

Opis przedmiotu zamówienia

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telekomunikacyjnych tj. usług głosowych oraz szerokopasmowego dostępu do Internetu przy pomocy sieci publicznej.
2. Zamawiający wymaga, aby rozpoczęcie świadczenia usług, stanowiących przedmiot zamówienia co najmniej w części internetowych łączy szerokopasmowych nastąpiło w dniu 1 marca 2018 r. Maksymalny termin rozpoczęcia świadczenia wszystkich usług wynosi 150 dni od daty podpisania Umowy.
3. Najpóźniej w dniu rozpoczęcia świadczenia usług przez Wykonawcę wymagane jest przeprowadzenia przy udziale przedstawicieli Zamawiającego testów końcowych, potwierdzających sprawne funkcjonowanie systemu łączności, umożliwiającego transmisję danych za pośrednictwem łączy internetowych, wykonywanie za pośrednictwem Wykonawcy połączeń wychodzących z urzędzeń użytkowników końcowych oraz przyjmowanie połączeń przychodzących przez urządzenia końcowe (aparaty telefoniczne, faksy) Zamawiającego, a także podpisanie protokołu odbioru, potwierdzającego techniczną możliwość wykonywania usług zgodnie z warunkami określonymi w umowie.
4. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie następujących usług telekomunikacyjnych w lokalizacjach:
 - a. Część 1: Siedziba WORD Katowice w Katowicach, ul. Francuska 78 – usługa ISDN PRA 30B+D z 50 numerami DDI i 10 aktywnymi kanałami(jednoczesnymi rozmowami) oraz usługi głosowe umożliwiające prowadzenie trzech jednoczesnych rozmów telefonicznych za pomocą standardowych analogowych aparatów telefonicznych, w tym sześciu faksów;
Oddział Terenowy w Bytomiu, ul. Strzelców Bytomskich 98 – usługi głosowe umożliwiające prowadzenie trzech jednoczesnych rozmów telefonicznych za pomocą standardowych analogowych aparatów telefonicznych, w tym jednego faksu oraz symetryczne łącze internetowe wykonane w technologii światłowodowej o minimalnej przepustowości 50/50 Mbs;
 - b. Część 2: Oddział Terenowy w Dąbrowie Górniczej ul. Tysiąclecia 56 – usługi głosowe umożliwiające prowadzenie trzech jednoczesnych rozmów telefonicznych za pomocą standardowych analogowych aparatów telefonicznych, w tym jednego faksu oraz symetryczne łącze internetowe wykonane w technologii światłowodowej o minimalnej przepustowości 50/50 Mbs;
 - c. Część 3: Oddział Terenowy w Jastrzębiu Zdroju ul. Armii Krajowej 31 – usługi głosowe umożliwiające prowadzenie trzech jednoczesnych rozmów telefonicznych za pomocą standardowych analogowych aparatów telefonicznych, w tym jednego faksu oraz symetryczne łącze internetowe wykonane w technologii światłowodowej o minimalnej przepustowości 50/50 Mbs;
 - d. Część 4: Oddział Terenowy w Tychach ul. Jana Pawła II 3 – usługi głosowe umożliwiające prowadzenie trzech jednoczesnych rozmów telefonicznych za pomocą standardowych analogowych aparatów telefonicznych, w tym jednego faksu oraz symetryczne łącze internetowe wykonane w technologii światłowodowej o minimalnej przepustowości 50/50 Mbs;
 - e. Część 5: Oddział Terenowy w Rybniku ul. Ekonomiczna 21, – usługi głosowe umożliwiające prowadzenie trzech jednoczesnych rozmów telefonicznych za pomocą standardowych

analogowych aparatów telefonicznych, w tym jednego faksu oraz łącze internetowe wykonane w technologii światłowodowej o minimalnej przepustowości 20/10 Mbs.

5. Dostarczenie usług tak internetowych jak i głosowych – zarówno ISDN PRA jak i pozostałych winno nastąpić łączem światłowodowym zakończonym w serwerowni znajdującej się w danej lokalizacji;
6. Świadczenie usług głosowych będzie obejmowało:
 - a. połączenia lokalne i strefowe,
 - b. połączenia międzystrefowe,
 - c. połączenia do sieci komórkowych,
 - d. połączenia międzynarodowe,
 - e. zapewnienie transmisji dla co najmniej wskazanej liczby faksów,
 - f. połączenia pozostałe (połączenia do biura numerów, itp.),
 - g. połączenia bezpłatne do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy posiadających numery skrócone tj: 112, 999, 998, 997, 994, 992, 993, 991, 986, 985, 984,
 - h. automatyczne serwisy informacyjne, infolinie 0-800;0-801;0-804; linie informacyjne 191XX;193XX;195XX;
 - i. prezentacja numeru itp.,
 - j. bezpłatną całodobową możliwość telefonicznej obsługi klientów,
 - k. automatyczną blokadę połączeń na numery 0700XXXXXX – 0709XXXXXX oraz 0 300XXXXXX oraz inne numery zaliczane do taryf specjalnych, na żądanie Zamawiającego – złożone w formie pisemnej i przesłane pocztą listową lub elektroniczną do wyznaczonego przez Wykonawcę przedstawiciela – Wykonawca winien na wskazany w piśmie okres blokadę dla wskazanego numeru wyłączyć.
7. Wykonawca jest zobowiązany do dopełnienia wszelkich formalności niezbędnych do realizacji przedmiotu zamówienia na podstawie upoważnienia udzielonego przez Zamawiającego.
8. W przypadku zmiany operatora dla części 1-4 Wykonawca w ramach umowy zobowiązuje się dokonać na własny koszt przeniesienia wskazanych przez Zamawiającego dotychczasowych numerów telefonów do swojej sieci z sieci obecnego usługodawcy – firmy ORANGE Polska S.A. Al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa oraz uruchomić wszystkie wymagane usługi w swojej sieci w pierwszym dniu po zakończeniu okresu obowiązywania umowy u obecnego operatora w taki sposób, aby zapewnić bezwzględną ciągłość usług telekomunikacyjnych;

W przypadku zmiany operatora dla części 5 Wykonawca w ramach umowy zobowiązuje się dokonać na własny koszt przeniesienia wskazanych przez Zamawiającego dotychczasowych numerów telefonów do swojej sieci z sieci obecnego usługodawcy – firmy ERTEL Sp. z o.o. ul. Wodzisławska 143, 44-218 Rybnik oraz uruchomić wszystkie wymagane usługi w swojej sieci w pierwszym dniu po zakończeniu okresu obowiązywania umowy u obecnego operatora w taki sposób, aby zapewnić bezwzględną ciągłość usług telekomunikacyjnych.
9. Wykonawca poniesie wszystkie koszty związane z przeniesieniem oraz aktywacją numerów abonenckich, a także związane z przygotowaniem dokumentacji niezbędnej do wykonania tego procesu oraz uzyskaniem niezbędnych pozwoleń.
10. Zamawiający nie poniesie żadnych dodatkowych kosztów związanych z zachowaniem numerów telefonów dotychczas wykorzystywanych, utrzymaniem łącza, serwisowaniem urządzeń dostarczonych przez Wykonawcę, a niezbędnych do świadczenia usługi oraz kosztów związanych z dostosowaniem swojej infrastruktury telekomunikacyjnej do Wymagań Wykonawcy. Jeżeli Wykonawca stwierdzi potrzebę rozbudowy centralek telefonicznych lub urządzeń sieciowych

Zamawiającego w związku z realizacją usług, Zamawiający wyraża zgodę na rozbudowę posiadanych urządzeń na własny koszt przez Wykonawcę.

11. Przeniesienie do własnej sieci wszystkich wymienionych w Opisie Przedmiotu Zamówienia numerów telefonów przydzielonych i dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego winno nastąpić bez przerw w dostawie usług telekomunikacyjnych (Wykonawca jest zobowiązany do zachowania ciągłości łączności telefonicznej), zgodnie z art. 71 ustawy Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz. U. z 2016 r. poz. 1489 ze zm.) oraz § 10 ust. 1 Rozporządzenia Ministra Infrastruktury w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych z dnia 16 grudnia 2010 r. (Dz. U. z 2010 r. Nr 249 poz. 1670). Przerwy w pracy pomiędzy urządzeniami końcowymi (aparataami telefonicznymi, faksami) Zamawiającego związane z przeniesieniem numerów nie mogą wystąpić w godzinach od 7.30 do 15.30 w dni powszednie.
12. W ramach wynagrodzenia wskazanego w ofercie, Zamawiający wymaga od Wykonawcy:
 - a. stałej – z uwzględnieniem SLA – (całodobowo i we wszystkie dni w roku) realizacji ruchu przychodzącego i wychodzącego w obszarze wszystkich dostępnych telekomunikacyjnych sieci krajowych i zagranicznych,
 - b. świadczenia usług w systemie naliczania sekundowego,
 - c. braku opłaty za niezrealizowane połączenia,
 - d. braku opłaty za rozpoczęcie połączeń,
 - e. bezpłatnego sporządzania i dostarczania Zamawiającemu bezpłatnych szczegółowych wykazów realizowanych połączeń z linii telefonicznych w formie elektronicznej umożliwiającej edycję w programie MS Excel na uzgodniony wcześniej adres e-mail, za dany okres rozliczeniowy najpóźniej 7 dni roboczych po zakończeniu danego okresu, zestawienie bilingowe za dany miesiąc powinno zawierać co najmniej:
 - i. wykaz wszystkich rozmów z podaniem numeru abonenta wybierającego i wybieranego,
 - ii. datę i godzinę rozpoczęcia i zakończenia połączenia,
 - iii. czas rozmowy podany z dokładnością do jednej sekundy,
 - iv. koszt połączenia -ze wskazaniem czy jest to koszt brutto czy netto,
 - v. podsumowanie czasu i kosztów rozmów
 - f. dokonywania rozliczenia na podstawie danych taryfikacyjnych, dostarczanych Zamawiającemu nieodpłatnie wraz z fakturą. Dane taryfikacyjne nie mogą zawierać mniej informacji niż bilingi stosowane w ofercie biznesowej, a w szczególności będą zawierały informacje na temat: rodzaju i kosztów opłat stałych (abonamentowych) i jednorazowych dla poszczególnych numerów, rodzajów połączeń nawiązanych z poszczególnych numerów, łącznego czasu trwania połączeń poszczególnych rodzajów, kosztu wykonania połączeń dla poszczególnych rodzajów połączeń oraz sumy kosztów dla poszczególnych numerów za wykonane połączenia i przypisane opłaty stałe (abonamentowe) i jednorazowe,
 - g. prezentacji numerów CLIP na wszystkich numerach Zamawiającego,
 - h. płaskiego planu taryfowego, tj. bez okresów taryfikacyjnych ze względu na porę dnia oraz dzień tygodnia,
 - i. obowiązywania okresu rozliczeniowego od pierwszego do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego,
 - j. możliwości zablokowania lub odblokowania w każdym czasie na zlecenie Zamawiającego (złożone w formie pisemnej i przesłane pocztą listową lub elektroniczną do wyznaczonego przez Wykonawcę przedstawiciela) określonych przez Zamawiającego typów/rodzajów połączeń lub

usług dla numerów telefonicznych stanowiących przedmiot zamówienia, w terminie nie dłuższym niż 24 godziny od czasu otrzymania zlecenia.

- k. zapewnienie preselekcji wszystkich połączeń do swojej sieci (jeżeli będzie to konieczne),
- l. naliczania kosztów połączeń według załączonego do oferty formularza cenowego.

13. Miesięczna opłata abonamentowa w lokalizacji dla usług głosowych winna obejmować korzystanie z dostępu do sieci telekomunikacyjnej w danej lokalizacji oraz połączenia w maksymalnej ilości (czasie) określonej w zestawieniu ruchu (poniżej) – pakiet rozmów. Połączenia wychodzące niezależnie czy na numery obce czy na numery Wykonawcy dostarczone w ramach Umowy – nawet znajdujące się w tej samej lokalizacji - winny być zliczane jednakowo tj. pomniejszać w/w pakiet. Czas niewykorzystanych połączeń w danym miesiącu nie powiększa limitu (pakietu) na kolejny miesiąc. Połączenia wykonane po wykorzystaniu limitu winny być taryfikowane zgodnie z dostarczonym cennikiem. Cennik ten nie może zawierać cen wyższych niż w standardowej ofercie biznesowej Wykonawcy.

| Lokalizacja | Pakiet (maksymalna ilość) minut do wszystkich sieci komórkowych w Polsce oraz wszystkich sieci stacjonarnych w Polsce i za granicą |
|------------------|--|
| Katowice | 0 |
| Bytom | 300 |
| Dąbrowa Górnicza | 300 |
| Jastrzębie Zdrój | 450 |
| Tychy | 300 |
| Rybnik | 0 |

- 14. Opłata miesięczna abonamentowa za niepełny miesiąc świadczenia usługi winna być obliczona proporcjonalnie do okresu, za który była świadczona,
- 15. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania tajemnicy telekomunikacyjnej oraz przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. 2016 poz. 922),
- 16. Świadczenie usługi z zastosowaniem środków technicznych gwarantujących bezpieczeństwo przekazu informacji,
- 17. Przedmiot zamówienia obejmuje także bezpłatne, okresowe przeglądy i bieżące kontrole (w tym również na zgłoszenie zamawiającego problemów) stanu technicznego łączy i innych urządzeń, a także zdalne sprawdzanie parametrów łączy poprzez ich pomiary i usuwanie usterek.
- 18. W ramach umowy Wykonawca jest zobowiązany świadczyć bezpłatną pomoc techniczną związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez Zamawiającego.
- 19. W momencie rozpoczęcia realizacji zamówienia Wykonawca musi dysponować centrum zgłaszania problemów ze strony klientów (customer service) działającym minimum w godzinach 6:00 – 21:00 w dni robocze.
- 20. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia przez okres trwania umowy serwisu na następujących warunkach:
 - a. Dostępność usługi winna być zagwarantowana na poziomie min 99,5%,
 - b. Reakcja na zgłoszenie awarii – maksymalnie 1 godzina,

- c. Usunięcie awarii, rozumiane jako przywrócenie funkcjonalności łącza w ciągu max 8 godzin od chwili zgłoszenia awarii, do czasu usunięcia awarii nie będzie zaliczany czas od momentu zgłoszenia przez Operatora braku dostępu do sprzętu znajdującego się w pomieszczeniach Zamawiającego do momentu zgłoszenia przez Zamawiającego możliwości dostępu – jeżeli dostęp taki jest wymagany do usunięcia awarii.
 - d. Zgłaszanie awarii odbywać się będzie drogą telefoniczną lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 - e. W przypadku gdyby czas usunięcia awarii został przekroczony o więcej niż 24 godziny i mniej niż 48 godzin opłata abonamentowa dotycząca usługi dotkniętej awarią za miesiąc w którym wystąpiła awaria winna zostać obniżona o 50%.
 - f. W przypadku gdyby czas usunięcia awarii został przekroczony o więcej niż 48 godzin opłata abonamentowa za miesiąc w którym wystąpiła awaria winna zostać obniżona o 100%.
21. Wykonawca po zakończeniu czasu trwania umowy, zagwarantuje bezkosztowe przeniesienie wszystkich aktywnych numerów Zamawiającego z sieci Wykonawcy do sieci innego operatora. Niniejszy zapis nie będzie miał zastosowania w przypadku, gdy Wykonawcą pozostanie obecny operator.
22. Wykonawca winien zapewnić świadczenie usług głosowych i tekstowych (fax) na aparatach telefonicznych i urządzeniach faxowych posiadanych przez Zamawiającego. Zamawiający nie dopuszcza możliwości wymiany posiadanego sprzętu.
23. Zamawiający wymaga poprawnej współpracy dostarczonych usług z następującymi centralkami:
- a. Katowice – Slican CCT 1664.EU wyposażona w karty m. in. CCT1E1, CCT4ASS oraz CCT2S6U,
 - b. Bytom – Slican IPM-032 wyposażona w karty m.in. IMP2ST oraz IMP2CO1AB,
 - c. Dąbrowa Górnicza – Platan Beta wyposażona w karty m.in. 2WM1BRA,
 - d. Jastrzębie Zdrój – Panasonic KX-TEA308,
 - e. Tychy – Panasonic KX-TEA308,
 - f. Rybnik – Slican CCT 1668.S wyposażona w karty m. in. CCT1E1, CCT4ASS oraz CCT2S6U.
24. W lokalizacjach dla części 1-4 za wyjątkiem Katowic Zamawiający wymaga współpracy z centralkami dwóch z trzech dostarczonych kanałów głosowych. Kanały te w ruchu przychodzącym winny być dostępne za pomocą pojedynczego numeru telefonu, jak również w ruchu wychodzącym powinny być identyfikowane jako pojedynczy numer. Trzeci kanał zostanie użyty do podłączenia faksu, jednak Zamawiający zastrzega sobie możliwość podłączenia tego kanału do centralki jeżeli wyposażenie centralki na to pozwoli. Kanał ten winien mieć oddzielny numer telefonu.
- Dla części 5 Rybnik Zamawiający wymaga współpracy z centralkami dwóch z trzech dostarczonych kanałów głosowych. Kanały te w ruchu przychodzącym winny być dostępne za pomocą pojedynczego numeru telefonu, jak również w ruchu wychodzącym powinny być identyfikowane jako pojedynczy numer. Trzeci kanał zostanie użyty do podłączenia faksu, jednak Zamawiający zastrzega sobie możliwość podłączenia tego kanału do centralki jeżeli wyposażenie centralki na to pozwoli. Kanał ten winien mieć oddzielny numer telefonu.
25. Po stronie zamawiającego w każdej lokalizacji sieć lokalna jest zakończona routerem z portem WAN w standardzie RJ45.
26. Ze względu na samodzielne zestawianie połączeń VPN pomiędzy lokalizacjami wymagane jest otwarcie na dostarczonych łączach internetowych co najmniej portów umożliwiających zestawienie połączeń.

27. Wykonawca oferujący usługi w częściach 1-4 musi posiadać dla usług szerokopasmowego Internetu certyfikat MEF CE 2.0 potwierdzający wysoką jakość świadczonych usług oraz zgodność z usługami oferowanymi przez innych operatorów,
28. Pomiędzy lokalizacjami Katowice i Bytom operator winien zestawić szyfrowane połączenie poprzez sieć Internet o gwarantowanej przepustowości min. 30/30 Mbs.
29. W przypadku gdyby ze względów technicznych (wykonanie łącza) wykonawca nie był w stanie z dniem 1 marca 2018 rozpocząć świadczenia usług dostawy internetowych łączy szerokopasmowych w którejkolwiek lokalizacji, jest zobowiązany dostarczyć i uruchomić z tym dniem, do czasu uruchomienia łącza głównego, w tej lokalizacji zastępcze łącza internetowe co najmniej w technologii LTE. Zapisy pkt. 3 dotyczą zarówno uruchomienia łącza światłowodowego jak i zastępczego.
30. Zamawiający wyraża zgodę by do umowy dołączyć szczegółowe Umowy według wzoru Wykonawcy, z tym że postanowienia tych umów sprzeczne z wzorem umowy zawartym w dokumentacji niniejszego postępowania nie są wiążące dla Zamawiającego.
31. Numery telefonów, które mają pozostać w firmie zostaną podane po wyborze oferty.

Obecne wykorzystanie usług

Średnie miesięczne wykorzystanie usług w minutach dla poszczególnych lokalizacjach i dla rodzajów usług za okres ostatnich 12 miesięcy kształtowało się następująco:

| | | infolinie 801 | komórkowe | Lokalne i strefowe | międzystrefowe | skrócone |
|------------|-------|------------------|-----------|-----------------------|----------------|----------|
| Katowice | Ilość | 6 | 2 | 7753 | 35 | 1 |
| | Czas | 200 | 1 | 650 | 125 | 70 |
| Bytom | Ilość | 0 | 37 | 82 | 23 | 0 |
| | Czas | 0 | 105 | 150 | 60 | 0 |
| Dąbrowa | Ilość | 1 | 49 | 106 | 13 | 7 |
| | Czas | 3 | 70 | 160 | 45 | 6 |
| Jastrzębie | Ilość | 0 | 0 | 734 | 1 | 0 |
| | Czas | 0 | 0 | 280 | 2 | 0 |
| Tychy | Ilość | 0,1 | 0 | 63 | 1 | 2 |
| | Czas | 1 | 0 | 140 | 7 | 2 |
| Rybnik | Ilość | 0 | 150 | 70 | 40 | 0 |
| | Czas | 0 | 90 | 120 | 100 | 0 |