

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

dla postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego pod nazwą:
„Usługi telekomunikacyjne telefonii stacjonarnej wraz z wirtualną centralą, usługi telefonii mobilnej, mobilnego dostępu do sieci Internet”

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA W ZAKRESIE USŁUG.

1. Przedmiotem zamówienia jest:
 - a) świadczenie na rzecz Polskiej Agencji Nadzoru Audytowego przez okres 12 miesięcy (dalej Usługa) lub do wyczerpania kwoty maksymalnego wynagrodzenia umownego w zależności od tego, które ze zdarzeń nastąpi pierwsze, usług:
 - telefonii mobilnej,
 - telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej opartej na technologii GSM,
 - mobilnego dostępu do Internetu;
 - **od dnia 1 października 2023 r.** prywatnego APN ze stałym IP kart SIM polegająca na wydzieleniu z zasobów Operatora podsieci dla pojedynczego Klienta, umożliwiającej bezpieczną transmisję danych pomiędzy terminalami (telefonami lub innymi urządzeniami wyposażonymi w karty SIM) oraz zestawieniu jej połączenia z siecią firmową tak, aby urządzenia mobilne mogły korzystać z jej zasobów (aplikacji, plików, drukarek). APN będzie rozliczany per karta sim. Usługa świadczona dla wszystkich kart z wyłączeniem telefonii stacjonarnej. Zamawiający udostępni Wykonawcy własne łącze do zestawienia APN o minimalnej przepustowości 1 Mbit.
 - b) bezpłatna dostawa kart SIM:
 - dla telefonii mobilnej,
 - dla telefonii stacjonarnej,
 - z dostępem do Internetu.
2. Wykonawca rozpocznie świadczenie usług **od dnia 1 października 2023 r.** dla:
 - a) 96 numerów telefonii mobilnej,
 - a) 30 numerów telefonii stacjonarnej,
 - b) 120 numerów mobilnego Internetu.
3. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a) przejęcia puli 96 numerów telefonii mobilnej posiadanych już przez Zamawiającego,
 - b) przejęcia puli 30 numerów telefonii stacjonarnej wraz z usługą wirtualnej centrali,
 - c) jednorazowej dostawy w terminie do **15 sierpnia 2023 r. (w przypadku zmiany operatora):**
 - 96 szt. kart SIM dla telefonii mobilnej,
 - 30 szt. kart SIM dla telefonii stacjonarnej opartej na technologii GSM,
 - 120 szt. kart SIM z dostępem do Internetu.
 - d) sukcesywnych bezpłatnych dostaw, **realizowanych od dnia podpisania Umowy, na**

wniosek Zamawiającego:

- 15 szt. kart SIM dla telefonii mobilnej wraz z nowymi numerami telefonów,
 - 15 szt. kart SIM z dostępem do Internetu.
- e) utworzenia grupy abonenckiej,
- f) nadania uprawnień do korzystania z elektronicznego systemu Wykonawcy do zarządzania interaktywnego wszystkimi numerami znajdującymi się na koncie Zamawiającego (grupy abonenckiej),
- g) zapewnienia stałego opiekuna kluczowego, konsultanta dyspozycyjnego przez cały czas trwania Umowy do bieżących kontaktów z wyznaczonymi pracownikami Zamawiającego, dostępnego w dni robocze w godzinach urzędowania tj. od 8 do 16, w pozostałych przypadkach przez ogólne „Biuro Obsługi Klienta”.

I. WYMAGANIA MINIMALNE W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONII MOBILNEJ.

1. Wymagania w zakresie usługi.

- a) Zamawiający zakupi świadczenie usługi telefonii mobilnej opartej o sieć operatora telefonii komórkowej,
- b) Wykonawca przejmie pulę posiadanych przez Zamawiającego 96 numerów telefonicznych od obecnego Operatora (T-mobile) oraz dostarczy na własny koszt niezbędne do realizacji usługi nieaktywne karty SIM, w ilości 96 sztuk **w terminie do 15 sierpnia 2023 r.**, a następnie dokona ich aktywacji **od 1 października 2023 r.**,
- c) Wykonawca będzie dostarczał sukcesywnie według potrzeb Zamawiającego nieaktywne karty SIM dla usługi telefonii mobilnej, **w maksymalnej ilości 15 sztuk w terminie do 10 dni** roboczych od złożonego zamówienia na wskazany adres e-mail, a następnie dokona ich aktywacji w terminie 2 dni od ich odbioru.
- d) Wykonawca zagwarantuje obejmowanie zasięgiem oferowanej sieci telefonii ruchomej GSM minimum 90% terytorium Rzeczypospolitej Polskiej,
- e) Wykonawca zapewni dostępność sieci, zgodnie z aktualnie publikowanymi mapami zasięgu na stronach internetowych Wykonawcy, na poziomie umożliwiającym realizację transmisji głosowej i danych,
- f) **w ramach ceny jednostkowej abonamentów będą realizowane następujące usługi (bez dodatkowych opłat):**
- **połączenia w kraju i w roamingu w krajach Unii Europejskiej (dalej: UE) do wszystkich sieci krajowych komórkowych i stacjonarnych z wykluczeniem numerów specjalnych, informacyjnych oraz o podwyższonej opłacie - bez limitów czasowych.** Wykonawca nie będzie ograniczał połączeń roamingowych na terenie UE odrębnymi zapisami, takimi jak Polityka Uczciwego Korzystania (ang. Fair Use Policy w skrócie „FUP”), które to zasady, mogą być ustalone przez krajowych przedsiębiorców. **Strefę roamingową UE, uznaje się tożsamo ze strefą Unia Europejska oraz kraje Europejskiego Obszaru Gospodarczego i terytoria zależne,**
 - wysyłanie SMS zrealizowane w kraju na numery krajowe (z wyłączeniem usług SMS

- na e-mail, SIMextra oraz SMS o podwyższonej płatności) - bez limitu ilościowego oraz na numery stacjonarne w maksymalnej liczbie 5 sztuk w okresie rozliczeniowym,
- odbiór SMSów (również w roamingu),
 - 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 roamingu na terenie UE),
 - 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 Wykonawcy z dnia wykorzystania usługi,**
- odsłuchiwanie poczty głosowej w kraju,
 - pakiet ryczałtowej transmisji danych 20 GB miesięcznie do wykorzystania na terenie kraju,
 - połączenia z Infolinią oraz SMS (wysyłane i zwrotne) dotyczące stanu wykorzystania dodatkowych pakietów zamówionych przez Zamawiającego oraz dotyczące kosztów połączeń.
 - **w ramach ceny zamawiający będzie posiadał zbiorczy pakiet co najmniej 100 GB przesyłu danych do wykorzystania (na wszystkie aktywacje Zamawiającego) na terenie UE w 1 GB paczkach które będzie uruchamiał w razie potrzeby.**

2. Wymagania dotyczące kart SIM.

- a) 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 Zamawiającego urządzeń,
- b) dostarczone karty SIM będą zabezpieczone przed uruchomieniem kodem PIN, który zostanie dostarczony wraz z kartą SIM,
- c) w przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta musi zostać samoczynnie zablokowana. Odblokowanie jej powinno nastąpić po wprowadzeniu podanego przez użytkownika kodu PUK dostarczonego wraz z kartą SIM.
- d) możliwość wyłączenia kodu PIN samodzielnie przez użytkownika,
- e) karta nie może wymuszać zmiany wersji oprogramowania układowego (firmware) lub instalacji dodatkowego oprogramowania w systemach operacyjnych telefonów użytkowników,
- f) karty zostaną dostarczone na koszt i ryzyko Wykonawcy w opakowaniach uniemożliwiających ich uszkodzenie.

3. Wymagania dodatkowe.

- a) Wykonawca doloży wszelkich starań, aby zminimalizować występowanie niekorzystnych efektów przy połączeniach głosowych, takich jak:
 - pogłos, trzaski i inne sygnały zakłócające podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej,
 - zbyt niski poziom słyszalności prowadzonej rozmowy,

- zrywanie trwających połączeń,
 - zbyt długi czas nawiązywania połączenia,
 - brak lub niewłaściwe sygnały informacyjne podczas realizacji połączeń (np. brak zwrotnego sygnału wywołania),
 - utrudnienia w realizacji połączeń w ruchu wychodzącym i przychodzącym.
- b) **Wykonawca umożliwi dokonanie cesji użytkowanych numerów telefonów na osoby prawne jak i osoby fizyczne.** Zmiany te będą wykonywane na wniosek Zamawiającego, w szczególności w przypadku zmian wynikających z ruchów kadrowych u Zamawiającego. W miejsce przeniesionego numeru telefonu Wykonawca na wniosek Zamawiającego dostarczy nowy numer w ramach uzupełnienia liczby numerów. Cesje użytkowanych numerów aktywacji zostaną zrealizowane na warunkach ogólnodostępnych ofert u Wykonawcy,
- c) wszelkie koszty związane z przeniesieniem numerów z obecnego operatora do Wykonawcy oraz koszty związane z aktywacją i uruchomieniem usługi pokrywa Wykonawca.

II. WYMAGANIA MINIMALNE W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONII STACJONARNEJ ORAZ WIRTUALNEJ CENTRALI.

1. Wymagania w zakresie usługi.

- a) Zamawiający wymaga, aby usługa świadczona była w pomieszczeniach PANA przy ul. Kolejowej 1, 01-217 Warszawa,
- b) W ramach usługi Wykonawca przejmie pulę posiadanych przez Zamawiającego 30 numerów telefonicznych od obecnego Operatora (T-mobile),
- c) Usługa ma zapewnić Zamawiającemu realizację połączeń telefonicznych z posiadanej przez Zamawiającego puli numerów stacjonarnych za pośrednictwem sieci GSM z numerami stacjonarnymi i komórkowymi zarówno w ruchu krajowym, jak i międzynarodowym,
- d) Usługa ma zapewnić transmisję głosową (połączenia telefoniczne),
- e) Medium transmisyjne usługi: bezprzewodowa technologia GSM,
- f) Strefa numeracyjna, z której Zamawiający będzie wykonywał połączenia: Warszawa (22),
- g) Zamawiający dysponuje ilością 30 numerów stacjonarnych dla danej strefy numeracyjnej.
- h) Wykonawca udostępnia wirtualną centralę telefoniczną – typu VPABX (ang. Virtual Private Automatic Branch Exchange) do obsługi ruchu telefonicznego przez Zamawiającego,
- i) konfiguracja usługi:
 - jeden główny numer dostępowy do VPABX gdzie poprzez IVR można połączyć się z każdą komórką organizacyjną Zamawiającego lub dowolnym numerem z puli numerów Zamawiającego,

- z każdego numeru do którego wykonano połączenie z zewnątrz VPABX poprzez VPABX można przełączyć rozmowę na dowolny numer z puli numerów Zamawiającego,
- Zamawiający korzysta z 1 numeru dostępowego (tzw. wirtualnej centrali telefonicznej).

2. Wymagania dotyczące planu taryfowego.

- a) opłata abonamentowa za każdy numer telefonu stacjonarnego, w którą wliczone są wszystkie połączenia wewnątrz kraju i w ramach UE,
- b) **opłaty za połączenia międzynarodowe będą rozliczane na podstawie cennika Wykonawcy z dnia wykorzystania usługi .**

3. Wymagania dotyczące wirtualnej centrali telefonicznej w zakresie funkcjonalności i obsługi serwisowej.

- a) menu głosowe IVR (ang. Interactive Voice Response) w wersji polskiej i angielskiej,
- b) ilość poziomów IVR – min. 5,
- c) własne zapowiedzi głosowe lub TTS (ang. Text-To-Speech) w wersji polskiej i angielskiej,
- d) kalendarz godzin pracy umożliwiający m.in. definiowanie godzin pracy wraz z dedykowaną zapowiedzią głosową, warunkowe kierowanie połączeń,
- e) definiowanie reguł dystrybucji połączeń, min. dla zajętości, dla nieobecności, dla kalendarza godzin pracy; definiowanie grup roboczych i w ramach tych grup reguł dystrybucji połączeń np. pierwszy wolny, pętla, itp.
- f) obsługa połączeń sekretarsko-dyrektorskich,
- g) kolejkowanie połączeń,
- h) prezentacja numeru wychodzącego numerem zdefiniowanym przez Zamawiającego, tj. numerem z puli numerów stacjonarnych z danej strefy numeracyjnej w danej strefie numeracyjnej,
- i) prezentacja numeru przychodzącego,
- j) automatyczne przekierowanie połączeń przychodzących,
- k) przełączanie połączeń z zapowiedzią lub nie,
- l) definiowane numery skrócone do połączeń wewnętrznych (4 ostatnie cyfry numeru stacjonarnego),
- m) ukrywanie numeru połączeń wychodzących,
- n) podgląd rejestru wykonanych połączeń,
- o) całodobowa obsługa serwisowa.

4. Wymagania dotyczące kart SIM telefonii stacjonarnej.

- a) karty SIM **nie będą** zabezpieczone przed uruchomieniem minimum czterocyfrowym kodem PIN.
- b) karty będą pozwalały na nadanie kodu PIN,
- c) karty SIM mają być dostarczone do siedziby Zamawiającego w opakowaniach uniemożliwiających ich uszkodzenie. Na opakowaniu każdej z kart ma być widoczny nr

- MSISDN. Dostawa kart SIM na koszt Wykonawcy,
d) zwykły format karty SIM (**nie** NanoSIM, MicroSIM, MiniSIM).

5. Wymagania dodatkowe telefonii stacjonarnej.

- a) Wykonawca udostępnia biling w wersji elektronicznej,
- b) Wykonawca zapewnia, zgodnie z obowiązującym prawem telekomunikacyjnym, świadczenie usługi w standardzie zapewniającym prawidłowe działanie usługi,
- c) uruchomienie usługi nastąpi od dnia 01 października 2023 r. Przez uruchomienie usługi należy rozumieć możliwość wykonywania połączeń przychodzących i wychodzących bezpośrednio lub poprzez centrale telefoniczną na telefony stacjonarne objęte zamówieniem oraz pełną konfigurację centrali telefonicznej, w tym z menu IVR umożliwiającą wykonywanie połączeń przychodzących i wychodzących,
- d) Wykonawca zapewnia kompleksową konfigurację usługi, w tym konfigurację wirtualnej centrali telefonicznej zgodnie z wymaganiami Zamawiającego, które zostaną przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego w dniu podpisania umowy,
- e) wstępna konfiguracja menu IVR wirtualnej centrali telefonicznej zostanie ustalona po podpisaniu Umowy,
- f) Wykonawca przeprowadzi szkolenia w terminie i miejscu wskazanym przez Zamawiającego z obsługi i administracji wirtualnej centrali telefonicznej dla nie więcej niż 4 osób wyznaczonych przez Zamawiającego – nie więcej niż 8 godzin,
- g) Wykonawca zapewnia całodobowy serwis na świadczonej usłudze,
- h) gwarantowany czas reakcji Wykonawcy na awarię usługi wynosi maksymalnie 1 godzinę od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego,
- i) gwarantowany czas skutecznego usunięcia przez Wykonawcę awarii usługi wynosi maksymalnie 4 godziny od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę,
- j) planowane przerwy techniczne w funkcjonowaniu usługi powinny występować w dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 18.00 do 7.00 dnia następnego a w dniach ustawowo wolnych od pracy i soboty w godzinach od 0.00 do 24.00,
- k) Wykonawca będzie informował Zamawiającego na minimum dwa dni przed planowaną przerwą techniczną w funkcjonowaniu usługi w godzinach innych niż wymienione w pkt. j.
- l) Zamawiający dopuszcza podpisanie przez przedstawiciela Zamawiającego i przedstawiciela Wykonawcy innych dokumentów nie wymienionych w niniejszym dokumencie, których podpisanie jest niezbędne w celu uruchomienia usługi,
- m) wszelkie koszty związane z przeniesieniem numerów z obecnego operatora do Wykonawcy oraz koszty związane z aktywacją i uruchomieniem usługi pokrywa Wykonawca.

III. WYMAGANIA MINIMALNE W ZAKRESIE USŁUGI MOBILNEGO DOSTĘPU DO INTERNETU.

1. Wymagania w zakresie usługi.

- a) Zamawiający zakupi świadczenie usługi telekomunikacyjnej mobilnego dostępu do Internetu opartej o sieć operatora telefonii komórkowej. W ramach usługi Wykonawca zagwarantuje standardowe opcje oferowane przez operatora oraz wymagania dodatkowe w tym między innymi:
 - nieograniczony dostęp do Internetu, na terenie kraju z minimalną prędkością transmisji danych na poziomie 10 Mb/s na obszarze objętym technologiami 4G, LTE i 5G,
 - transmisja danych (nadawanie, odbieranie) w technologii: HSPA; UMTS; EDGE; GPRS; 3G; 4G; LTE, 5G,
 - **bez limitu transferu danych** (przesłanych i odebranych), na terenie kraju,
 - roaming zablokowany w chwili aktywacji, z możliwością uruchomienia za zlecenie Zamawiającego,
- b) Wykonawca **dostarczy jednorazowo na własny koszt** niezbędne do realizacji **nieaktywne karty SIM, w ilości 120 sztuk w terminie do 15 sierpnia 2023 r.**, a następnie dokona ich aktywacji od 1 października 2023 r.,
- c) Wykonawca będzie dostarczał sukcesywnie według potrzeb Zamawiającego nieaktywne karty SIM z dostępem do Internetu, **w maksymalnej ilości 15 sztuk w terminie do 10 dni roboczych** od złożonego zamówienia na wskazany adres e-mail, a następnie dokona ich aktywacji w terminie 2 dni od ich odbioru,
- d) ceny pozostałych dostępnych usług nie ujętych w ofercie (w szczególności roaming) świadczonych w ramach usług telekomunikacyjnych telefonii komórkowej będą naliczane zgodnie z Cennikiem dla taryf „biznesowych” Wykonawcy obowiązującym na dzień wykonania usługi.
- e) w ramach ceny zamawiający będzie posiadał zbiorczy pakiet co najmniej 200 GB przesyłu danych do wykorzystania (na wszystkie aktywacje Zamawiającego) na terenie UE w 1 GB paczkach które będzie uruchamiał w razie potrzeby.

2. Wymagania dotyczące kart SIM Internet.

- a) aktywne karty SIM **nie będą** zabezpieczone przed uruchomieniem kodem PIN.
- b) karty będą pozwalały na nadanie kodu PIN.
- c) karty zostaną dostarczone na koszt wykonawcy do siedziby Zamawiającego w opakowaniach uniemożliwiających ich uszkodzenie. Na opakowaniu każdej z kart ma być widoczny nr MSISDN.
- d) preferowany formaty karty SIM: NanoSIM z przejściówką na MicroSIM na MiniSIM.

3. Wymagania dodatkowe.

- a) zarządzanie usługami dodatkowymi na kartach SIM przez Zamawiającego,
- b) usługi roamingu,
- c) bezpłatna wymiana karty SIM lub wydanie jej duplikatu w sytuacji: zagubienia,

- kradzieży, uszkodzenia, zmiany formatu (np. na NanoSIM),
- d) bieżące użycie usług na poszczególnych MSISDN,
 - e) możliwość uzyskania informacji szczegółowych o MSISDN: PIN, PUK, nr seryjnym karty SIM, informacji o zobowiązaniach finansowych,
 - f) możliwość różnicowania funkcjonalności poszczególnych użytkowników, rozumiana jako możliwość blokowania pojedynczych usług lub kilku naraz, w szczególności: połączeń międzynarodowych, usług realizowanych w roamingu, SMS premium, MMS premium, numerów specjalnych, innych usług o podwyższonej opłacie,
 - g) możliwość bezpłatnego sprawdzania stanu własnego rachunku (bieżących opłat).

IV. INFORMACJA DODATKOWA DOTYCZĄCA PŁATNOŚCI ZA POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE.

Za połączenia międzynarodowe rozliczane na podstawie cennika Wykonawcy z dnia wykorzystania usługi, wykonane od dnia podpisania umowy do 30 września 2024 r. zarówno w ramach usług telefonii stacjonarnej jak i telefonii mobilnej, Wykonawca otrzyma maksymalne wynagrodzenie w kwocie 3000,00 zł brutto.