznej analizie (co najmniej: plik tekstowy csv, xls);
* różnicowanie uprawnień w aplikacji dla poszczególnych użytkowników na poziomie funkcjonalności i grup;
* dokonanie czasowego lub stałego blokowania i odblokowania usług dla numeru telefonu.
1. Wykonawca przeszkoli pracowników (maksymalnie 4 osoby) Zamawiającego z obsługi systemu opisanego w ust. 3. Szczegóły szkolenia zostaną ustalone po podpisaniu umowy a szkolenie odbędzie się najpóźniej 14 dni kalendarzowych od podpisania umowy.

**Rozdział 5**

**SPECYFIKACJA MINIMALNEGO ZAKRESU DOSTAW**

1. **Wymagania dotyczące dostawy telefonów komórkowych i pozostałych urządzeń**
2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu w złożonej ofercie wypełniony Załącznik nr 1 do SIWZ.
3. Urządzenie zaoferowane przez Wykonawcę musza być objęte 24 miesięczną gwarancją.
4. Urządzenie zaoferowane przez Wykonawcę oraz dostarczone z nimi akcesoria musza być fabrycznie nowe.
5. Dostarczane urządzenia będą nie starsze niż 6 mc od daty złożenia zamówienia.
6. **Wymagania dotyczące kart SIM**
7. Dostarczone karty SIM:
* nie muszą być aktywne; aktywacja nastąpi niezwłocznie po podpisaniu protokołu odbioru kart przez Zamawiającego;
* muszą być zabezpieczane przed uruchomieniem minimum czterocyfrowym kodem PIN;
* w przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN muszą być samoczynnie blokowane. Odblokowanie musi nastąpić po wprowadzeniu kodu PUK;
* Wykonawca wraz z kartami SIM dostarczy kody PIN i PUK.
1. Dostarczone serwisowe karty SIM:
* muszą być nieaktywne;
* muszą być zabezpieczane przed uruchomieniem minimum czterocyfrowym kodem PIN;
* Wykonawca wraz z kartami SIM dostarczy kody PIN i PUK.
1. Aktywacja serwisowych kart SIM:
* Wykonawca załączy do oferty szczegółową procedurę aktywacji serwisowych kart SIM;
* bezpłatna aktywacja serwisowej karty SIM musi się odbyć w ciągu co najwyżej dwóch godzin od zgłoszenia do Wykonawcy;
* po aktywacji serwisowa karta SIM musi mieć parametry takie jak dostarczone aktywne karty SIM;
* Wykonawca dostarczy bezpłatnie na wniosek Zamawiającego nową serwisową kartę SIM w miejsce serwisowej karty SIM, która stała się kartą aktywną po jej uruchomieniu.
1. Uszkodzone karty SIM nie podlegają zwrotowi do Wykonawcy.
2. Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę kart SIM na nowe w przypadku jej blokady, uszkodzenia, zagubienia bądź kradzieży.
3. Zamawiający wymaga aby karty SIM w taryfie bezprzewodowej transmisji danych umożliwiały korzystanie z pozostałych usług jednak karty te muszą mieć domyślnie zablokowaną możliwość wykonywania połączeń głosowych i wysyłania wiadomości SMS i MMS, oraz roaming z możliwością ich odblokowania w razie potrzeby przez lub na wniosek Zamawiającego.
4. Zamawiający wymaga aby karty SIM w taryfie głosowej służyły do połączeń głosowych oraz wysyłania wiadomości SMS i MMS. Karty te muszą mieć domyślnie odblokowany dostęp do Internetu z możliwością zablokowania w razie potrzeby przez lub na wniosek Zamawiającego. Na kartach SIM w taryfie głosowej roaming powinien być uruchomiony.

**Rozdział 6**

**PRAWO OPCJI**

1. Wykonawca zobowiązany będzie, w ramach zamówienia opcjonalnego, do świadczenia usług telefonii komórkowej i Internetu bezprzewodowego, a także do dostawy urządzeń i kart SIM po cenie wskazanej w Formularzu ofertowym.
2. Zamawiający skorzysta z prawa opcji na usługi oraz dostawy urządzeń, w okresie trwania Umowy, jednak nie później niż na 6 miesięcy przed zakończeniem obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem, że świadczenie Usług zakończy się w terminie obowiązywania Umowy.
3. Zamawiający zastrzega, iż prawo opcji jest jego uprawnieniem, a nie obowiązkiem Zamawiającego, co oznacza, że nie przysługuje żadne roszczenie w przypadku nieskorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji.
4. Zasady świadczenia Przedmiotu zamówienia realizowanego w ramach opcji będą takie same jak te, które obowiązują przy realizacji Przedmiotu zamówienia.
5. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji w przypadku m.in. konieczności zwiększenia liczby użytkowników lub uszkodzeń urządzeń użytkowanych przez Zamawiającego.
6. Zamawiający o konieczności skorzystania z prawa opcji powiadomi Wykonawcę na piśmie, poprzez złożenie stosownego oświadczenia zawierającego szczegółowe informacje o zakresie świadczenia usług i dostaw.
7. Poniżej przedstawiono zakres Przedmiotu zamówienia w wariancie minimalnym i maksymalnym przy uwzględnieniu skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| L.p. | Przedmiot zamówienia | Minimalna ilość sztuk | Maksymalna (opcjonalna) ilość sztuk |
| 1 | Specyfikacja techniczna nr 01 | 2 | 6 |
| 2 | Specyfikacja techniczna nr 02 | 2 | 6 |
| 3 | Specyfikacja techniczna nr 03 | 1 | 6 |
| 4 | Specyfikacja techniczna nr 04 | 1 | 2 |
| 5 | Specyfikacja techniczna nr 05 | 1 | 6 |
| 6 | Specyfikacja techniczna nr 06 | 20 | 60 |
| 7 | Specyfikacja techniczna nr 07 | 10 | 60 |
| 8 | Specyfikacja techniczna nr 08 | 1 | 5 |
| 9 | Specyfikacja techniczna nr 09 | 1 | 5 |
| 10 | Specyfikacja techniczna nr 10 | 1 | 10 |
| 11 | Specyfikacja techniczna nr 11 | 1 | 5 |
| 12 | Specyfikacja techniczna nr 12 | 7 | 10 |
| 13 | Specyfikacja techniczna nr 13 | 1 | 4 |
| 14 | Specyfikacja techniczna nr 14 | 1 | 4 |
| 15 | Specyfikacja techniczna nr 15 | 1 | 4 |
| 16 | Specyfikacja techniczna nr 16 | 6 | 8 |
| 17 | Specyfikacja techniczna nr 17 | 4 | 6 |
| 19 | Karta SIM w taryfie głosowej | 107 | 115 |
| 20 | Karta SIM w taryfie transmisji danych | 30 | 35 |

**Rozdział 7**

**SPECYFIKACJA MINIMALNEGO ZAKRESU USŁUG SERWISOWYCH**

1. **Serwisowanie i naprawa usług: głosowych, transmisji danych i innych**
2. Wykonawca musi zapewnić całodobowy nadzór nad funkcjonowaniem świadczonych usług telekomunikacyjnych.
3. Awarie lub usterki będą zgłaszane przez Zamawiającego na dane kontaktowe wskazane w umowie.
4. Wykonawca zapewnia bezpłatny serwis funkcjonowania uruchomionych usług i dostarczonych urządzeń niezbędnych do świadczenia tych usług.
5. Zgłoszenia dokonane przez Zamawiającego w trybie opisanym w ust. 2, powinny zawierać niezbędne dla Wykonawcy dane o awarii lub usterce (z wyszczególnieniem zauważonych nieprawidłowości) oraz dane osoby zgłaszającej oraz numer telefonu, pod którym będzie ona dostępna w razie gdyby zaszła potrzeba udzielenia dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem.
6. W przypadku planowania przez którąkolwiek ze Stron prac: eksploatacyjnych, konserwacyjnych, modernizacyjnych lub rozbudowy należących do Strony (lub przez nią eksploatowanych) urządzeń telekomunikacyjnych i innej infrastruktury telekomunikacyjnej, a które to prace mogą mieć wpływ na świadczone przez Wykonawcę w ramach umowy usługi, Strona zamierzająca przeprowadzić takie prace jest zobowiązana poinformować drugą Stronę o terminie ich przeprowadzenia (rozpoczęciu i zakończeniu), co najmniej z wyprzedzeniem 5 (pięciu) dni roboczych.
7. W przypadku wystąpienia awarii po stronie Wykonawcy, która może mieć wpływ na funkcjonowanie świadczonych w ramach Umowy usług, Wykonawca niezwłocznie poinformuje przedstawiciela Zamawiającego.
8. **Gwarancja oraz usługi serwisowe dostarczanych urządzeń, kart SIM i akcesoriów**
9. Wykonawca udziela 24 miesięcznej gwarancji na dostarczone telefony komórkowe, tablety, terminale z SIM oraz na dostarczone modemy i routery GSM z SIM.
10. Usługi serwisowe dla sprzętu będą świadczone zgodnie z podanymi niżej warunkami:
* W przypadku uszkodzenia Zamawiający zgłosi ten fakt Wykonawcy na podane w procedurach serwisowych dane kontaktowe.
* Przedstawiciel Wykonawcy zgłosi się do siedziby Zamawiającego zgłaszającej uszkodzenie i nieodpłatnie odbierze uszkodzone urządzenie nie później niż następnego dnia roboczego od momentu zgłoszenia z jednoczesnym pisemnym potwierdzeniem odbioru.
* Naprawa serwisowa zostanie dokonana po uprzedniej nieodpłatnej ocenie zgłoszonego uszkodzenia. Ocena zgłoszonego uszkodzenia musi zostać dokonana przez wykwalifikowanego przedstawiciela Wykonawcy. O wyniku oceny zgłoszonego uszkodzenia przedstawiciel Wykonawcy poinformuje zgłaszającego uszkodzenie. W przypadku konieczności dokonania naprawy pozagwarancyjnej (płatnej) decyzję o dokonaniu naprawy podejmuje upoważniony pracownik Zamawiającego.
* Po naprawieniu urządzenia zostanie ono nieodpłatnie dostarczone z powrotem do siedziby Zamawiającego z której było odbierane z jednoczesnym pisemnym potwierdzeniem odbioru zawierającym opis wykonanych czynności naprawczych. Czas między odebraniem uszkodzonego urządzenia od Zamawiającego do momentu zwrotu sprawnego urządzenia nie może przekroczyć 14 dni kalendarzowych.
* W przypadku braku możliwości dotrzymania terminu skutecznej naprawy Zamawiający może zażądać sprzętu zastępczego, do czasu zakończenia naprawy, o parametrach minimalnych nie gorszych niż sprzęt podlegający naprawie. Sprzęt zastępczy musi zostać dostarczony w terminie 1 dnia roboczego od dnia pisemnego żądania Zamawiającego.
1. W przypadku, gdy sprzęt (telefon komórkowy, terminal, modem GSM, akcesoria) ulegnie awarii po raz trzeci, podlega on wymianie na sprzęt nowy, wolny od wad w terminie 14 dni od daty zgłoszenia do Wykonawcy.
2. **Rękojmia za wady i gwarancja jakości**
3. Gwarancja nie może ograniczać praw Zamawiającego do:
* instalowania i wymiany w zakupionym sprzęcie standardowych kart SIM, zgodnie z zasadami sztuki, przez przeszkolony przez Wykonawcę personel Zamawiającego;
* dysponowania zakupionym sprzętem;
* w razie sprzedaży lub innej formy przekazania sprzętu udzielona Zamawiającemu gwarancja przechodzi na nowego właściciela.

**Rozdział 8**

**SŁOWNIK**

1. **akcesoria** - zestaw dodatkowych elementów służących do eksploatacji telefonu komórkowego,
2. blokada SIM LOCK- blokada uniemożliwiająca wykorzystanie telefonu komórkowego lub modemu GSM w innej sieci telefonii komórkowej niż sieć Wykonawcy,
3. cena oferowana - cena po uwzględnieniu upustów dla Zamawiającego,
4. dane bilingowe - zestawienie wszystkich opłat za połączenia i usługi dodane, jakie abonent przeprowadził w danym okresie rozliczeniowym oraz danych potrzebnych do ustalenia źródła połączenia i odbiorcy oraz daty i godziny, umożliwiające szczegółową kontrolę i rozliczenie dokonanych połączeń,
5. karta SIM-(Subscriber Identity Module): moduł identyfikacji abonenta, z wbudowaną pamięcią i mikroprocesorem, identyfikujący abonenta i przechowujący także pewną ilość niektórych danych, np. fragment jego książki telefonicznej. Pełni funkcję klucza dostępowego do sieci komórkowej, dostępna w kilku rozmiarach – SIM, microSIM, nanoSIM,
6. grupa zamknięta (GZ-FRSE) - zdefiniowana grupa numerów telefonów, w ramach której możliwe jest darmowe wykonywanie rozmów do określonego limitu minut. GZ-FRSE umożliwia m.in. stosowanie skróconej numeracji pomiędzy telefonami w ramach tej grupy, a także dostosowanie oferowanych przez operatora usług do własnych potrzeb. Do grupy zamkniętej może zaliczać się również co najmniej jeden numer stacjonarny. Razem z GZ-FRSE dostępna musi być aplikacja umożliwiająca zarządzanie telefonami w ramach tej grupy,
7. modem GSM - urządzenie do przesyłu danych między siecią komórkową a komputerem,
8. router GSM - urządzenie do przesyłu danych między siecią komórkową a wieloma komputerami (np. za pośrednictwem lokalnej sieci bezprzewodowej WiFi),
9. **MSISDN** **-** numer telefonu (Mobile Subscriber ISDN) - numer abonenta sieci komórkowej przechowywany na karcie SIM lub USIM znajdującej się w aparacie oraz po stronie sieci - w rejestrze abonentów macierzystych,
10. serwisowa karta SIM - nie aktywowana karta SIM, bez przypisanego nr MSISDN, która w sytuacji utraty lub zniszczenia innej karty może ją zastąpić.
1. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany liczby użytkowanych numerów telefonów komórkowych, wynikającą z ruchów kadrowych u Zamawiającego (maksymalnie 5 numerów w trakcie trwania umowy) [↑](#endnote-ref-1)
2. W przypadku dostawcy obecnie świadczącego usługi zachodzi obowiązek ewentualnego uzupełnienia stanu do określonej ilości. [↑](#endnote-ref-2)
3. Jw. [↑](#endnote-ref-3)
4. Nie dotyczy obecnego operatora. [↑](#endnote-ref-4)
5. Jw, jeżeli nie planuje istotnych zmian w funkcjonującej aplikacji. [↑](#endnote-ref-5)
6. Nie dotyczy obecnego operatora. [↑](#endnote-ref-6)
7. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany liczby użytkowanych numerów telefonów komórkowych, wynikającą w wyniku przejęcia ich na podstawie cesji, w trakcie trwania umowy zawartej w niniejszym postępowaniu (maksymalnie 5 numerów w trakcie trwania umowy). [↑](#endnote-ref-7)