

ZAKRES ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONII STANCJONARNEJ

Zakres przedmiotu zamówienia obejmuje:

- a)** świadczenie stacjonarnych usług telefonicznych dostarczanych drogą kablową w technologii światłowodowej, zapewniających stały dostęp do publicznej sieci telefonicznej z zachowaniem posiadanej przez Zamawiającego numeracji w technologii SIP Trunk, poprzez centralę telefoniczną będącą na wyposażeniu Zamawiającego i zainstalowaną w jego siedzibie,
- b)** świadczenie usługi telefonii stacjonarnej musi mieć charakter powszechny i być realizowane w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. Usługa obejmuje obsługę połączeń przychodzących i wychodzących lokalnych, strefowych, międzystrefowych, do sieci komórkowych i innych sieci publicznych, takich jak połączenia z biurami numerów, linie i serwisy informacyjne, infolinie, świadczenie usług faksowych, modemowych i innych realizowanych w publicznych sieciach telefonicznych,
- c)** realizacja usługi poprzez odrębne, wydzielone łącze realizowane jako dedykowana, światłowodowa linia kablowa, zapewniająca bezpieczeństwo transmisji danych oraz gwarancję przepływności sieci (pasma) na potrzeby świadczonej usługi,
- d)** realizacja usługi SIP Trunk wyłącznie w oparciu o wydzielone, zamknięte połączenie sieciowe (np. dedykowany kanał transmisyjny, sieć prywatna MPLS) dostarczone przez Wykonawcę. Zamawiający wyklucza realizację usługi za pośrednictwem otwartej (publicznej) sieci Internet (w tym poprzez publiczne tunele VPN), a także stosowanie numerów dostępowych, prefiksów oraz innych technologii alternatywnych,
- e)** Zamawiający nie dopuszcza podłączenia usług poprzez technologie komórkowe (2G/3G/4G/5G) oraz inne bezprzewodowe łącza radiowe,
- f)** regulamin usług telekomunikacyjnych Wykonawcy nie może być sprzeczny z postanowieniami umowy i niniejszego zapytania ofertowego. Przedmiotowy regulamin nie będzie obowiązywał w zakresie, w którym jest sprzeczny z powyższymi zapisami,
- g)** taryfikacja wszystkich połączeń i usług telefonicznych z dokładnością co do 1 sekundy od pierwszej sekundy połączenia, bez naliczania stawki wstępnej za rozpoczęcie połączenia (taryfikacja sekundowa),
- h)** bezpłatne połączenia do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy (numery alarmowe i skrócone, np. 112, 999, 998, 997, 994, 992, 993, 991, 986, 985, 984 itp.),
- i)** bezpłatne połączenia w sieci operatora pomiędzy numerami Zamawiającego,
- j)** bezpłatne usługi w postaci: połączeń oczekujących oraz zastrzeżenia prezentacji numeru (CLIR),
- k)** stała blokada połączeń na numery o podwyższonej opłacie (zarówno usługi o charakterze rozrywkowym, jak i informacyjnym, np. numery typu Premium Rate zaczynające się od 70x, 30x, 40x) oraz innych numerów z naliczaniem w taryfach specjalnych,
- l)** możliwość ograniczenia ruchu wyjściowego poprzez blokowanie na wniosek Zamawiającego wybranych usług i połączeń (np. międzynarodowych lub komórkowych dla wybranych numerów wewnętrznych),
- m)** bezpłatny wykaz zrealizowanych połączeń – billing szczegółowy dla wszystkich numerów wewnętrznych,
- n)** billingi – Zamawiający wymaga zaoferowania co najmniej jednej z opcji:
 - 1. dostęp do bilingu szczegółowego zawierającego wykaz zrealizowanych połączeń przez bezpieczny portal internetowy operatora lub
 - 2. szczegółowy wykaz zrealizowanych połączeń przekazywany w formacie edytowalnym (np. CSV/XLS) na wskazany adres e-mail do 7 dni po zakończeniu okresu rozliczeniowego.

Wykonawca zapewni, że przeniesienie numeracji nie spowoduje przerwy w świadczeniu usług dłuższej niż 24 godziny – zgodnie z przepisami ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. Prawo komunikacji elektronicznej (Dz. U. z 2024 r. poz. 1221, ze zm.) oraz właściwych aktów wykonawczych wydanych na jej podstawie.

Wybrany Wykonawca przygotuje oraz złoży stosowne wnioski o przeniesienie zakresu numeracji będącej przedmiotem zamówienia po uprzednim zatwierdzeniu ich przez Zamawiającego, zgodnie z wymogami określonymi w wyżej wymienionej ustawie.

Zmiany cennika w trakcie trwania umowy:

1. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany wysokości wynagrodzenia (cennika) wyłącznie w przypadku zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa mających bezpośredni wpływ na koszty świadczenia usług, w tym w szczególności w przypadku zmiany stawek za zakończenie połączenia w publicznych sieciach stacjonarnych (FTR).

2. Zmiana cen, o której mowa w pkt 1, wymaga uprzedniego pisemnego powiadomienia drugiej Strony oraz zawarcia aneksu do umowy.

3. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić kalkulację uzasadniającą wpływ zmiany przepisów na oferowane ceny. Wprowadzenie zmian w cenniku wymaga bezwzględnej akceptacji Zamawiającego.

4. W przypadku braku akceptacji nowych cen przez Zamawiającego, Stronom przysługuje prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

W takim przypadku Wykonawcy nie przysługuje odszkodowanie, a Zamawiający nie ponosi żadnych kar umownych ani kosztów z tytułu wcześniejszego rozwiązania umowy.

Obsługa serwisowa:

a) bezpłatne okresowe przeglądy stanu technicznego i parametrów pracy łącz poprzez cykliczne pomiary i eliminowanie usterek,

b) techniczną pomoc związaną ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych po zgłoszeniu przez Zamawiającego obejmującą w szczególności:

- bezpłatne eliminowanie usterek i nieprawidłowości w pracy łącz

- bezpłatne usuwanie awarii, wykonanie instalacji dodatkowej do głównego zakończenia sieci lub zmianę w jego przyłączeniu,

c) bezpłatną całodobową możliwość telefonicznej obsługi klienta – przyjmowanie zgłaszanych awarii systemu i przekazywanie ich do realizacji

d) posiadanie przez Wykonawcę w momencie rozpoczęcia realizacji zamówienia Centrum zgłaszania problemów ze strony klientów działający 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu,

e) reakcję w ciągu max. 1 godziny od chwili zgłoszenia awarii, przywrócenie funkcjonalności w ciągu max. 4 godzin od chwili zgłoszenia awarii.

f) możliwość zgłaszania awarii drogą telefoniczną za pomocą telefonu stacjonarnego lub komórkowego przez osobę upoważnioną ze strony Zamawiającego, potwierdzone faxem, wiadomością tekstową (SMS-em) lub pocztą elektroniczną w ciągu 1 godziny od przekazania zgłoszenia.

Wymagania techniczne:

a) zachowanie posiadanej przez Zamawiającego numeracji telefonicznej,

b) zachowanie obecnej przepływności, minimum 120 kanałów (możliwość prowadzenia minimum 120 rozmów jednocześnie) dla numerów z pozycji 1 do 4 z tabeli „Wykaz numerów”,

c) przepływność minimum 4 kanały (możliwość prowadzenia minimum 4 rozmów jednocześnie) dla numerów z pozycji 5 do 10 z tabeli „Wykaz numerów”,

d) analogowe zakończenia łącz dla numerów z pozycji 5 do 10 z tabeli „Wykaz numerów”. Zamawiający dopuszcza instalację przez Wykonawcę dodatkowych urządzeń (np. bramek VoIP/ATA) w celu realizacji zakończeń analogowych,

e) zachowanie ciągłości świadczenia usług telekomunikacyjnych w całym okresie trwania umowy,

f) odrębne, wydzielone łącze realizowane jako dedykowana, światłowodowa linia kablowa, zapewniająca bezpieczeństwo transmisji danych oraz gwarancję przepływności sieci (pasma) na potrzeby świadczonej usługi,

g) realizacja połączeń krajowych i międzynarodowych w technologii SIP Trunk w oparciu o infrastrukturę Wykonawcy posiadającą niezależne styki sieciowe z co najmniej dwoma niezależnymi operatorami publicznych sieci telefonicznych (redundancja połączeń),

h) realizacja usługi SIP Trunk wyłącznie w oparciu o wydzielone, zamknięte połączenie sieciowe (np. dedykowany kanał transmisyjny, sieć prywatna MPLS) dostarczone przez Wykonawcę. Wyklucza się realizację usługi za pośrednictwem otwartej (publicznej) sieci Internet (w tym poprzez publiczne tunele VPN), a także stosowanie numerów dostępowych, prefiksów oraz innych technologii alternatywnych,

i) wykluczenie podłączenia usług poprzez technologie komórkowe (2G/3G/4G/5G) oraz inne bezprzewodowe łącza radiowe,

j) świadczenie usług komunikacji elektronicznej zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności z ustawą z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej (Dz.U. z 2024 r. poz. 1221, z późn. zm.) oraz aktami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie,

k) przeniesienie wskazanej w zakresie przedmiotu zamówienia numeracji oraz jej techniczne uruchomienie w swojej sieci w dniu zakończenia okresu obowiązywania umowy z dotychczasowym operatorem,

l) poniesienie przez Wykonawcę wszystkich kosztów związanych z przeniesieniem oraz aktywacją numerów abonenckich do własnej sieci, a także związanych z przygotowaniem dokumentacji niezbędnej do wykonania tego procesu oraz uzyskaniem niezbędnych pozwoleń. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów związanych z zachowaniem numerów telefonów dotychczas wykorzystywanych, uruchomieniem i utrzymywaniem łącza, serwisowania urządzeń dostarczonych przez Wykonawcę, a niezbędnych do świadczenia usługi oraz kosztów związanych z dostosowaniem swojej infrastruktury telekomunikacyjnej, o ile zajdzie taka potrzeba w związku z realizacją usług na rzecz Zamawiającego,

m) aktualna umowa z dotychczasowym operatorem obowiązuje do dnia 30.11.2026

Wykaz numerów:

Lp.	Numer (Zakres numerów)
1	32 278 8000 - 9999
2	32 231 2280
3	32 231 2605
4	32 231 5487
5	32 332 4143
6	32 332 4144
7	32 231 3427
8	32 231 3512
9	32 230 7807
10	32 231 1462

Połączenia:

Średni czas i liczba połączeń zrealizowanych przez Zamawiającego w przeciągu ostatnich 6 miesięcy przedstawia Tabela nr 1. Zamawiający nie posiada bilingu technicznego, wyliczeń dokonano na podstawie comiesięcznych zestawień liczby i czasu połączeń z ostatnich 6 miesięcy.

Tabela 1

	Czas w minutach	Ilość
Okres 1 miesiąc	25 000	16 000

W Tabeli nr 2 przedstawiono szacowany na podstawie Tabeli nr 1 czas połączeń dla przewidywanego czasu umowy 36 m-cy.

Szacowany czas i ilość połączeń uwzględnia wzrost o około 10% w trakcie trwania umowy.

	Czas w minutach	Ilość
Okres 36 miesięcy	990 000	633 600

Zamawiający informuje, że szacunkowy wolumen oraz struktura ruchu dla połączeń wychodzących telefonicznych kształtuje się następująco:

Lp.	Kierunek połączeń	Udział w ruchu wychodzącym
1.	Krajowe sieci komórkowe	90%
2.	Krajowe sieci stacjonarne	5%
3.	Połączenia międzynarodowe	4%
4.	Pozostałe (np. usługi premium, infolinie)	1%

Wymagania wobec Oferenta:

- Prosimy o przedstawienie stawek za minutę połączenia (lub pakietów minut) z uwzględnieniem powyższego profilu ruchu.
- Oferta powinna zawierać informację o naliczaniu sekundowym (1/1) od pierwszej sekundy połączenia.