**Załącznik A**

Spis treści

[Ogólne 2](#_Toc88131610)

[1. Świadczenie usług telekomunikacyjnych technologii mobilnej (część 1) 4](#_Toc88131611)

[1.1. Zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych 4](#_Toc88131612)

[1.1.1. Koszty usług krajowych 4](#_Toc88131613)

[1.1.2. Koszty usług w strefie krajów UE 5](#_Toc88131614)

[1.1.3. Koszty usług w innych strefach (poza Polską i strefą pozostałych krajów UE) 5](#_Toc88131615)

[1.1.4. Pozostałe wymagania 5](#_Toc88131616)

[1.1.5. Pokrycie zasięgiem 7](#_Toc88131617)

[1.2. Sprzęt do transmisji danych 7](#_Toc88131618)

[1.3. Usługa IVR 8](#_Toc88131619)

# Ogólne

Dostarczony sprzęt (urządzenia) winien być fabrycznie nowy, a data produkcji nie może być wcześniejsza niż 12 miesięcy od daty dostawy. Wszystkie urządzenia, zamówione w liczbie większej niż 1 sztuka, muszą być takie same pod względem producenta/modelu/wyposażenia/koloru, muszą być wzajemnie kompatybilnie i zapewniać zamienność technologiczną. Urządzenia muszą być dostarczone w stanie wolnym od wad technicznych, prawnych i formalnych uprawnień do gwarancji i aktualizacji. Sprzęt musi zostać dostarczony oraz uruchomiony w siedzibie zamawiającego, zgodnie z jego zaleceniami.

Całość dostawy musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji w celu zachowania gwarancji i osiągnięciu jak najniższego czasu usunięcia usterki. Towar oferowany w ramach grup oraz wszystkie akcesoria, muszą być tego samego producenta, co dostarczany sprzęt.

Dopuszcza się dostarczenie sprzętu oraz oprogramowania o parametrach wyższych niż wskazane.

Gwarancja na dostarczony sprzęt musi być realizowana przez producenta sprzętu bądź partnera posiadającego autoryzację producenta. W przypadku napraw realizowanych przez autoryzowanych partnerów, wymaga się przedstawienia dokumentów, wystawionych przez producenta sprzętu, stwierdzających fakt bycia autoryzowanym partnerem. W okresie gwarancji, w przypadku braku możliwości naprawy w określonym przedziale czasowym, na czas naprawy wymaga się nieodpłatnego wypożyczenia urządzania, o porównywalnych parametrach umożliwiających uruchomienie konfiguracji z posiadanego urządzenia.

W przypadku sprzętu, który nie jest własnością NCBJ OR POLATOM wszystkimi sprawami gwarancyjnymi zajmuje się Wykonawca, który na czas naprawy urządzenia musi zapewnić urządzenie zastępcze pozwalające na działanie usługi.

Czas Usunięcia Awarii jest mierzony oddzielnie dla każdej Awarii powodującej przerwę w świadczeniu Usługi NCBJ OR POLATOM określonej w Umowie. Czas usunięcia Awarii liczony jest od zgłoszenia Awarii przez NCBJ OR POLATOM u Wykonawcy do czasu zgłoszenia przez Wykonawcę jej usunięcia i potwierdzeniu tego faktu przez Zamawiającego. W przypadku ponownego zgłoszenia przez NCBJ OR POLATOM, w przeciągu 12 godzin, tej samej awarii, Czas Usunięcia Awarii mierzony dla obu zgłoszeń łączy się. Zgłoszenia usterek będą przyjmowane w cyklu 24 godziny na dobę.

Wymagany czas usunięcia awarii wynosi maksymalnie 24 godziny.

Do zgłaszania usterki należy podać jeden numer telefonu i co najmniej jeden adres e-mail do kontaktu z serwisem.

Dostawca nada indywidualną numerację dla każdego z urządzeń w celu ich identyfikacji przy kontakcie z serwisem. Numeracja musi być umieszczona w widocznym miejscu dla personelu działu IT użytkownika. Dzięki temu numerowi pracownicy działu IT będą mogli precyzyjnie przekazać serwisowi model i typ sprzętu oraz wewnętrzne dokonywać inwentaryzacji. Zamawiający wymaga aby przełączenie na nowego operatora odbyło się w terminie od piątku godziny 17:00 do niedzieli godziny 23:59 w ustalonym terminie po podpisaniu umowy.

**Zamawiający wymaga, aby przed złożeniem oferty odbyła się wizja lokalna mająca na celu dokonanie pomiarów pokrycia zasięgiem.**

Instalacja Stacji bazowej lub wzmacniaczy sygnału musi spełniać wymogi bezpieczeństwa i ochrony człowieka w środowisku pracy oraz ochrony środowiska, co zostanie potwierdzone, na koszt dostawcy, niezależnym sprawozdaniem z pomiarów pola elektromagnetycznego.
Sprawozdanie musi zostać sporządzone przez podmiot posiadający stosowne uprawnienia i certyfikat wystawiony przez Polskie Centrum Akredytacji przy pomocy urządzeń pomiarowych posiadających aktualny certyfikat wzorcowania nie starszy niż 4 lata.

Sprawozdanie musi zawierać:

* Plany lokalizacyjne instalacji
* Parametry systemów nadawczo – odbiorczych
* Sposób identyfikacji widma elektromagnetycznego
* Metodyka badań
* Zestaw pomiarowy
* Warunki atmosferyczne w czasie przeprowadzonych pomiarów
* Wyniki pomiarów natężenia pola elektrycznego dla celów Bezpieczeństwa i Ochrony Człowieka w Środowisku Pracy
* Omówienie wyników pomiarów
* Wyniki pomiarów dla celów ochrony środowiska
* Omówienie wyników pomiarów dla celów ochrony środowiska i ocena warunków
przebywania i zamieszkiwania ludzi w otoczeniu stacji bazowej.

# Świadczenie usług telekomunikacyjnych technologii mobilnej (część 1)

## Zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych

Świadczenie usług technologii mobilnej w ramach telefonii komórkowej, na terenie całego kraju jak również UE i poza nią na rzecz Zamawiającego, polegających m.in. na uruchomieniu nowych aktywacji oraz przejęciu aktualnie wykorzystywanych przez Zamawiającego numerów telefonów komórkowych.

Wykonawca w ramach zamówienia zapewni następujące usługi bez naliczania kosztów dodatkowych:

* Zarządzanie całą flotą przez dedykowaną aplikację z dostępem dla uprawnionego pracownika Zamawiającego.
* Wymiany karty SIM w związku z zagubieniem, zniszczeniem, uszkodzeniem lub zmianą aparatu telefonicznego który nie obsługuje aktualnie posiadanego standardu wielkości karty SIM.
* Obsługę telefonów ze zintegrowaną kartą SIM.
* Możliwość ustawienia indywidualnego limitu transmisji danych w roamingu dla każdego numeru, w tym
	+ Ograniczanie zmian indywidualnego limitu transmisji danych w roamingu, przez Zamawiającego, poprzez udostępnioną aplikację
	+ Zdejmowanie ograniczeń transmisji danych w roamingu, przez Zamawiającego, poprzez udostępnioną przez aplikację
* Możliwość ustawienia blokady połączeń dla danego numeru wychodzących w sytuacji kradzieży telefonu.
* Włączanie i wyłączanie roamingu dla danego numeru.
* Włączanie i wyłączanie poczty głosowej dla danego numeru.
* Włączanie i wyłączanie przekierowania połączeń na inny numer telefonu (u innego operatora).
* Transmisje danych do sieci Internet z wykorzystaniem dedykowanego APN o przepustowości minimum 500 MB/s, (należy podać kontakt do wsparcia technicznego).
* Usługa menu głosowego IVR.
* Włączanie wyłączanie innych funkcji udostępnianych w technologii mobilnej.
* Możliwość nałożenia/zdjęcia blokady korzystania z usług premium\* na każdym z numerów abonenckich (premium połączenia i sms-y zablokowane domyślnie przed uruchomieniem usługi).

\*Zamawiający za usługi premium rozumie wszystkie dodatkowe usługi zwane w niektórych przypadkach usługami specjalnymi. W szczególności związane z podwyższeniem opłaty poza abonamentowej – sms i sms zwrotny, mms, głosowej, treści rozrywkowych, subskrypcji premium rate, płatnościami w sklepach mobilnych, i innymi na które zgoda nie została udzielona przez Zamawiającego w panelu zarządzania zgodami lub poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta (dedykowanym opiekunem).

* Dla wszystkich numerów domyślnie włączona usługa wyświetlania powiadomienia o rozmowie oczekującej.
* Możliwość rozmawiania w ramach audiokonferencji (dodawanie do rozmowy kolejnych rozmów, w tym rozmów z numerami spoza puli Zamawiającego).

## Koszty usług krajowych

* Brak limitu i opłat dla wychodzących i przychodzących połączeń wewnętrznych obejmujących wszystkie numery telefonów, dostarczane i obsługiwane przez Wykonawcę.
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń do/od krajowych operatorów sieci stacjonarnych.
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń do/od krajowych operatorów sieci mobilnych (komórkowych).
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń video do/od krajowych sieci telefonii komórkowych.
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń transmisji danych SMS i MMS do/od krajowych sieci telefonii komórkowych.
* Transmisja danych o minimalnym limicie miesięcznym 2500 GB dla całej puli kart SIM miesięcznie przy transmisji LTE i wyższej, gdzie po wykorzystaniu limitu transmisji danych zostanie ona zwolniona do szybkości 3G i nie będzie dodatkowo taryfikowana.
* Wykonawca przedstawi cennik usług dodatkowych.

## Koszty usług w strefie krajów UE

Zamawiający oświadcza, iż pracownicy będą korzystać z usług na terenie UE podczas krótko okresowych podróży zagranicznych.

* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń wewnętrznych obejmujących wszystkie numery telefonów, dostarczane i obsługiwane przez Wykonawcę.
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń do/od polskich operatorów sieci stacjonarnych.
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń do/od polskich operatorów sieci mobilnych (komórkowych).
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń SMS do/od krajowych sieci telefonii komórkowych.
* Wychodzące/przychodzące połączenia transmisji danych MMS w ramach dostępnych puli transmisji danych.
* Transmisja danych roamingowych o minimalnym limicie miesięcznym 10 GB dla całej puli kart SIM miesięcznie.
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń do/od operatorów krajów UE sieci stacjonarnych.
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń do/od operatorów krajów UE sieci mobilnych (komórkowych).
* Brak limitu i opłat dla wychodzących/przychodzących połączeń SMS do/od operatorów krajów UE sieci telefonii komórkowych.

Wykonawca przedstawi i dołączy do oferty cennik usług dodatkowych.

## Koszty usług w innych strefach (poza Polską i strefą pozostałych krajów UE)

Wykonawca przedstawi cennik usług.

## Pozostałe wymagania

Wykonawca dostarczy cennik usług dodatkowych (czasowych) rozszerzających zakres abonamentu także w postaci pakietowej włączanej na okres 1-2 tygodni.

Dostarczone przez Wykonawcę karty SIM mają posiadać możliwość wyłączenia kodu PIN oraz przystosowania ich do obsługi urządzeń wymagających karty micro i nano SIM. Przystosowanie to ma polegać przykładowo na możliwości wyłamania z karty SIM, karty micro SIM lub bezpłatnej wymiany karty SIM na kartę micro SIM lub nano SIM.

Jeżeli jest konieczna wymiana kart sim przy zmianie operatora, to należy dostarczyć karty SIM w ilości 124 szt. wraz z przypisanymi numerami telefonów. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozszerzenia usługi umożliwiającej aktywacje 200 kart SIM. Nieaktywne numery telefonów nie mogą generować kosztów na rachunku.

Wymaga się, aby Wykonawca pozostawił u Zamawiającego na stanie do dyspozycji 10 kart SIM (zapasowych) w celu szybszej wymiany w przypadku uszkodzenia karty SIM lub konieczności dodania do systemu nowego numeru. Zamawiający będzie informował Wykonawcę o konieczności dosłania nowych kart SIM.

Aktywacja oraz dezaktywacja kart SIM (w tym kolejnych) nie będzie wymagała zmian w umowie o świadczenie usług i może być wykonywane na polecenie wyznaczonych osób ze strony Zamawiającego. Nowe numery będą posiadały dokładnie ten sam plan taryfowy i dokładnie ten sam czas obowiązywania co umowa.

W pierwszej kolejności zostaną aktywowane numery już posiadane przez Zamawiającego w ilości 130 sztuk (z czego dwa numery pracują na wirtualnej centrali), a pozostałe będą aktywowane w zależności od potrzeb.

Nieaktywowany numer przez Zamawiającego nie generuje kosztu abonamentowego w bilingu.

W przypadku konieczności przeniesienia usług do innego operatora, Wykonawca dokona aktywacji z zachowaniem istniejących numerów telefonicznych Zamawiającego, bez naliczania kosztów dodatkowych. Przeniesienie musi nastąpić w weekend z soboty na niedzielę. Karty SIM nowego operatora muszą być dostarczone na dwa tygodnie przed ustalonym terminem ich aktywacji.

Dostawca zapewni usługę umożliwiającą uruchomienie nagrania prezentowanego w trakcie oczekiwania na odebranie połączenia. Treść nagrania zostanie przekazana Wykonawcy po ustaleniu warunków technicznych.

Utworzenie centralnie zarządzanej sieci korporacyjnej ze wszystkich aktywowanych numerów, ze stałą stawką za połączenia głosowe w całym okresie obowiązywania umowy, wraz z uruchomioną jednosekundową taryfikacją połączeń głosowych i video, bez opłat za inicjację połączenia oraz bezpłatnym dostępem do służb ratowniczych (Policji 997, Straży Pożarnej 998, Pogotowia Ratunkowego 999, numeru alarmowego 112 na terenie całego kraju jak również UE i poza nią).

Dostarczanie na zlecenie Zamawiającego szczegółowego wykazu wykonywanych na jego rzecz usług telekomunikacyjnych, bez dodatkowych opłat, w tym zapewnienie Zamawiającemu bilingu numerów abonamentowych za ostatni okres rozliczeniowy w formie online z max. 48 h opóźnieniem z możliwością telefonicznego zażądania przyśpieszenia tego procesu. Billing musi mieć możliwość eksportowania w ustandaryzowanym formacie csv, xml w celu importu billingu do posiadanego przez NCBJ OR POLATOM systemu informatycznego rozliczającego koszty na jednostkę organizacyjną do której przypisany jest użytkownik danego numeru telefonicznego.

Wykonawca zapewni możliwość całodobowego bezpośredniego zarządzania wszystkimi aktywnymi kartami SIM, między innymi w niżej podanym zakresie:

a) włączanie/wyłączanie usług,
b) sprawdzenie rejestru połączeń za dowolny okres wstecz dla dowolnej karty SIM z aktywnych kart, znajdujących się w puli numerów Zamawiającego.
Możliwość pobrania jednego pliku zawierającego billing dla wszystkich numerów abonenckich lub wybranych, wskazując dla zestawienia dowolny okres, format pliku jeden z grupy (xls, xlsx, csv, xml) oraz PDF.

c) ograniczenie parametrów wybranych usług, np. 10 GB transmisji danych dla konkretnego numeru oraz możliwość wykorzystania np.: tylko 300 min na połączenia zagraniczne, wykonywania połączeń tylko w zakresie numerów firmowych
d) zarządzanie kodami PUK.
e) zmiana karty SIM.

Wykonawca oświadcza, że realizacja połączeń głosowych nie będzie realizowana po łączach wykorzystujących protokół IP.

Zamawiający nie dopuszcza określenia minimalnego ruchu generowanego w ramach umowy.

Zamawiający informuje, że średnia miesięczna suma minut rozmów przychodzących i wychodzących z dotychczas posiadanych aktywacji jest na poziomie 31 000 minut miesięcznie wraz z roamingiem międzynarodowym do wszystkich operatorów. Wartość ilości minut połączeń przeprowadzonych w roamingu międzynarodowym nie jest wartością stałą. Dlatego w założeniach przyjęto średnią kwotę przydzieloną na połączenia roamingowe i międzynarodowe, którą zwiększa wartość szacunkową usług. (1000 zł netto z 36 miesięcy).

Wszystkie karty SIM mają łączyć się z siecią Internet przez jedną wspólną bramę z wykorzystaniem lokalnych serwerów DNS NCBJ OR POLATOM. Transmisja danych ma być kierowana zaszyfrowanym tunelem przez Firewalle należące do NCBJ OR POLATOM za pośrednictwem prywatnego APN w celu zabezpieczenia telefonów przed odbieraniem danych z obcych źródeł.

## Pokrycie zasięgiem

Zamawiający wymaga pokrycia zasięgiem sieci komórkowej, co najmniej w technologii 3G na całym terenie NCBJ OR POLATOM w pomieszczeniach biurowych, laboratoriach i podpiwniczeniach, ciągach komunikacyjnych budynków NCBJ OR POLATOM. Dodatkowe nadajniki zwiększające zasięg sieci muszą być tak skonfigurowane, aby wykorzystanie ich zasięgu nie wymagało ingerencji użytkownika telefonu. Telefon musi automatycznie przełączyć się do najmocniejszego nadajnika. Ze względów organizacyjnych stacje bazowe uruchomione na potrzeby Zamawiającego muszą rozgłaszać nazwę „POLATOM”. Koszty związane z zakupem i instalacją podzespołów do wykonania stacji bazowej oraz energii elektrycznej wykorzystywanej przez stacje bazowe pokrywa Wykonawca. Wykonawca musi zainstalować podliczniki energii elektrycznej wykorzystywane do stacji bazowych. Umowa na energię elektryczną będzie podpisana po obustronnych ustaleniach. Zamawiający zapewnia Wykonawcy odpłatny dostęp do korzystania ze  źródła energii elektrycznej niezbędnego do funkcjonowania urządzeń dostarczonych w ramach realizacji zamówienia.

Wykonawca zobowiązany jest podpisać umowę z dostawcą energii elektrycznej tj. z Narodowym Centrum Badań Jądrowych.

Odpłatność za korzystanie z energii elektryczne będzie naliczana według stawek obowiązujących w dniu wystawienia faktury dla Wykonawcy. Wartość jednostkowa zużytej energii będzie sumą stawek obowiązujących w PGE S.A za przesył energii i za zużycie energii.

## Sprzęt do transmisji danych

Routery w najnowszej dostępnej technologii mobilnej (5G), w ilości 3 sztuk, z wbudowanym gniazdem SIM oraz wbudowanym WIFI, wraz z kartami SIM.

Umożliwiające wykorzystanie transmisji danych z limitem 300 GB miesięcznie, przy transmisji LTE i wyższej, gdzie po wykorzystaniu limitu transmisji danych zostanie ona zwolniona do szybkości 3G i nie będzie dodatkowo taryfikowana.

Routery musza być wyposażone w gniazdo anteny zewnętrznej.

## Usługa IVR

Uruchomienie IVR na dwóch wyznaczonych numerach telefonu:

Usługa IVR ma umożliwić manualne przełączenie osoby dzwoniącej pod wskazany numer telefonu za pomocą menu głosowego z możliwością wyboru za pomocą DTMF.

Nagrania zgłoszenia na system IVR musi zostać zrealizowane przez profesjonalną firmę i być zawarte w cenie usługi. Kopia nagrania zostanie przekazana Zamawiającemu.

Przykładowe zgłoszenie, jakie zostanie skonfigurowane w usłudze IVR:

Witamy w Ośrodku Radioizotopów POLATOM

Welcome to the Radioisotope Centre POLATOM

For English, press 2.

Uprzejmie informujemy, że nasze biuro czynne jest od Pn. do Pt. w godzinach od 8.00 do 15.45.

• Aby pozostawić wiadomość, prosimy wybrać 3

• Jeśli chcą Państwo zgłosić działanie niepożądane leku, prosimy wybrać 4 ( przekierowanie na nr +48 XXXXXXXXX)

• W celu złożenia reklamacji, prosimy wybrać 5 (przekierowanie na nr +48 XXXXXXXXX)

ANGIELSKA WERSJA (Po wybraniu 2)

Please note that our office is open Monday to Friday from eighth a.m. to four forty-five p.m.

• If you want to leave a message, press 3

• For Pharmacovigilance, press 4 (przekierowanie na nr +48 XXXXXXXXX)

• Drug Complaints, press 5 (przekierowanie na nr +48 XXXXXXXXX)

Poczta głosowa realizowana przez IVR musi wysyłać wiadomość e-mail w celu poinformowania o nowym nagraniu. Nagranie musi posiadać możliwość wielokrotnego odtwarzania. Wiadomość głosowa może być dostępna z portalu do obsługi nagrań głosowych lub być wysyłana na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail.