

....., dnia ..... - ..... - 2018 r.

czytelna pieczęć firmowa wykonawcy

### Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

- I. Przedmiotem zamówienia jest zakup świadczenia usługi telekomunikacyjnej opartej o sieć operatora telefonii komórkowej, w szczególności:
  - 1) świadczenie usługi łączności głosowej oraz tekstowej SMS i MMS;
  - 2) świadczenie usługi mobilnego dostępu do Internetu w technologii GSM, UMTS i LTE z obustronną transmisją danych;
  - 3) dostawa fabrycznie nowych, oryginalnie zapakowanych, wolnych od wad fizycznych i prawnych aparatów telefonicznych i modemów;
  - 4) dostawa aktywnych kart SIM skonfigurowanych do pracy w sieci Wykonawcy;
  - 5) świadczenie usługi serwisu dla sprzętu dostarczonego w ramach zamówienia.
- II. Świadczone usługi telekomunikacyjne mają zapewnić bezpłatnie:
  - 1) zachowanie dotychczas używanych numerów telefonicznych MSISDN,
  - 2) przeniesienie numerów na zasadach zgodnych z Prawem Telekomunikacyjnym.
- III. Zakres ilościowy zamówienia
  1. usługi i dostawy realizowane z dniem zawarcia umowy:
    - 1) aktywacje głosowe z usługą dostępu do Internetu – pakiet ryczałtowej transmisji danych 16 GB/mc: 750 (słownie: *siedemset pięćdziesiąt*);
    - 2) aktywacje internetowe do urządzeń modem/router – pakiet ryczałtowej transmisji danych minimum 40 GB/mc: 24 (słownie: *dwadzieścia cztery*);
    - 3) dostawa telefonów z grupy cenowej I: 600 sztuk (słownie: *sześćset*);
    - 4) dostawa telefonów z grupy cenowej II: 150 sztuk (słownie: *sto pięćdziesiąt*);
    - 5) dostawa modemów/routerów: 24 sztuki (słownie: *dwadzieścia cztery*).
  2. usługi i dostawy w ramach prawa opcji (bez gwarancji realizacji):
    - 1) maksymalna liczba dodatkowych aktywacji głosowych z usługą dostępu do Internetu – pakiet ryczałtowej transmisji danych 16GB/mc: 140 (słownie: *sto czterdzieści*);
    - 2) maksymalna liczba dodatkowych aktywacji internetowych do urządzeń modem/router – pakiet ryczałtowej transmisji danych minimum 40 GB/mc: 100 (słownie: *sto*);
    - 3) maksymalna liczba dodatkowych telefonów z grupy cenowej I: 100 sztuk (słownie: *sto*);
    - 4) maksymalna liczba dodatkowych telefonów z grupy cenowej II: 50 sztuk (słownie: *pięćdziesiąt*);
    - 5) maksymalna liczba dodatkowych modemów/routerów: 100 sztuk (słownie: *sto*);

- 6) w związku z występowaniem prawa opcji Wykonawca wyceni w *Formularzu oferty*:
- a) trzy dodatkowe pakiety transmisji danych do aktywacji głosowych, które mogą być dodawane do pakietu posiadanego w ramach abonamentu: o wielkościach 16 GB, 48 GB i 84 GB włączanych na okres 30 dni. Pakiety te mogą być włączane na życzenie Zamawiającego. Za pakiet zostanie pobrana miesięczna opłata zgodna z ofertą złożoną w *Formularzu oferty*. Jeżeli pakiet był włączony na przełomie okresów rozliczeniowych, pakiet zostanie doliczony do faktury za miesiąc, w którym pakiet został włączony. Zamawiający nie jest zobowiązany do określenia minimalnej liczby aktywacji dodatkowych pakietów 16 GB, 48 GB i 84 GB, które będą uruchomione w trakcie obowiązywania umowy;
  - b) trzy dodatkowe pakiety transmisji danych do urządzeń modem/router, które mogą być dodawane do pakietu posiadanego w ramach abonamentu: o wielkościach 40 GB, 80 GB i bez limitu na okres 30 dni. Pakiety te mogą być włączane na życzenie Zamawiającego. Za pakiet zostanie pobrana miesięczna opłata zgodna z ofertą złożoną w *Formularzu oferty*. Jeżeli pakiet był włączony na przełomie okresów rozliczeniowych, pakiet zostanie doliczony do faktury za miesiąc, w którym pakiet został włączony. Zamawiający nie jest zobowiązany do określenia minimalnej liczby aktywacji dodatkowych pakietów 40 GB, 80 GB i bez limitu, które będą uruchomione w trakcie obowiązywania umowy;
- 7) Zamawiający zastrzega sobie prawo zakupu w ramach liczby telefonów określonej w związku z prawem opcji telefonów z III i IV grupy cenowej. Wykonawca wyceni aparaty telefoniczne z Grupy III i IV w *Formularzu oferty*. Zamawiający nie jest zobowiązany do określenia minimalnej liczby aparatów telefonicznych z Grupy III i IV, które zakupi w trakcie obowiązywania umowy.

#### IV. Zasady realizacji usługi

1. Przedmiot zamówienia realizowany będzie w oparciu o zawartą w wyniku niniejszego postępowania pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zawierającą co najmniej dane wskazane w art. 56 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 1907 z późn. zm.), (projekt umowy stanowi Załącznik nr 7 do SIWZ). Zamawiający dopuszcza podpisanie z Wykonawcą umowy szczegółowej z zastrzeżeniem, że zapisy umowy, której projekt stanowi Załącznik nr 7 do SIWZ, mają pierwszeństwo nad zapisami umowy szczegółowej;
2. Realizacja usługi odbywać się będzie poprzez wykorzystanie dostarczonych przez Wykonawcę aktywnych kart SIM oraz fabrycznie nowego wolnego od wad fizycznych i prawnych sprzętu w postaci aparatów telefonicznych oraz modemów do transmisji danych z możliwością dostępu do Internetu w technologii GSM, UMTS i LTE z obustronną transmisją danych, zwanych w dalszej części urządzeniami;
3. Na dostarczone urządzenia Wykonawca udziela 24 miesięcy gwarancji i rękojmi, liczonych od dnia dostarczenia urządzenia do Zamawiającego, potwierdzonego Protokołem odbioru.
4. Zamawiający przewiduje przeniesienie obecnie posiadanych numerów abonenckich do sieci operatora wybranego w postępowaniu po zakończeniu dotychczasowej umowy i wygaśnięciu wynikających z nich zobowiązań. Usługi i dostawy urządzeń będą wykonywane sukcesywnie przez cały czas trwania umowy, wg zamówień Zamawiającego;

5. Zamawiający zastrzega sobie możliwość wystąpienia zmian w numerach telefonicznych wykazanych w Załączniku nr 1 do umowy;
6. Dostawy kart SIM i urządzeń będą dokonywane przez Wykonawcę w terminie oferowanym przez Wykonawcę w formularzu oferty, jednak nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od zgłoszenia zapotrzebowania przez Zamawiającego drogą telefoniczną, e-mailem, lub przez portal biura obsługi abonenta;
7. Dla celów niniejszego postępowania Zamawiający podzielił planowane do zakupu telefony komórkowe na grupy cenowe wskazane w dalszej części Opisu. O zakwalifikowaniu telefonu od konkretnej grupy będzie decydowało spełnienie minimalnych parametrów technicznych wskazanych przez Zamawiającego dla poszczególnych grup;
8. Zamawiający zastrzega sobie możliwość bezpłatnego przeniesienia numerów telefonicznych (bez aparatów telefonicznych) należących do Zamawiającego do Systemu Łączności Rządowej. W miejsce przeniesionych numerów Wykonawca przekaze Zamawiającemu nowe numery telefoniczne, w takiej samej ilości, w jakiej zostały przekazane do Systemu Łączności Rządowej.
9. Zamawiający dopuszcza możliwość cesji użytkowanych numerów telefonów komórkowych na osoby prywatne, wynikającą z ruchów kadrowych w jednostce Zamawiającego. Zmiany te będą wykonywane na wniosek Zamawiającego. W miejsce przeniesionego numeru telefonu Wykonawca – na wniosek Zamawiającego – dostarczy nowy numer w ramach uzupełnienia liczby numerów. Cesje użytkowanych numerów telefonów komórkowych na osoby prywatne zostaną zrealizowane na warunkach ogólnodostępnych ofert w rynku prywatnym.
10. Wykonawca zagwarantuje obejmowanie zasięgiem oferowanej sieci telefonii komórkowej GSM minimum 95% terytorium RP.
11. 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.
12. 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” urządzeń użytkowanych przez pracowników Zamawiającego.
13. 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.

14. 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.
15. Wykonawca dostarczy karty SIM (USIM) w szablonie umożliwiającym dostosowanie wymiaru karty do urządzenia w rozmiarach mini-SIM, micro-SIM i nano-SIM.
16. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć urządzeń bez blokad SIM LOCK.
17. Zamawiający wymaga aby dostarczone, aktywowane karty SIM posiadały możliwość wprowadzenia do pamięci minimum 250 wpisów i były zabezpieczone przed uruchomieniem kodem PIN.
18. W przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta musi zostać samoczynnie zablokowana. Odblokowanie jej winno nastąpić po wprowadzeniu podanego przez użytkownika kodu PUK.
19. Wykonawca zapewni możliwość wyłączenia kodu PIN w kartach SIM samodzielnie przez pracownika Zamawiającego.
20. W przypadku aktywowania nowych kart SIM, przesyłka z każdą nową kartą SIM musi zawierać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych na dany numer MSISDN.
21. Aktywacja nowej karty SIM nastąpi niezwłocznie po przesłaniu (mailem – zeskanowany dokument) do Wykonawcy podpisanej umowy lub aneksu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez upoważnionego pracownika Zamawiającego.
22. Zamawiający zastrzega sobie prawo do jednoczesnego czasowego wyłączenia 20% aktywnych kart SIM na okres do 6 miesięcy, bez ponoszenia kosztów stałych (tj. abonamentu) oraz bez przedłużenia umowy o ten okres.
23. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnej zmiany numeru telefonu MSISDN w trakcie trwania umowy. Nowy, zmieniony numer musi być aktywny od godz. 24:00 w dniu zgłoszenia konieczności zmiany o ile dyspozycja została złożona elektronicznie przez upoważnionego pracownika Zamawiającego do godziny 14:00 tego dnia. Jeśli dyspozycja była zgłoszona po godzinie 14:00 to numer musi być aktywny do godziny 12:00 dnia następnego.
24. Na życzenie Zamawiającego Wykonawca udostępni możliwość bezpłatnej zmiany numeru abonenta z różnych pul numeracji operatora. W przypadku konieczności wymiany karty SIM przy takiej zmianie, Wykonawca zrobi to bezpłatnie.
25. Numery, z których zrezygnował Zamawiający, nie zostaną przydzielone nowemu abonentowi przez okres co najmniej 1 roku, z wyjątkiem tych numerów, na które Zamawiający wyraził zgodę na przeniesienie drogą umowy cesji.
26. Wykonawca zapewni czasowe lub stałe blokowanie i odblokowywanie kart SIM, bez dodatkowych opłat.
27. 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.
28. Wykonawca zapewni udostępnienie aplikacji do kontrolowania kosztów i wykorzystania limitu transmisji danych.

#### **IV Warunki świadczenia usług głosowych i transmisji danych**

1. W ramach kwoty abonamentu będą realizowane następujące usługi bez dodatkowych opłat:
  - 1) połączenia w kraju i na terenie Unii Europejskiej do wszystkich sieci krajowych komórkowych i stacjonarnych bez limitów czasowych i ilościowych;
  - 2) wysyłanie SMSów realizowane w kraju i na terenie Unii Europejskiej (z wyłączeniem usług SMS na e-mail, SIMextra oraz SMS o podwyższonej płatności – bez limitu ilościowego);
  - 3) odbiór SMSów (również w roamingu);
  - 4) wysyłanie MMS realizowane w kraju i na terenie Unii Europejskiej (z wyłączeniem usług MMS na e-mail, SIMextra oraz MMS o podwyższonej płatności – bez limitu ilościowego);
  - 5) odsłuchiwanie poczty głosowej w kraju i na terenie Unii Europejskiej;
  - 6) pakiet ryczałtowej transmisji danych 16 GB miesięcznie dla kart SIM z aktywacją głosową;
  - 7) obsługiwane standardów:
    - a) 2G GSM: GPRS, EDGE,
    - b) 3G UMTS: 3G, HSPA, HSPA+4G,
    - c) LTE;
  - 8) przesłanie informacji o wykorzystaniu pakietu w formie SMS;
  - 9) kontakt z biurem obsługi abonenta 24h/7dni;
  - 10) ustawianie i zdejmowanie blokad CLIP/CLIR;
  - 11) aktywowanie usługi roamingu;
  - 12) wymiana karty SIM;
  - 13) aktywacja karty SIM;
  - 14) blokowanie i odblokowanie karty SIM;
  - 15) zmiana numeru telefonu;
  - 16) czasowe wyłączenie aktywnej karty SIM;
  - 17) dostęp do portalu biura obsługi abonenta.
2. Połączenia realizowane w roamingu w krajach poza Unia Europejską będą rozliczane na zasadach aktualnego najtańszego cennika usług biznesowych, który zawiera usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania umowy.
3. Usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznanne w chwili zawierania umowy rozliczane będą zgodnie z najtańszym cennikiem usług biznesowych, dostępnym na stronie internetowej operatora. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca dostarczy aktualne cenniki wraz z umowami o świadczenie usług telekomunikacyjnych oraz wskaże adres strony internetowej, na której ww. cenniki są zamieszczone.
4. Wykonawca zablokuje możliwość świadczenia usług typu Premium (SMSy i połączenia, np. SMS/MMS na e-mail, SIMextra oraz SMS/MMS o podwyższonej płatności) i WAP

Premium. Odblokowanie takich usług będzie wymagało osobnej dyspozycji administratora Zamawiającego dla każdego numeru osobno.

5. 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.
6. Po przekroczeniu miesięcznego limitu przypisanego do abonamentu, transfer danych użytkownika może być ograniczony do 56 kbit/s. Przekroczenie pakietu nie obciąży Zamawiającego dodatkowymi kosztami za transmisję danych.

## **VII Portal obsługi abonenta**

1. Wykonawca zapewni dostęp do elektronicznego portalu obsługi abonenta, umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta Zamawiającego 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.
2. Portal obsługi abonenta musi posiadać następujące funkcjonalności:
  - 1) możliwość ustalenia minimum 3 administratorów (użytkowników portalu)
  - 2) każdy administrator będzie logował się indywidualnym loginem,
  - 3) połączenia do portalu będą realizowane za pomocą szyfrowanego protokołu (HTTPS),
  - 4) Wykonawca udostępni dwuskładnikowe uwierzytelnianie do portalu za pomocą SMSa lub tokena (Zamawiający dopuszcza tokeny zarówno w wersji sprzętowej jak i aplikacyjnej).
  - 5) Każdy użytkownik będzie mógł ustalić swoje hasło do systemu i w dowolnym momencie je zmieniać.
3. Administrator portalu będzie mógł za pośrednictwem portalu:
  - 1) zamówić aktywację, określić rodzaj abonamentu dla zamawianej aktywacji oraz wybrać model modemu,
  - 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 od daty do daty,
  - 9) pobrać biling 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 dla jednostki Zamawiającego,
  - 13) sprawdzić liczbę pozostałych aktywacji możliwych do zakupu w ramach umowy.
4. Portal obsługi abonenta będzie umożliwiał sporządzanie raportów dostępnych dla administratorów, umożliwiających uzyskanie następujących danych:
- 1) aktualna liczba uruchomionych aktywacji głosowych,
  - 2) aktualna liczba uruchomionych aktywacji transmisji danych,
  - 3) liczba wykorzystanych pakietów roamingu poza Unią Europejską w danym okresie
  - 4) ilość danych przesłanych na kartach transmisji danych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy oraz zrobienie zestawienia per użytkownik)
  - 5) ilość danych przesłanych na kartach głosowych (możliwość sporządzenia raportu za dowolny okres trwania umowy oraz zrobienie zestawienia per użytkownik)
5. Dopuszczalny maksymalny czas wygenerowania raportu przez system 10 minut.
6. Portal będzie poprawnie obsługiwany przez przeglądarki internetowe: Internet Explorer, Firefox, Chrome, Opera, Edge. Wykonawca ma obowiązek na bieżąco dostosowywać obsługę portalu do najnowszych wersji przeglądarek.
7. Przed zawarciem umowy Zamawiający zweryfikuje zgodność portalu obsługi abonenta z wymaganiami Zamawiającego, wzywając Wykonawcę do swojej siedziby w celu zaprezentowania funkcjonowania zaoferowanego systemu.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania z portalu obsługi abonenta do 3 miesięcy po zakończeniu umowy, tj. do 31.07.2019 r.

#### **VIII Warunki obsługi klienta**

1. Wykonawca ma obowiązek zapewnić infolinię (dedykowany numer infolinii, połączenia bezpłatne dla Zamawiającego, dostępność dwadzieścia cztery godziny na dobę, siedem dni w tygodniu, przez wszystkie dni w roku. Za pośrednictwem infolinii konsultanci będą udzielać informacji dotyczących w szczególności obowiązujących cenników, zagadnień technicznych i rachunkowych (rozliczeń). Poprzez infolinię administrator Zamawiającego będzie mógł zlecić włączenie i wyłączenie usług, sporządzenie raportów, statystyk, bilingów oraz zgłosić awarię.
2. Wykonawca zapewni do obsługi Zamawiającego zespół konsultantów kompetentnych w zakresie znajomości warunków umowy i postanowienia niniejszego postępowania przetargowego. Tylko te osoby będą obsługiwały połączenia na infolinię z Zamawiającym.
3. Wykonawca przekaże Zamawiającemu nazwiska i numery telefonów do pracowników pełniących funkcję wyznaczonego zespołu konsultantów. Informacje te będą przekazane przed zawarciem umowy.
4. Wykonawca ma obowiązek zapewnić dedykowany numer telefonu do blokowania skradzionych kart SIM.
5. Dodatkowo, Zamawiający wymaga dostarczenia do siedziby Zamawiającego puli nieaktywnych kart SIM z odpowiednim numerem HLR, stanowiącej 20% ogólnej liczby

kart posiadanych przez Zamawiającego. Karty te będą aktywowane (np. w przypadku kradzieży innej karty SIM) po telefonicznym zgłoszeniu przez administratora Zamawiającego. Nowy, zmieniony numer musi być aktywny od godz. 24:00 w dniu zgłoszenia konieczności zmiany, o ile dyspozycja została złożona do godziny 14:00 tego dnia. Jeśli dyspozycja była złożona po godzinie 14:00, numer musi być aktywny do godziny 12:00 dnia następnego. W przypadku wyczerpania puli dodatkowych kart SIM, Wykonawca dostarczy do siedziby Zamawiającego – w terminie 3 dni od dnia zgłoszenia – dodatkową pulę kart, stanowiącą nie mniej niż 5% ogólnej liczby kart posiadanych przez Zamawiającego.

## **IX Warunki bilingowania i rozliczania**

1. Zamawiający wymaga dostarczania przez aplikację internetową działającą w trybie on-line szczegółowych bilingów przeprowadzonych połączeń (telefonicznych i transmisji danych). Aplikacja musi posiadać możliwość eksportu wszystkich danych do pliku Microsoft Excel (.xls), w przypadku przekroczenia limitu dla aplikacji MS Excel, dane można dostarczyć w pliku tekstowym typu CSV.
2. Zamawiający wymaga comiesięcznego sporządzania pełnych bilingów (listingu wszystkich połączeń wychodzących) w rozbiciu na poszczególne numery telefonów, w formacie pliku zgodnego z programem Microsoft Excel i dostarczanie go przez Wykonawcę wraz z fakturą za miesięczne usługi telekomunikacyjne. Zestawienie bilingowe 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) numer DDI, MSN lub POTS abonenta inicjującego połączenie,
  - 6) wybrany numer,
  - 7) nazwa wybranego kierunku,
  - 8) kraj z którego połączenie było realizowane,
  - 9) kraj do którego połączenie było realizowane,
  - 10) koszt połączenia w zł (jeśli wystąpiły usługi roamingowe poza Unię Europejską, lub zakupiono dodatkowy pakiet internetowy),
  - 11) inne informacje, związane z połączeniem,
  - 12) data rozpoczęcia sesji danych w formacie: rrrr-mm-dd,
  - 13) czas rozpoczęcia sesji danych w formacie: gg:mm:ss,
  - 14) kierunek przesyłanych danych (wychodzące, przychodzące),
  - 15) Ilość danych przesłanych w ramach sesji.

## **X Warunki świadczenia serwisu sprzętu**

1. Wykonawca udzieli 24 miesięcznej gwarancji i rękojmi na dostarczone urządzenia.
2. Wykonawca zapewni w ramach świadczonej usługi autoryzowany serwis producenta urządzeń.
3. Dla umożliwienia Zamawiającemu dokonywania zgłoszeń o awarii, Wykonawca przekaże dostępny dla Zamawiającego całodobowo portal, adres poczty elektronicznej oraz numer faksu. Zgłoszenia będą mogły być dokonywane faksem lub drogą elektroniczną.
4. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń serwisowych pocztą elektroniczną 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku oraz dokonania potwierdzenia Zamawiającemu otrzymanego zgłoszenia (elektronicznie) na adres poczty



elektronicznej wskazany przez Zamawiającego najpóźniej następnego dnia roboczego po dniu wpływu zlecenia.

5. Maksymalny czas odebrania do naprawy uszkodzonego urządzenia: 5 dni roboczych od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego.
6. Maksymalny czas naprawy urządzenia – do 30 dni kalendarzowych. Po upływie tego terminu Wykonawca wymieni uszkodzone urządzenie na fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych, które niezwłocznie dostarczy do siedziby Zamawiającego.
7. W trakcie obowiązywania umowy Wykonawca, w odniesieniu do napraw gwarancyjnych, zapewnia transport uszkodzonego i naprawionego urządzenia „do” i „z” siedziby Zamawiającego na koszt i ryzyko Wykonawcy.
8. Zamawiający może dochodzić roszczeń z tytułu gwarancji także po upływie terminu gwarancji, jeżeli reklamował wadę przed upływem tego terminu. Zamawiający ma możliwość korzystania z uprawnień wynikających z rękojmi w okresie trwania gwarancji.
9. W trakcie trwania umowy, każda naprawa urządzenia nieobjęta gwarancją będzie poprzedzona przez Wykonawcę wstępną bezpłatną analizą kosztów ewentualnej naprawy. Realizacja naprawy zależna będzie od decyzji Zamawiającego po zapoznaniu się ze wstępną analizą kosztów. Koszty ewentualnych napraw urządzeń nieobjętych gwarancją ponosi Zamawiający.
10. Wszelkie uwagi i ewentualne reklamacje Zamawiający będzie przekazywał bezpośrednio do wskazanego pracownika Wykonawcy.
11. Powiadomienie o stwierdzonych wadach i usterkach urządzeń nastąpi poprzez portal obsługi abonenta lub pocztę elektroniczną.

## **XI Szkolenia**

1. Wykonawca przygotowuje w formie prezentacji multimedialnej szkolenie z obsługi portalu obsługi klienta dla wskazanych pracowników Zamawiającego i zapewni niezbędne materiały szkoleniowe w języku polskim. Zamawiający wymaga przygotowania szkolenia w formie prezentacji multimedialnej i jej przekazania w formie elektronicznej lub na nośniku CD w ilości 2 egzemplarzy do lokalizacji Zamawiającego wskazanej w Załączniku nr 1 do SIWZ. Wykonawca przekaże prezentację na nośniku wraz z dostawą pierwszej karty SIM do Zamawiającego. Dopuszczalnym rozwiązaniem jest umieszczenie prezentacji na stronie www portalu obsługi na cały okres obowiązywania umowy.
2. Wykonawca zrealizuje szkolenie on-line w formie Webinariów o parametrach wskazanych w ofercie w punkcie 10 Załącznika nr 1 do SIWZ. Wykonawca odpowiada za stronę techniczną szkolenia – platformę i oprogramowanie, i ponosi wszystkie koszty związane z jego realizacją.  
Szkolenie będzie prowadzone przez na żywo przez przedstawiciela Wykonawcy z wykorzystaniem jednocześnie wszystkich poniższych kanałów komunikacji:
  - 1) obrazu wideo ze strony instruktora;
  - 2) komunikacji głosowej w obu kierunkach między uczestnikami a instruktorem;
  - 3) chatu.Przed szkoleniem Wykonawca przekaże Zamawiającemu materiały w wersji elektronicznej – podręcznik w formacie PDF.  
Szkolenie musi zostać zrealizowane w okresie do 20 dni roboczych od podpisania Umowy.

3. Tematyka szkolenia powinna obejmować:

- 1) omówienie wszystkich wymaganych w OPZ funkcji portalu obsługi abonenta i przedstawienie na prezentacji sposobu ich obsługi;
- 2) Omówienie procedur realizacji umowy, w szczególności serwisu sprzętu, obsługi zamówień, sposobu świadczenia usługi za pomocą portalu obsługi abonenta i obsługi awarii.

## XII Specyfikacja techniczna urządzeń

1. Wszystkie dostarczane do Zamawiającego urządzenia muszą być fabrycznie nowe, wolne od wad fizycznych i prawnych oraz tworzyć handlowy komplet tak, jak przewiduje to producent.
2. Aparaty telefoniczne poszczególnych grupach cenowych muszą spełniać niżej określone wymagania techniczne:
  - a) aparaty telefoniczne Grupy I – urządzenie Huawei P8 Lite 2017 lub Samsung Galaxy J3 (2016) lub równoważne, tj. z parametrami i funkcjonalnościami co najmniej takimi jak wskazane urządzenia,
  - b) aparaty telefoniczne Grupy II – urządzenie Samsung Galaxy SM-A520F (A5 2017) lub Huawei P9 Lite 2017 lub równoważne, tj. z parametrami i z funkcjonalnościami co najmniej takimi jak wskazane urządzenia,
  - c) aparaty telefoniczne Grupy III – urządzenie Samsung Galaxy SM-G930 (S7) lub równoważne, tj. z parametrami i funkcjonalnościami co najmniej takimi jak wskazane urządzenia,
  - d) aparaty telefoniczne Grupy IV – urządzenie Samsung Galaxy SM-A530F (A8 2018) lub LG V30 lub równoważne, tj. z parametrami i funkcjonalnościami co najmniej takimi jak wskazane urządzenia.
3. Wszystkie modemy/routerzy muszą spełniać podane poniżej wymagania techniczne:

|  |               |
|--|---------------|
| 4G/LTE   | Wymagane      |
| HSPA   | Wymagane      |
| Ekran informacyjny   | Tak           |
| Obsługiwane standardy WiFi   | 802.11a/b/g/n |
| Minimalna pojemność akumulatora  | 1400 mAh      |
| Minimalny transfer HSDPA   | 21 Mbps       |
| Minimalny transfer HSUPA   | 5.76Mbps      |
| Minimalny transfer HSPA+ DC  | 42Mbps        |
| Minimalny transfer LTE   | 150/50Mbps    |
| Możliwość zarządzania urządzeniem przez panel WWW bez instalacji na komputerze dodatkowych aplikacji | Tak           |
| Możliwość połączenia z komputerem za pomocą WiFi lub kablem USB                                      | Tak           |

|   |           |
|---|-----------|
| Obsługiwane standardy                                     | WPA, WPA2 |
| Minimalna ilość urządzeń możliwych do podłączenia po WiFi | 4         |
| Automatyczna instalacja (Plug and Play)                   | Wymagane  |

4. W przypadku niedostępności wyspecyfikowanych urządzeń na rynku z powodu zakończenia produkcji, należy dostarczyć następcę technologicznego danego urządzenia wskazanego przez jego producenta.
5. Ceny zakupu oferowanych urządzeń nie mogą przekroczyć następujących kwot:
  - 1) Modem do transmisji – 1,23 PLN brutto;
  - 2) telefon grupa I – 1,23 PLN brutto;
  - 3) telefon grupa II – 50,00 PLN brutto;
  - 4) telefon grupa III – 100,00 PLN brutto;
  - 5) telefon grupa IV – 200,00 PLN brutto.

