OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

świadczenie usług telefonii komórkowej na okres 24 miesięcy wraz z dostawą kart SIM
na rzecz Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii komórkowej na okres 24 miesięcy wraz z dostawą kart SIM na rzecz Muzeum Górnictwa Węglowego w Zabrzu.
2. Płatność za usługi telekomunikacyjne opierać się będzie na zasadzie miesięcznego abonamentu.
3. Wykonawca musi zagwarantować świadczenie dla potrzeb Zamawiającego usług aktualnie dostępnych w swojej ofercie oraz tych, które do niej wprowadzi w czasie trwania Umowy.
4. Realizacja przedmiotu zamówienia dedykowana jest dla jednego z operatorów telefonii komórkowej świadczącego usługi na polskim rynku telekomunikacyjnym.
5. Świadczenie usług telekomunikacyjnych obejmuje co najmniej następujące elementy:
   1) zapewnienie dostępu do sieci telefonii komórkowej na obszarze Polski i poza granicami Polski w krajach gdzie Wykonawca świadczy usługi roamingowe,
   2) zaprogramowanie, aktywowanie i przekazanie Zamawiającemu kart SIM w ilościach opisanych w dalszej części tego dokumentu,
   3) dostosowanie świadczonych usług do wymogów Zamawiającego zgodnie z zapisami Opisu Przedmiotu Zamówienia,
   4) zapewnienie Zamawiającemu całodobowego bezpłatnego dostępu, poprzez aplikację internetową wykorzystującą dostęp szyfrowany, do zarządzania usługami oraz konfiguracji aktywowanych kart SIM - dedykowanego dla administratorów Zamawiającego, zwanych dalej administratorami, uruchomionej w ramach Umowy usługi,
   5) zapewnienie wsparcia dla dostarczonych usług z koniecznym wskazaniem osób dedykowanych do współpracy ze strony operatora. Zamawiający wymaga, aby był określony szczegółowy podział w zakresie kompetencji związanych ze świadczonymi usługami telekomunikacyjnymi dla dedykowanych do współpracy przedstawicieli Wykonawcy.
6. W związku z koniecznością zapewnienia ciągłości usług telekomunikacyjnych dla użytkowników MGW w Zabrzu oraz koniecznością zakończenia Umowy z dotychczasowym usługodawcą, Zamawiający wymaga rozpoczęcia świadczenia usług od dnia 29.01.2022r. Zamawiający zamierza korzystać z usług przez okres 24 miesięcy od momentu rozpoczęcia świadczenia, przy czym zakończenie usługi nastąpi dla wszystkich kart w jednym terminie.

Wymagania dotyczące usług sieciowych

1. Zapewnienie przez Wykonawcę dostępu do sieci telefonii komórkowej (zasięgu) na obszarze Polski oraz za granicą w ramach usługi roamingu na poziomie umożliwiającym realizację usług będących przedmiotem tego zamówienia bez względu na porę dnia. Dostępność sieci i usług dla użytkowników ma być zgodna z mapami zasięgów dostępnymi na stronach internetowych Wykonawcy.
2. Świadczone usługi telekomunikacyjne mają zapewnić co najmniej:
   1) łączność głosową,
   2) SMS/MMS do wszystkich – bez limitów ilościowych,
   3) wideo rozmowy,

4) prezentację numeru,
5) dostęp do sieci Internet w technologii 3G, 4G, 5G i LTE,
6) roaming międzynarodowy (dla usług w punktach a – f),
7) połączenia międzynarodowe,
8) przekierowanie połączeń przychodzących na wskazany numer telefonu,
9) połączenia oczekujące, zawieszenie połączeń, aktywację i dezaktywację poczty głosowej,
10) połączenia do wszystkich operatorów komórkowych i stacjonarnych, z wykluczeniem numerów specjalnych, informacyjnych oraz o podwyższonej opłacie – bez limitów czasowych,
11) włączanie i wyłączanie roamingu nie będzie generowało kosztów po stronie Zamawiającego. Koszt połączeń w roamingu będzie naliczany zgodnie z cennikiem Wykonawcy,
12) bezpłatne inicjowanie połączeń telefonicznych,
13) korzystanie z odsłuchiwania poczty głosowej,
14) powiadomienie poprzez SMS o próbie połączenia,
15) przesyłanie w ramach abonamentu szczegółowych rachunków w formie elektronicznej,
16) umożliwienie czasowej blokady kart SIM w przypadku zgłoszenia kradzieży lub zaginięcia,
17) Wykonawca zobowiązany jest do wyznaczenia osoby „opiekuna" odpowiedzialnego za bezpośredni kontakt z Zamawiającym, dostęp do infolinii 24/7/365 oraz możliwość do zarządzania kontem on-line,
18) blokowanie przychodzących SMS-ów reklamowych i premium,
19) wszelkie dodatkowe płatne usługi wymagają pisemnej zgody Zamawiającego.

3. Realizacja usług odbywać się będzie poprzez wykorzystanie dostarczonych i aktywowanych przez Wykonawcę kart SIM.

4. Zamawiający będzie mógł korzystać z usług niewymienionych w opisie zamówienia, a oferowanych przez Wykonawcę.

5. Na okres 3 miesięcy przed zakończeniem Umowy Wykonawca zobowiązany jest do wcześniejszego powiadomienia Zamawiającego o tym fakcie.

6. Zamawiający zachowa obecnie używane numery MSISDN, przy czym przeniesienie ich do sieci Wykonawcy, zgodnie z obowiązującą obecnie Umową będzie dla Zamawiającego bezkosztowe. Przeniesienie numerów nastąpi na zasadach ogólnie stosowanych przez operatora, zgodnie z zapisami Rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11.12.2018r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz.U.2018 poz.2324). Osoba upoważniona przez Zamawiającego w terminie siedmiu dni roboczych od podpisania Umowy przekaże Wykonawcy w formie pisemnej zestawienie numerów MSISDN przeznaczonych do przeniesienia do sieci Wykonawcy. Wraz z podpisaniem Umowy Zamawiający przekaże odpowiednie pełnomocnictwo oraz niezbędne informacje umożliwiające zrealizowanie postanowień tego punktu przez Wykonawcę.

7. Po zakończeniu Umowy z Wykonawcą, przeniesienie wszystkich numerów MSISDN Zamawiającego z sieci Wykonawcy do sieci innego operatora będzie dla Zamawiającego bezkosztowe.

8. Zapewnienia przez Wykonawcę świadczenia usług przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.

Plany taryfowe, opłaty, cenniki

1. Wykonawca jest zobowiązany do:
   1) zapewnienia dostępu do wszystkich usług aktualnie oferowanych przez Wykonawcę oraz nowych usług, które Wykonawca wprowadzi do swojej oferty w czasie trwania Umowy. Usługi nie wymienione przez Zamawiającego oraz nowe, wprowadzone do oferty w czasie trwania Umowy rozliczane będą zgodnie z najtańszymi obowiązującymi cennikami operatora dla promocji biznesowych,

2) zapewnienia bezpłatnej możliwości sprawdzania stanu własnego rachunku przez każdego użytkownika, w formie wiadomości tekstowej SMS lub USSD, za pomocą użytkowanego telefonu komórkowego. Informacja taka musi zawierać aktualny stan rachunku danego użytkownika numeru MSISDN w momencie wysłania wiadomości SMS lub kodu USSD,

3) zapewnienia administratorom Zamawiającego możliwości bezpłatnej aktywacji i dezaktywacji usług oferowanych przez Wykonawcę dla wszystkich aktywnych kart SIM w tym m.in. następujących funkcji:
   - blokady wszystkich połączeń wychodzących,
   - całkowitej blokady transmisji danych i przesyłania wiadomości SMS/MMS - blokady wszystkich dostępnych usług poza połączeniami głosowymi,
   - CLIP,
   - CLIR,
   - roaming międzynarodowy,
   - transmisja danych,
   - aktywacji duplikatu karty SIM,
   - usunięcie blokady PIN karty SIM,

4) zapewnienia, iż połączenia głosowe, wysyłanie/odbieranie wiadomości SMS i MMS oraz dostęp do sieci Internet wykonywane w ramach roamingu oraz inne usługi nie zawarte w formularzu ofertowym będą naliczane zgodnie z ceną podaną w cenniku operatora dla klientów biznesowych i indywidualnych,

5) załączenia do oferty cennika kosztów połączeń międzynarodowych z podziałem na kraje, zgodnie z wykazem dostępnym w publicznej ofercie, a także cennik wszystkich usług dodatkowych, które nie wchodzą w koszt abonamentu zgodnie z wykazem dostępnym w publicznej ofercie,

6) niezwłocznego aktywowania blokady na wykonywanie jakichkolwiek usług mogących generować koszty, dla numeru MSNISDN, na którym został przekroczony sumaryczny koszt wszystkich usług tj. kwoty należnej Wykonawcy za ten numer MSNISDN (w danym okresie rozliczeniowym) powyżej kwoty 500,00 zł netto. Blokada automatycznie zostaje dezaktywowana wraz z rozpoczęciem nowego okresu rozliczeniowego. Blokada może także być dezaktywowana na każdorazowe zlecenie Zamawiającego przed końcem okresu rozliczeniowego,

7) Niezwłocznego wysyłania wiadomości SMS na numer MSNISDN, na którym został przekroczony sumaryczny koszt wszystkich usług tj. miesięczny abonament.

2. Usługa przekierowań przychodzących połączeń głosowych ma być dla Zamawiającego bezkosztowa. Koszt przekierowanego połączenia musi odpowiadać kosztowi identycznego (tj. długość trwania i numer na który przekierowano połączenie) połączenia inicjowanego przez użytkownika numeru, który korzysta z przekierowania. Połączenia przekierowane do krajowych sieci komórkowych i na numery stacjonarne mają być wliczone w abonament.

3. Wykonawcę nie będzie naliczał jakichkolwiek opłat przygotowawczych, aktywacyjnych, itp.

4. Zamawiający wymaga bezkosztowego na terenie kraju dostępu do poczty głosowej.

Karty SIM

1. Ilość aktywnych kart SIM Zamawiającego – 90 szt.
2. Sukcesywne dostawy kart SIM z nowym numerem szacunkowo około 30 szt.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia lub odstąpienia od dodatkowych szacunkowych aktywacji bez ponoszenia dodatkowych kosztów z tego tytułu.
4. Dostarczone karty SIM powinny być zabezpieczone kodem PIN przed uruchomieniem.
5. W obiekcie Schenker mieszczącym się w Zabrzu przy ul. Wolności 333 wymagane jest stałe łącze - zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Energii z dnia 23 listopada 2016 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących prowadzenia ruchu podziemnych zakładów górniczych. Wykonawca w ramach Umowy dostarczy kartę SIM z usługą stałego adresu IP dla modemu zainstalowanego w tym obiekcie.

6. Zamawiający wymaga jednakowej kwoty abonamentu dla wszystkich kart SIM, za wyjątkiem karty SIM z usługą stałego łącza IP, o którym mowa w pkt 5 powyżej.

7. W czasie trwania Umowy Zamawiający otrzyma bezpłatnie duplikaty kart SIM oraz aktywację kart SIM. Wykonawca dostarczy duplikaty kart SIM w ciągu maksymalnie 72 godzin.

8. W ramach Umowy wykonawca zapewni pakiet danych w ilości minimum 500GB rozłożony na wszystkie numery abonenckie z możliwością ustalania limitu danych oraz modyfikacji tych limitów dla poszczególnych kart SIM.

9. Zamawiający wymaga dostarczenia uniwersalnych kart SIM pod względem wielkości tzn. aby każda karta mogła być wykorzystana jako mini lub micro lub nano.

10. Zamawiający wymaga aby dostarczone karty SIM posiadały możliwość wprowadzenia do pamięci minimum 250 wpisów numerów książki adresowej i były zabezpieczone przed uruchomieniem minimum czterocyfrowym kodem PIN. W przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta musi zostać samoczynnie zablokowana. Odblokowanie jej winno nastąpić po wprowadzeniu kodu PUK podanego Zamawiającemu przez Wykonawcę przy dostarczeniu kart.

11. Zamawiający wymaga aby dostarczone karty miały możliwość korzystania z transmisji danych w standardach: GPRS, EDGE, HSDPA, HSPA+, LTE lub szybszej, jeżeli będzie dostępna.

12. Karty mają być dostarczone do siedziby Zamawiającego w opakowaniach uniemożliwiających ich uszkodzenie. Wykonawca przekaże Zamawiającemu w formie elektronicznej zestawienie wszystkich numerów aktywnych kart SIM z przypisanymi do nich numerami MSISDN.

13. Dostawy kart SIM, ich aktywacja, konfiguracja i użytkowanie muszą być dla Zamawiającego bezkosztowe. Na żądanie Zamawiającego, Wykonawca dostarczy, w ilości szacunkowo 30 posiadanych numerów MSISDN, dodatkowe nieaktywne karty SIM, które będą aktywowane (np. w przypadku utraty lub uszkodzenia określonej karty) przez administratorów Zamawiającego. Aktywacja nowej karty (duplikatu) musi nastąpić maksymalnie po 2 godzinach od momentu zgłoszenia. Ewentualna dostawa, aktywacja i dezaktywacja kart SIM musi być dla Zamawiającego bezkosztowa.

14. Dostarczone karty SIM mogą być nieaktywne do czasu rozpoczęcia świadczenia usług przez Wykonawcę.

15. Dostarczenie Zamawiającemu kart SIM do MGW w Zabrzu musi nastąpić nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed planową datą rozpoczęcia świadczenia usług telekomunikacyjnych.

16. Każda karta SIM musi mieć naniesiony czytelny numer MSISDN. Numer ten musi być widoczny bez konieczności otwierania indywidualnego opakowania karty jeśli w takowych karty są umieszczone.

17. Zamawiający wymaga, aby dostarczone karty SIM, były w osobnych paczkach zgodnie z wykazami numerów MSISDN przekazanymi przez Zamawiającego Wykonawcy.

18. Zamawiający wymaga aby było możliwe wyłączenie żądania kodu PIN przez kartę SIM. Czynność ta musi być możliwa do wykonania przez administratora Zamawiającego bez konieczności kontaktu (telefon, email) z Wykonawcą; np. może odbywać się poprzez aplikację internetową.

19. Zamawiający wymaga aby dla wszystkich kart SIM usługi o podwyższonych opłatach były domyślnie zablokowane a w szczególności: wysyłanie SMS/MMS o podwyższonej taryfie tzw. SMS/MMS Premium, połączenia audiotekstowe, płatne odbieranie wiadomości SMS/MMS tzw. SMS/MMS MT (mobile terminated), połączenia z numerami specjalnymi o podwyższonej taryfie (m.in. rozpoczynające się na 70xx-79xxx; 80xx-85xxx; 910xx-935xx; 90xxxx-919xxx, 70xxxxxxx).

20. Zamawiający wymaga wliczenia w rent kosztów połączeń na płatne infolinie 801xxxxxx i 804xxxxxx lub aktywowania blokady połączeń na te numery.

Wymagania dotyczące aplikacji internetowej służącej do zarządzania usługami oraz konfiguracji dostarczonych kart SIM:

Wykonawca na swój koszt zapewni całodobowy (365/7/24) dostęp online do swojego systemu za pomocą aplikacji internetowej, która umożliwi administratorowi Zamawiającego dostęp do danych i zarządzania wszystkimi usługami oferowanymi przez Wykonawcę dla kart SIM Zamawiającego, w tym co najmniej:

1. informacji szczegółowych o MSISDN: PUK, nr seryjny karty SIM,
2. informacji o zobowiązaniach finansowych,
3. informacji bilingowych z okresu minimum jednego miesiąca – dotyczy wyłącznie bilingów połączeń wychodzących,
4. zarządzanie usługami dodatkowymi na kartach SIM, m.in.:
   - roaming międzynarodowy,
   - rozmowy międzynarodowe,
   - CLIR, CLIP,
   - zawieszanie połączeń,
   - dezaktywacja na wypadek kradzieży, zagubienia oraz możliwość ponownej reaktywacji,
   - możliwość blokowania połączeń wychodzących,
   - możliwość blokowania transmisji danych,
   - możliwość wyłączania i włączania usługi płatnych przychodzących wiadomości SMS/MMS (SMS MT)
   - możliwość blokady wszystkich dodatkowych płatnych usług poza abonamentem,
5. aktywacji rezerwowych karty SIM na posiadanych numerach MSISDN.

Aparaty telefoniczne

1. W cenę abonamentu powinien być wliczony koszt zakupu telefonów jak poniżej:
   - Samsung Galaxy S21/5G 128G – 2 szt.,
   - Samsung Galaxy Note 20/56 – 1 szt.,
   - Samsung Galaxy A12 – 45 szt.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zakupu innych modeli telefonów.
3. Wraz z formularzem oferty Wykonawca dostarczy aktualny cennik aparatów telefonicznych operatora.
4. Zamawiający zastrzega, iż zakup telefonów odbywać się będzie sukcesywnie, zgodnie z aktualnymi potrzebami Zamawiającego przez cały okres trwania Umowy do wysokości budżetu. Zakup telefonów będzie się odbywał po cenach zgodnie z cennikiem operatora obowiązującym w danym dniu.
5. Dostarczone telefony mają być w kompletach handlowych producenta wraz z akcesoriami oraz instrukcją w języku polskim.
6. Wykonawca dostarczy aparaty telefoniczne gotowe do pracy, pochodzące z bieżącej produkcji oraz posiadające zainstalowane oprogramowanie.
7. Wykonawca dostarczy fabrycznie nowe telefony komórkowe z gwarancją producenta na dany produkt. Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się od dnia wystawienia faktury na sprzęt.
8. Koszt zakupu jednego telefonu nie może przekroczyć 1,00 zł netto.

Obsługa Zamawiającego

Wykonawca zapewni całodobową (w godzinach urzędowania przedstawiciela Wykonawcy - w pełnym zakresie, a po godzinach urzędowania w zakresie blokady kart SIM i uruchomienia bądź wyłączenia podstawowych usług np. CLIP, CLIR, ag itd.) obsługę Zamawiającego wraz z wyznaczeniem osób i numerów kontaktowych (adresów e-mailowych) do realizacji tej obsługi, wraz z podaniem e-maila interwencyjnego czynnego w trybie 7/24/365.

Pozostałe wymagania

1. Szczegółowe dane taryfikacyjne dotyczące przeprowadzonych połączeń dotyczących każdego numeru MSISDN (połączeń głosowych, SMS-ów, transmisji danych i pozostałych usług) muszą być udostępnione i przekazywane bezpłatnie Zamawiającemu za pomocą aplikacji internetowej w postaci pliku Microsoft Excel. Przesłany biling musi zawierać między innymi: numer MSISDN generujący usługę (połączenie/wiadomość/transmisję danych/itp.), adresata usługi, datę, godzinę i minutę wygenerowania usługi, czas trwania połączeń/ilość SMS, MMS/ilość przesłanych (odebranych) danych, cenę usługi, itp. Aplikacja internetowa poprzez połączenie szyfrowane musi umożliwiać dostęp do danych taryfikacyjnych z całego okresu trwania Umowy. Wykonawca musi zapewnić aktualizację danych bilingowych nie rzadziej niż raz na dobę. W przypadku zapisu danych taryfikacyjnych w innym formacie niż Microsoft Excel, Wykonawca bezpłatnie udostępni Zamawiającemu program, którym będzie mógł wygenerować dane do formatu Microsoft Excel.
2. Zamawiający nie będzie zawierał indywidualnych umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych dla każdego z numerów.
3. Informacja o posiadanych numerach MSISDN, które mają zostać przeniesione do sieci Wykonawcy w ramach niniejszej Umowy zostanie przekazana po jej podpisaniu.
4. Wykonawca dokona bezpłatnego przeniesienia i aktywacji numerów telefonicznych przydzielonych przez dotychczasowego operatora zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. Nr. 171, poz. 1800 z późniejszymi zmianami). Przeniesienie przydzielonego numeru telefonicznego nie może powodować przerwy w świadczeniu usług telekomunikacyjnych dłuższej niż 6 godzin, pomiędzy godziną 0:00 a godziną 6:00, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz.U.2018.2324). Rozpoczęcie świadczenia usług telekomunikacyjnych w ramach wszystkich kart SIM musi nastąpić w dniu zaprzestania świadczenia tych usług przez obecnego operatora obsługującego Zamawiającego. Ostatnim dniem świadczenia usługi przez dotychczasowego operatora jest 28.01.2022r. W związku z tym Wykonawca zobowiązany jest na minimum 7 dni roboczych, przed wygaśnięciem obecnie obowiązującej Umowy, dostarczyć Zamawiającemu karty SIM oraz zapewnić aktywację tych kart od dnia 29.01.2022r. od godziny 00:00.
5. Wykonawca zapewni bezprzerwowe świadczenie usług dla wszystkich kart SIM.
6. Wykonawca poda i uruchomi kanał kontaktowy (czynny w trybie 7/24/365) do zgłaszania awarii sieci.