

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”
(znak sprawy 190/2024)

I. 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 2024 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 2024 r.** dla:
 - a) 111 numerów telefonii mobilnej,
 - b) 30 numerów telefonii stacjonarnej,
 - c) 135 numerów mobilnego Internetu.
3. W ramach realizacji zamówienia Wykonawca zobowiązany jest do:
 - a) przejęcia puli 111 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 **26 sierpnia 2024 r. (w przypadku zmiany operatora)**:
 - 111 szt. kart SIM dla telefonii mobilnej,
 - 30 szt. kart SIM dla telefonii stacjonarnej opartej na technologii GSM,

- 135 szt. kart SIM z dostępem do Internetu.
- d) sukcesywnych bezpłatnych dostaw, **realizowanych od dnia podpisania Umowy**, na wnioski Zamawiającego:
 - 10 szt. kart SIM dla telefonii mobilnej wraz z nowymi numerami telefonów,
 - 20 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”.

II. 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 111 sztuk **w terminie do 26 sierpnia 2024 r.**, a następnie dokona ich aktywacji **od 1 października 2024 r.**,
- c) Wykonawca będzie dostarczał sukcesywnie według potrzeb Zamawiającego nieaktywne karty SIM dla usługi telefonii mobilnej, **w maksymalnej ilości 10 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 dołoży 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.

III. 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 2024 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 +/- 2 na obszarze objętym technologiami 4G, LTE i 5G,
 - transmisja danych (nadawanie, odbieranie) w technologii: do 5G włącznie,
 - **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 135 sztuk w terminie do 26 sierpnia 2024 r.**, a następnie dokona ich aktywacji od 1 października 2024 r.,
- c) Wykonawca umożliwi na zlecenie Zamawiającego nieodpłatne korzystanie z eSIM,
- d) Wykonawca będzie dostarczał sukcesywnie według potrzeb Zamawiającego nieaktywne karty SIM z dostępem do Internetu, **w maksymalnej ilości 20 sztuk w terminie do 10 dni roboczych** od złożonego zamówienia na wskazany adres e-mail, a następnie dokona ich aktywacji w terminie 5 dni od ich odbioru,
- e) 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.
- f) 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) lub zamiana na eSIM,
- 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).

4. Informacje dodatkowe dotyczące płatności transmisji danych poza UE.

Za uruchamiane przez Zamawiającego pakiety na transmisję danych międzynarodowych poza UE rozliczane na podstawie cennika Wykonawcy z dnia ich wykorzystania, wykonane od dnia podpisania umowy do 30 września 2025 r., **Wykonawca otrzyma maksymalne wynagrodzenie w kwocie 6 150,00 zł złotych brutto.**

IV. INFORMACJA DODATKOWA DOTYCZĄCA PŁATNOŚCI ZA POŁĄCZENIA MIĘDZYNARODOWE.

1. Za połączenia międzynarodowe rozliczane na podstawie cennika Wykonawcy z dnia wykorzystania usługi, wykonane od dnia podpisania umowy do 30 września 2025 r. zarówno w ramach usług telefonii stacjonarnej jak i telefonii mobilnej, **Wykonawca otrzyma maksymalne wynagrodzenie w kwocie 3600,00 zł brutto.**
2. Za uruchamiane przez Zamawiającego pakiety na rozmowy międzynarodowe poza UE rozliczane na podstawie cennika Wykonawcy z dnia ich wykorzystania, wykonane od dnia podpisania umowy do 30 września 2025 r., **Wykonawca otrzyma maksymalne wynagrodzenie w kwocie 6 150,00 zł złotych brutto**