



Warszawa, dnia 17 maja 2018 r.

Numer pisma: NA-...../ AZ- 166 /2018

Do Wykonawców

Strona internetowa Zamawiającego

www.imgw.pl

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie zadania pn.: „**Świadczenie usług telefonii IP dla IMGW-PIB**”, oznaczenie sprawy: **AZ/7/PN/U/AI/ko/18**.

**Wyjaśnienia i zmiany treści
Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia**

Do Zamawiającego wpłynęły drogą elektroniczną wnioski o wyjaśnienie treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie w/w zadania, zwanej dalej w skrócie SIWZ. W odpowiedzi na otrzymane wnioski, Zamawiający, działając na podstawie art. 38 ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1579 ze zm.) zwanej dalej ustawą, wyjaśnia, co następuje.

WYKONAWCA I

- 1) Zamawiający w ramach realizacji zamówienia wymaga od Wykonawcy wykonania w terminie 5 dni od dnia zawarcia umowy:
 - Projektu technicznego całości rozwiązania,
 - Harmonogramu realizacji systemu w uzgodnieniu z Zamawiającym.

W takim czasie nie jest możliwe wykonanie harmonogramu i projektu technicznego całości rozwiązania, chyba, że projekt jest przygotowany przez rozpoczęciem realizacji zamówienia. Wykonawca wnosi o zmianę zapisu na „w terminie 30 dni od dnia zawarcia umowy” w celu dopuszczenia konkurencyjnych rozwiązań.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że powyższa kwestia została uwzględniona w ramach zmian treści SIWZ dokonanych przez Zamawiającego pismem NA-521-AZ-96-2018 z dnia 24 kwietnia 2018 r.

- 2) Zamawiający wymaga: „Wykonawca uruchomi produkcyjnie system. Wszystkie prace wdrożeniowe Wykonawca wykona w terminie 40 dni kalendarzowych.

W takim czasie nie jest możliwe wykonanie wdrożenia całości rozwiązania, chyba, że wykonawca posiada odpowiednią ilość aparatów telefonicznych na stocku. Biorąc pod uwagę średni czas dostarczenia telefonów w dużych ilościach wynoszący od 4 do 6 tyg Wykonawca wnosi o zmianę zapisu na „Wykonawca wykona w terminie 80 dni kalendarzowych” w celu dopuszczenia konkurencyjnych rozwiązań.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że powyższa kwestia została uwzględniona w ramach zmian treści SIWZ dokonanych przez Zamawiającego pismem NA-521-AZ-96-2018z dnia 24 kwietnia 2018 r.

- 3) Zamawiający napisał: „Zamawiający wymaga integracji systemu przy połączeniach audio ze środowiskiem zewnętrznym Skype for Business (SfB) wdrożonym u Zamawiającego.”

Prosimy o wskazanie funkcjonalności jakie mają być uruchomione w ramach integracji.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że wymaga integracji systemu przy połączeniach audio ze środowiskiem zewnętrznym Skype for Business (SfB) wdrożonym u Zamawiającego w zakresie:

- połączeń telefonicznych (audio) inicjowanych od użytkowników Skype for Business do użytkowników systemu telefonii IP,
- połączeń telefonicznych (audio) inicjowanych od użytkowników systemu telefonii IP do użytkowników Skype for Business,
- dołączania użytkowników Skype for Business do telekonferencji audio organizowanej z systemu telefonii IP,
- dołączania użytkowników systemu telefonii IP do telekonferencji audio organizowanej w Skype for Business.

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następujących zmian treści SIWZ:

Zapis zawarty w ust. 5 pkt k) Opisu przedmiotu zamówienia, stanowiącego załącznik nr 1 do SIWZ, zwanego dalej OPZ, w dotychczasowym brzmieniu:

„Zamawiający wymaga integracji systemu przy połączeniach audio ze środowiskiem zewnętrznym Skype for Business (SfB) wdrożonym u Zamawiającego. ”

zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„Zamawiający wymaga integracji systemu przy połączeniach audio ze środowiskiem zewnętrznym Skype for Business (SfB) wdrożonym u Zamawiającego w zakresie:

- połączeń telefonicznych (audio) inicjowanych od użytkowników Skype for Business do użytkowników systemu telefonii IP,
- połączeń telefonicznych (audio) inicjowanych od użytkowników systemu telefonii IP do użytkowników Skype for Business,
- dołączania użytkowników Skype for Business do telekonferencji audio organizowanej z systemu telefonii IP,
- dołączania użytkowników systemu telefonii IP do telekonferencji audio organizowanej w Skype for Business."

- 4) Zamawiający napisał: „Licencje na nagrywanie 120 jednoczesnych rozmów z łącza SIP trunk, będącego połączeniem z siecią PSTN”

Prosimy o potwierdzenie, że połączenia wewnętrzne nie muszą być nagrywane.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że mają być nagrywane wszystkie połączenia na łączach do/z sieci PSTN. Jeżeli wyjątkowo będzie wymagane nagrywanie z numeru wewnętrznego, to proponujemy kierowanie połączeń dla tego numeru przez sieć PSTN.

Zamawiający przypomina, że w wypadku zakupu w prawie opcji dodatkowych 30 kanałów do/z sieci PSTN/GSM wymaga od Wykonawcy dostarczenia dodatkowych licencji do nagrywania rozmów z tych kanałów.

- 5) Zamawiający opisał w pkt 7: Wymagania dla systemu ostrzegania i powiadamiania.

Prosimy czy ma to być wbudowany moduł zintegrowany z centralą pochodzący od tego samego producenta czy Zamawiający dopuszcza zewnętrzny komponent.

Zamawiający napisał: „Nie przewiduje się pełnego wykorzystania funkcji systemu video ze względu na użytkowanie w IMGW-PIB oprogramowania Skype for Bussines.” Prosimy o wskazanie w jakim zakresie mając być dostępne opcje video.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że system ostrzegania i powiadamiania może być wykonany jako wbudowany moduł zintegrowany z centralą pochodzący od tego samego producenta lub jako zewnętrzny komponent spełniający wymagania określone w OPZ.

Zamawiający przewiduje wykorzystanie video dla terminali abonenckich IP posiadających taką opcję w połączeniach punkt – punkt (pomiędzy dwoma użytkownikami).

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

w ust. 4 OPZ po ostatnim zdaniu dodaje się zapis w brzmieniu:

„Zamawiający przewiduje wykorzystanie video dla terminali abonenckich IP posiadających taką opcję w połączeniach punkt – punkt (pomiędzy dwoma użytkownikami).”

- 6) Zamawiający napisał: „Aplikacja Softfon powinna posiadać wersje na urządzenia stacjonarne (PC), laptopy i na urządzenia mobilne (smartfony, tablety).” Prosimy o wskazanie na jakich platformach ma działać softphon – czy zamawiający dopuszcza rozwiązanie działające tylko na Android.

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, by aplikacja Softfon posiadała wersje dla Windows 7, Windows 10 i Android 5.0 lub wyższej.

W związku z powyższą odpowiedzią Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

zapis zawarty w ust. 11 pkt f) ostatnie zdanie OPZ w dotychczasowym brzmieniu:

„Aplikacja Softfon powinna posiadać wersje na urządzenia stacjonarne (PC), laptopy i na urządzenia mobilne (smartfony, tablety).”

zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„Aplikacja Softfon powinna posiadać wersje na urządzenia stacjonarne (PC), laptopy i na urządzenia mobilne (smartfony, tablety) – obowiązkowo wersje dla Windows 7, Windows 10 i Android 5.0 lub wyższej.”

- 7) §4 ust. 5 wzoru umowy

Zamawiający określił, iż Wykonawca przy realizacji przedmiotu Umowy będzie mógł korzystać z usług podmiotów trzecich jako podwykonawców pod warunkiem uzyskania pisemnej zgody Zamawiającego. W ocenie Wykonawcy, postanowienie to stoi w sprzeczności z wymaganiami zawartym w art. 22a ust. 4 ustawy, a także z postanowieniami Rozdziału VI pkt 25 i następane, które takiej zgody nie wymagają.

Prosimy o wykreślenie.

Odpowiedź:

Zamawiający przychylił się do powyższego wniosku Wykonawcy.

W związku z powyższym, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

zapis zawarty w § 4 ust. 5 wzoru umowy, stanowiącego załącznik nr 10 do SIWZ, w dotychczasowym brzmieniu zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„Wykonawca przy realizacji przedmiotu Umowy będzie mógł korzystać z usług podmiotów trzecich jako podwykonawców. Wykonawca zobowiązuje się do uzyskania oświadczenia podwykonawców o obowiązku przestrzegania zobowiązań określonych w Umowie. Wykonawca będzie ponosić odpowiedzialność za działania i zaniechania podwykonawców związane z wykonywaniem Umowy jak za własne. Wykonawca zapewni terminowe i należyte wywiązanie się przez podwykonawców Wykonawcy z realizacji Umowy.”

- 8) § 6 ust. 3 wzoru umowy

W § 6 ust. 3 wzoru umowy Zamawiający przewidział obowiązek przedłożenia, na każde wezwanie Zamawiającego, wskazanych w tym ustępie dowodów w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia Pracownika na podstawie umowy o pracę w terminie wskazanym przez Zamawiającego w tym wezwaniu. Umowa nie określa minimalnego terminu, w jakim Zamawiający może zażądać ww. dokumentów. Przy czym zgodnie z § 6 ust. 4 i 5 wzoru umowy nieprzedłożenie przez Wykonawcę dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej w terminie wskazanym przez Zamawiającego zgodnie z ust. 3 powyżej będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia Pracowników na podstawie umowy o pracę, co będzie skutkowało naliczeniem kary umownej określonej w § 9 ust. 1 pkt 5 Umowy. A opóźnienie przedłożenia dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej, przekraczające 10 dni roboczych traktowane będzie jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia Pracowników na podstawie umowy o pracę i może stanowić podstawę do odstąpienia od Umowy z winy Wykonawcy. Dodatkowo, w §9 ust. 1 pkt 5) Zamawiający przewidział, iż Wykonawca zapłaci kary umowne za nieprzedłożenie Zamawiającemu dokumentów, o których mowa w § 6 ust. 3 Umowy – w wysokości 200,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do terminu określonego na podstawie § 6 ust. 3 Umowy.

Mając na uwadze powyższe konsekwencje prosimy o doprecyzowanie we wzorze umowy, iż termin na przedłożenie dokumentów o którym mowa w § 6 ust. 3 nie może być krótszy niż 7 dni roboczych.

Odpowiedź:

Zamawiający przychylił się do powyższego wniosku Wykonawcy.

W związku z powyższym, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

zapis zawarty w § 6 ust. 3 wzoru umowy w dotychczasowym brzmieniu:

„W trakcie realizacji Umowy na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia Pracowników na podstawie umowy o pracę:”

zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„W trakcie realizacji Umowy na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, nie krótszym niż 7 dni roboczych, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia Pracowników na podstawie umowy o pracę:”

9) § 8 ust. 4 wzoru umowy

Zgodnie z § 8 ust. 4 wzoru umowy „Wynagrodzenie, będzie płatne przez Zamawiającego z dołu za każdy miesiąc kalendarzowy świadczenia Usług, na podstawie faktury Wykonawcy, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie 30 dni od dnia wystawienia prawidłowej faktury przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo doręczać Zamawiającemu fakturę w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia jej wystawienia, przy czym uchybienie temu terminowi przez Wykonawcę spowoduje odpowiednie wydłużenie terminu płatności o każdy dzień uchybienia. Za dzień zapłaty wynagrodzenia rozumie się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.”

Prosimy o wyjaśnienie, co Zamawiający rozumie przez „prawidłowo” wystawioną fakturę VAT, tzn. czy aby faktura VAT została uznana za prawidłowo wystawioną wystarczające jest, aby zawierała wszystkie elementy wymagane przez obowiązujące przepisy w tym zakresie, czy Zamawiający wymaga wskazania w niej również dodatkowych elementów? Jeżeli Zamawiający wymaga wskazania w niej również dodatkowych elementów, to proszę o ich precyzyjne oznaczenie. Ewentualnie proszę o wykreślenie słowa „prawidłowo wystawionej”.

Ponadto, zwracam również uwagę na fakt, że obowiązek podatkowy powstaje z chwilą wystawienia faktury i od tego momentu powinien być liczony termin płatności faktury przez Zamawiającego. Data widniejąca na fakturze doręczonej Zamawiającemu przez wykonawcę zawsze będzie datą wystawienia faktury, a nie datą dostarczenia jej czy złożenia u Zamawiającemu. Obliczanie terminu płatności od daty dostarczenia faktury Zamawiającemu może również rodzić pewne trudności z ustaleniem czy Zamawiający terminowo opłacił dostarczoną fakturę, gdyż każdorazowo będzie to wymagało ustalenia i weryfikacji momentu dostarczenia/złożenia faktury Zamawiającemu.

W związku z tym, proszę o modyfikację przedmiotowego postanowienia poprzez wskazanie, że termin płatności faktury będzie liczony od dnia jej wystawienia przez wykonawcę.

Prosimy ponadto o zmianę przedmiotowego postanowienia w ten sposób, że za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego wykonawcy.

Postanowienie w obecnym kształcie jest niezgodne z poglądem Sądu Najwyższego – por. uchwała SN z dnia 4 stycznia 1995 r. sygn. akt CZP 164/94, w myśl której za dzień spełnienia świadczenia pieniężnego w postaci bezgotówkowej uważa się dzień uznania rachunku bankowego wierzyciela (tu wykonawcy), a nie dzień obciążenia rachunku bankowego dłużnika (tu Zamawiającego).

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że prawidłowo wystawiona faktura oznacza fakturę spełniającą określone powszechnie obowiązującymi przepisami prawa wymogi formalne, poprawną rachunkowo, a także spełniającą wymogi określone przez Zamawiającego w SIWZ, w tym we wzorze umowy.

Zamawiający zwraca uwagę Wykonawcy, że zapis zawarty w § 8 ust. 4 wzoru umowy wyraźnie określa termin płatności faktury liczony od dnia jej wystawienia przez Wykonawcę, a nie od dnia jej doręczenia Zamawiającemu, jak można byłoby wywieść z treści powyższego wniosku. Co istotne przy tym, powołany termin może ulec wydłużeniu jedynie w przypadku, gdy Wykonawca nie zachowa wymaganego terminu na doręczenie faktury. Tym samym, nie sposób uznać powyższego wniosku Wykonawcy za zasadny we wskazanym zakresie.

Odnośnie do kwestii związanej z określeniem dnia zapłaty, Zamawiający nie podziela opinii wyrażonej przez Wykonawcę z uwagi na treść art. 353¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tj.: Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zm.) oraz art. 36 ust. 1 pkt 16 ustawy Pzp. Nie istnieje zatem, jakkolwiek potrzeba dokonania zmian wzoru umowy we wskazanym zakresie.

10) § 9 ust. 1 pkt 2 wzoru umowy

W § 9 ust. 1 pkt 2 wzoru umowy Zamawiający wskazał niekorzystny z punktu widzenia wykonawcy sposób zaokrąglania - w górę. dot. w lit a) czasu usunięcia awarii, a w lit b) wyniku działania. Powyższe może prowadzić do naliczania wykonawcy zawyżonych kar umownych.

Wobec tego prosimy o wykreślenie z § 9 ust. 1 pkt 2 wzoru umowy zastrzeżenia, że czas usunięcia awarii i wynik działania będzie zaokrąglany w górę do pełnej godziny ewentualnie wskazanie, że czas od 0 do 30 minut będzie zaokrąglany w dół do pełnej godziny, a od 31 do 60 minut w górę do pełnej godziny.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody na powyższą zmianę. Treść powyższych zapisów została celowo ukształtowana przez Zamawiającego w taki sposób, co jest uzasadnione rolą, jaką Zamawiający pełni w systemie hydrologicznej i meteorologicznej osłony kraju.

11) § 9 ust. 1 pkt 3, 4, 5, 6 wzoru umowy,

W związku z rażącym wygórowaniem kar umownych, prosimy o zmianę § 9 ust. 1 pkt 3, 4, 5, 6 wzoru umowy w następujący sposób:

„3) w razie odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z winy Wykonawcy - w wysokości 15% łącznego wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 8 ust. 1 Umowy;

4) w przypadku naruszenia wymogu określonego w § 6 ust. 2 Umowy – w wysokości 500,00 zł za każdy stwierdzony przypadek naruszenia;

5) za nieprzedłożenie Zamawiającemu dokumentów, o których mowa w § 6 ust. 3 Umowy – w wysokości 100,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do terminu określonego na podstawie § 6 ust. 3 Umowy.”

6) w przypadku opóźnienia terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w danej lokalizacji względem terminu określonego w § 2 ust. 2 Umowy, - w wysokości 50% miesięcznej opłaty abonamentowej brutto za profile abonentkie użytkowane w tej lokalizacji, za każdy kolejny rozpoczęty dzień opóźnienia.

Przewidziane przez Zamawiającego kary umowne są na tyle wysokie, iż ich ustalenie można traktować jako naruszenie przepisów ustawowych. Wysokość kar jest nieproporcjonalna do przedmiotu i wagi naruszeń, jak również przekracza poziom, którego można by oczekiwać ze względu na realizację celu, któremu służą kary umowne.

Odpowiedź:

Terminowa i należyta realizacja przedmiotu zamówienia przez Wykonawcę jest kluczowa z punktu widzenia prowadzonej przez Zamawiającego działalności.

Zgodnie z art. 370 ustawy z dnia 20 lipca 2017 r. Prawo wodne (Dz. U. z 2017 r., poz. 1566 ze zm.): „Państwową służbę hydrologiczno-meteorologiczną oraz państwową służbę do spraw bezpieczeństwa budowlanych pełni Instytut Meteorologii i Gospodarki Wodnej - Państwowy Instytut Badawczy.” Z kolei, art. 367 ust. 1 powołanej ustawy określa, że: „Państwowa służba hydrologiczno-meteorologiczna wykonuje zadania państwa w zakresie osłony hydrologicznej i meteorologicznej społeczeństwa, środowiska, dziedzictwa kulturowego, gospodarki i rozpoznawania zagrożeń niebezpiecznymi zjawiskami zachodzącymi w atmosferze lub hydrosferze, a także na potrzeby rozpoznania i kształtowania oraz ochrony zasobów wodnych kraju.”

W związku z powyższym, wysokość kar umownych została przez Zamawiającego ustalona na poziomie należyte zabezpieczającym interesy Zamawiającego oraz dyscyplinującym Wykonawcę.

Zapisy wzoru umowy w rozpatrywanym zakresie pozostają bez zmian.

12) § 9 ust. 6 wzoru umowy

Prosimy o zmianę § 9 ust. 6 wzoru umowy poprzez wskazanie, że łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 80 % wynagrodzenia umownego określonego w § 8 ust. 1 Umowy. Zamawiający wskazał, że łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć łącznego wynagrodzenia umownego. Wobec tego przy aktualnym brzmieniu przedmiotowego postanowienia może dojść do sytuacji, w której kary umowne zrównoważą wysokość wynagrodzenia należnego wykonawcy, a co za tym idzie pomimo znacznych nakładów wykonawca nie otrzyma zapłaty za zrealizowane usługi. Zmniejszenie górnego limitu kar umownych nie wywoła negatywnych skutków dla Zamawiającego, w przypadku wystąpienia

1/2

po jego stronie rzeczywistej szkody, gdyż w ust. 5 została przewidziana możliwość dochodzenia naprawienia szkody na zasadach ogólnych.

Odpowiedź:

Odpowiedź jak na pytanie nr 11 Wykonawcy I.

- 13) Formularz Oferty: część II cena Oferty proszę o doprecyzowanie czy prawo opcji jest przewidziane na okres 30 miesięcy czy też na okres 36 m-cy, gdyż w formularzu ofertowym występuje sprzeczność

łącna cena ofertowa (obejmuje: 48 miesięcy świadczenia usługi podstawowej, 36 miesięcy świadczenia usług w ramach „prawa opcji” oraz 48 miesięcy realizacji połączeń lokalnych, międzystrefowych, międzynarodowych oraz do sieci komórkowych)

Wartość opłat abonamentowych z tytułu świadczenia usług w ramach „prawa opcji” w terminie 30 miesięcy – zgodnie z Tabelą 2 Formularza cenowego, sporządzonego zgodnie z załącznikiem nr 9 do SIWZ, załączonego do oferty:

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że powyższa nieścisłość została skorygowana pismem nr NA-435/AZ-52/2018 z dnia 13 kwietnia 2018 r., w ramach którego Zamawiający dokonał zmiany treści SIWZ, poprawiając w odpowiedni sposób przedmiotowy termin – zapis „36 miesięcy” zastąpił zapisem „30 miesięcy”.

- 14) Bardzo prosimy o doprecyzowanie, że zamknięcie awarii jest liczone od momentu faktycznego usunięcia awarii a nie w momencie zamknięcia biletu problemowego. W przeciwnym wypadku możemy sobie wyobrazić sytuację kiedy Zamawiający zgłosi awarię np. w piątek o godzinie 14, wykonawca usunie awarię o godz. 22 a bilet problemowy zostanie zamknięty w poniedziałek „po potwierdzeniu usunięcia awarii przez przedstawiciela Zamawiającego”. W takim przypadku Wykonawca musiałby dokonywać bonifikat za faktycznie działające łącza, spełniające parametry SIWZ

Odpowiedź:

Bilet problemowy zostanie zamknięty, w przypadku:

- kiedy Wykonawca zgłosi Zamawiającemu usunięcie awarii i otrzyma od Zamawiającego potwierdzenie usunięcia awarii,
- kiedy Wykonawca zgłosi Zamawiającemu usunięcie awarii i nie otrzyma od Zamawiającego żadnej dodatkowej informacji na temat awarii przez czas dłuższy niż 15 minut.

Czas końca awarii w zamkniętym bilecie problemowym to czas zgłoszenia przez Wykonawcę usunięcia awarii.

W związku z powyższym, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

- w OPZ, w ust. 19 lit. e) zdanie trzecie dotychczasowy zapis w brzmieniu:

„Bilet problemowy zostanie zamknięty po potwierdzeniu usunięcia awarii przez przedstawiciela Zamawiającego.”

zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„Bilet problemowy zostanie zamknięty, w przypadku:

- *kiedy Wykonawca zgłosi Zamawiającemu usunięcie awarii i otrzyma od Zamawiającego potwierdzenie usunięcia awarii,*
- *kiedy Wykonawca zgłosi Zamawiającemu usunięcie awarii i nie otrzyma od Zamawiającego żadnej dodatkowej informacji na temat awarii przez czas dłuższy niż 15 minut.*

Czas końca awarii w zamkniętym bilecie problemowym to czas zgłoszenia przez Wykonawcę usunięcia awarii.”

- *we wzorze umowy zapis zawarty w § 5 ust. 7 w dotychczasowym brzmieniu zastępuje się zapisem w brzmieniu:*

„Przy zgłoszeniu awarii, Wykonawca otworzy tzw. bilet problemowy, zawierający: numer zgłoszenia, na który Zamawiający będzie się powoływał, opis awarii oraz godzinę otwarcia biletu. Treść biletu będzie systematycznie uzupełniana przez Wykonawcę w trakcie postępu prac nad usunięciem awarii. Otwarcie, zmiana i zamknięcie biletu będą przesyłane przez Wykonawcę na adres e-mail: Po rozwiązaniu problemu po stronie sieci Wykonawcy, przedstawiciel Wykonawcy skontaktuje się z przedstawicielem Zamawiającego w celu potwierdzenia usunięcia awarii. Bilet problemowy zostanie zamknięty, jeśli:

- 1) *Wykonawca otrzyma od Zamawiającego potwierdzenie usunięcia awarii;*
- 2) *Wykonawca nie otrzyma od Zamawiającego żadnej dodatkowej informacji na temat awarii przez czas dłuższy niż 15 minut.”*

15) Proszę o wyjaśnienie w jaki sposób Zamawiający rozumie dostępność usługi (Załącznik nr 1 do SIWZ)

- a. Czy dostępność usługi na poziomie 99,9% oznacza, że zakłada się, że usługa może być niedostępna jedynie 40 minut w miesiącu?
- b. Jeżeli dostępność usługi dla kategorii 99,9% oznacza to, że łącze może być niedostępne nie więcej niż 40 minut to jak ten parametr ma się do czasu usunięcia awarii, który wynosi 4 godziny dla platformy systemowej i łączy dostępowych. Jeżeli awaria będzie usunięta w 2 godziny, tym samym oczywiste jest, że parametr dostępność usługi nie będzie mógł być dotrzymany. Wykonawca widzi tutaj niespójność. Jak Zamawiający będzie traktował takie sytuacje?

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, iż zgodnie z treścią OPZ, ust. 20, lit. b, zdanie ostatnie, „rozliczenie należność z tytułu niedotrzymania Gwarantowanego Czasu Usunięcia Awarii będzie następowało w cyklu miesięcznym, a należność z tytułu niedotrzymania Gwarantowanej Dostępności Usługi w okresie rocznym.”

16) Co Zamawiający rozumie pod pojęciem awaria. Czy jest to całkowity brak dostępności usługi?

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, iż pod pojęciem „awaria” należy rozumieć:

- brak dostępności usługi,
- krótkie przerwy w świadczeniu usługi,

- wszystkie zdarzenia (objawy uszkodzenia) powodujące obniżenie jakości usługi, np. opóźnienia, zaniki, zniekształcenia głosu,
- braki lub czasowe odstępstwa od wymagań funkcjonalności systemu telefonii IP określonych w OPZ;
- braki lub czasowe odstępstwa od wymagań dotyczących usług w sieci wewnętrznej telefonii IP Zamawiającego i usług sieci PSTN/GSM opisanych w ust. 2, oraz w ust. 17, lit. a-b OPZ.

W związku z powyższym, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

w OPZ, w ust. 19 lit. d, po zdaniu pierwszym dodaje zapis w brzmieniu:

„Pod pojęciem „awaria” należy rozumieć:

- *brak dostępności usługi,*
- *krótkie przerwy w świadczeniu usługi,*
- *wszystkie zdarzenia (objawy uszkodzenia) powodujące obniżenie jakości usługi, np. opóźnienia, zaniki, zniekształcenia głosu,*
- *braki lub czasowe odstępstwa od wymagań funkcjonalności systemu telefonii IP określonych w Opisie przedmiotu zamówienia*
- *braki lub czasowe odstępstwa od wymagań dotyczących usług w sieci wewnętrznej telefonii IP Zamawiającego i usług sieci PSTN/GSM opisanych w ust. 2, oraz w ust. 17, lit. a-b OPZ;”*

- 17) Od kiedy (od jakiego momentu) Wykonawcy mają liczyć start awarii? Zdefiniowanie tego ma istotne znaczenie z punktu rozliczeń bonifikat.

Odpowiedź:

Zamawiający określa start awarii od momentu zgłoszenia awarii do Wykonawcy i utworzenia tzw. Biletu problemowego zawierającego opis problemu oraz godzinę otwarcia biletu.

- 18) Od kiedy (od jakiego momentu) Wykonawcy mają liczyć koniec awarii? Zdefiniowanie tego ma istotne znaczenie z punktu rozliczeń bonifikat

Odpowiedź:

Odpowiedź jak na pytanie nr 14 Wykonawcy I.

- 19) Proszę o potwierdzenie, że sytuacje takie jak: brak dostępu do lokalizacji Zamawiającego w sytuacji wystąpienia awarii, brak prądu w lokalizacji Zamawiającego i inne zdarzenia wynikające z siły wyższej czy z przyczyn nie leżących po stronie wykonawców nie będą wliczane do czasu usunięcia awarii.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że brak dostępu do lokalizacji czy brak prądu w lokalizacji Zamawiającego nie będą wliczane do czasu usunięcia awarii.

20) Prosimy o informację w jaki sposób Zamawiający rozumie tzw. okno serwisowe operatora

Odpowiedź:

Pod pojęciem „okno serwisowe operatora” należy rozumieć krótkie prace serwisowe operatora powodujące przerwę w usłudze dla jednego z łączy lub lokalizacji Zamawiającego.

Wykonawca może uzgodnić z Zamawiającym okna serwisowe dla każdej lokalizacji i każdego łącza. Okna mogą być wyznaczone raz w miesiącu, w godzinach nocnych (między 0:00 a 4:00) i mogą trwać maksymalnie 30 minut.

21) W jaki sposób Zamawiający będzie traktował sytuację w której z uwagi na konieczność zachowania integralności sieci wykonawcy nie będzie możliwe powiadomienie z wyprzedzeniem jak przy pracach planowych. Chodzi tutaj o sytuacje kiedy np. wykonawcy muszą przystąpić do niezwłocznej naprawy jakiegoś fragmentu infrastruktury telekomunikacyjnej, który wpływa na pracę wielu klientów i Zamawiający dostanie powiadomienie o pracach z 1 dniowym wyprzedzeniem albo jeszcze krótszym czasem. Czy Zamawiający będzie przerwę powstałą z takiego powodu traktował jako awarię?

Odpowiedź:

Tak, Zamawiający taką przerwę powodującą niedostępność usługi będzie traktował jako awarię.

W związku z powyższym, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

W OPZ, w ust. 19 lit. b po ostatniej kropce dodaje się zdanie w brzmieniu: „Prace zgłoszone w krótszym terminie powodujące niedostępność usługi Zamawiający będzie traktował jako awarię.”

22) Zamawiający wskazał w Załączniku nr 1 do SIWZ, że nie poniesie kosztów z tytułu wcześniejszego uruchomienia numerów abonenckich i łączy dostępowych do sieci PSTN, niż wynika to z terminu określonego w umowie. Wnosimy o określenie jaki jest obecny termin zakończenia umów z obecnym usługodawcą. Tryby przenoszenia numeracji są zdefiniowane w prawie telekomunikacyjnym. To Zamawiający we wniosku o przeniesienie numeracji wskazuje w jakim trybie chce przenieść numerację i to operator dawca, odpowiadając na wniosek o przeniesienie numeracji określa termin przeniesienia, w zależności od wyboru dokonanego przez Zamawiającego. Jeżeli Zamawiający wybierze określony tryb przeniesienia i operator dawca uzna na podstawie wiążącej go umowy z Zamawiającym, że wybrany tryb i termin przeniesienia numeracji uprawnia go do nałożenia kary umownej na Zamawiającego to wykonawca przejmujący numery nie może w żaden sposób odpowiadać za tę sytuację i ponosić kosztów z tym związanych.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że termin zakończenia umowy z dotychczasowym dostawcą usług telefonii stacjonarnej to 31.08.2018 r.

- 23) Wnosimy o modyfikację zapisu z pkt 17 ppkt h w ten sposób aby koszty wszystkich pozostałych usług niewymienionych w formularzu cenowym świadczonych w ramach umowy zawartej w wyniku niniejszego postępowania były zgodne z cennikiem załączonym do umowy. Wykonawcy posiadają wiele cenników, konstrukcja w której część usług wymienionych w formularzu będzie realizowana na podstawie jednego cennika a pozostałe usługi na podstawie innego z najdroższym abonamentem dla klientów biznesowych rodzi po stronie wykonawców wiele problemów interpretacyjnych ale także problemów po stronie implementacji tego w systemach billingowych. Zamawiający może też wprowadzić zapis zakazujący tworzenia wykonawcom cennika pod ten przetarg, w którym ceny usług niewymienionych w formularzu byłyby sztucznie zmienione. Wnosimy zatem aby Zamawiający zobowiązał wykonawców do dołączenia cennika do umowy, wówczas zarówno Zamawiający jak i wykonawcy będą mieli jasność co do sposobu taryfikowania usług niewymienionych w formularzu

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że ew. realizacja usług niewymienionych w Formularzu cenowym stanowiącym załącznik nr 9 do SIWZ będzie wyceniana zgodnie z cennikiem Wykonawcy dla taryfy dla klientów biznesowych o najdroższym abonamencie, co zostało określone w OPZ, ust. 17 lit. h.

Cennik Wykonawcy będzie stanowił załącznik nr 6 do umowy.

- 24) Prosimy o doprecyzowanie, co Zamawiający rozumie w zakresie opisanym w Zał. 1 do SIWZ pkt 16 ppkt a. przeniesienie usług (wynikające ze zmian organizacyjnych Zamawiającego) do innych lokalizacji, lecz nie więcej niż 15% całkowitej liczby świadczonych usług, O jakie usługi chodzi Zamawiającemu, co konkretnie ma być przedmiotem przeniesienia, gdzie jest zdefiniowana całkowita liczba świadczonych usług?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż pojęcie przeniesienie usług dotyczy użytkowanych przez Zamawiającego profili usługowych. Całkowita liczba usług (profilu usługowych) jest opisana w tabeli dla pkt. a „Ilości profili usługowych” w Załączniku nr 11 do SIWZ.

- 25) Prosimy o wskazanie lokalizacji do której mają być zrealizowane:

- a. Dostarczenie aparatów IP, aparatów przenośnych (DECT), aplikacji Softfon, telefonów sekretarsko-dyrektorskich i konferencyjnych, bramek głosowych i innego sprzętu koniecznego do funkcjonowania systemu,
- b. Dostarczenie sprzętu zapewniającego zasilanie elementów systemu: przetącniki PoE, zasilacze sieciowe 230V.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż dostarczenie i instalacja sprzętu będzie realizowana przez Wykonawcę do wszystkich lokalizacji Zamawiającego określonych w Załączniku nr 13 do SIWZ „Wykaz lokalizacji”.

- 26) Prosimy o wskazanie w jaki sposób mają być usuwana awarie dostarczonego sprzętu niezbędnego do funkcjonowania systemu.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż awarie dostarczonego sprzętu mają być wykonywane przez ekipy serwisowe Wykonawcy, poprzez wymianę lub naprawę uszkodzonego sprzętu na miejscu jego użytkowania.

- 27) Prosimy o informację dlaczego w formularzu ofertowym opłata abonamentowa za 30 kanałów zawiera 4 usługi a nie 8 usług skoro mają zostać zestawione 2 łącza, każdy po 120 kanałów rozmównych?

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż liczba jednocześnie aktywnych do realizacji połączeń z siecią PSTN będzie wynosić tylko 120 kanałów na drodze podstawowej, droga zapasowa jest rezerwą statyczną (redundancją) i będzie użytkowana tylko w wypadku awarii drogi podstawowej.

- 28) Prosimy o wskazanie czy wartość prawa opcji ma się wliczać do wartości całości oferty

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że zgodnie z treścią Części II Formularza oferty stanowiącego załącznik nr 8 do SIWZ wartość opłat abonamentowych z tytułu świadczenia usług w ramach „prawa opcji” w terminie 30 miesięcy, określona przez Wykonawcę w Tabeli 2 Formularza cenowego sporządzonego zgodnie z załącznikiem nr 9 do SIWZ, jest częścią łącznej ceny ofertowej.

- 29) Wykonawca wnosi o zmianę terminu składania ofert o co najmniej 7 dni w stosunku do aktualnie wyznaczonego terminu. Zamawiający nie udzielił jeszcze odpowiedzi na zadane pytania, jednak z uwagi na zakres objęty przedmiotem postępowania wykonawcy muszą mieć czas na zapoznanie się z odpowiedziami Zamawiającego, na ich przeanalizowanie, przygotowanie oferty spełniającego wymogi Zamawiającego i uwzględniającej odpowiedzi.

Odpowiedź:

Informacja o przedłużeniu termin składania ofert o czas niezbędny na wprowadzenie ew. zmian w ofertach znajduje się w końcowej części niniejszego pisma.

- 30) Wykonawca zwraca się z wnioskiem o dopuszczenie zestawienia łączy tymczasowych do sieci PSTN na okres 3 miesięcy na dostępie radiowym w paśmie koncesjonowanym

Odpowiedź:

Zamawiający wyraża zgodę na zestawienie łączy tymczasowych do sieci PSTN na dostępie radiowym w paśmie koncesjonowanym na okres do 3 miesięcy liczonym od dnia rozpoczęcia świadczenia usług.

W związku z powyższym, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

1. W OPZ, w ust. 4 lit. a, dodaje się zdanie w brzmieniu: „Na okres przejściowy do 3 miesięcy dopuszczalne jest zestawienie łączy tymczasowych do sieci PSTN na dostępie radiowym w paśmie koncesjonowanym.”
2. zapis zawarty w § 4 ust. 4 pkt 6 wzoru umowy, w dotychczasowym brzmieniu, zastępuje się zapisem w brzmieniu

„uruchomi łącza do sieci PSTN/GSM:

- a) podstawowe w budynku przy ul. Podleśnej 61 w Warszawie;
- b) zapasowe w budynku przy ul. P. Borowego 14 w Krakowie.

Wykonawca może zestawić łącza tymczasowe do sieci PSTN na dostępie radiowym w paśmie koncesjonowanym w celu rozpoczęcia świadczenia Usług w terminie określonym w § 2 ust. 2 Umowy, które później – w terminie do 3 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług – zastąpi łączami docelowymi.”

WYKONAWCA II

1. W Załączniku nr 1 do SIWZ pkt. 5 a. Zamawiający wskazuje, że serwery realizujące funkcjonalność wirtualnej centrali mogą być zainstalowane na infrastrukturze Wykonawcy zlokalizowanej w bezpiecznym centrum przetwarzania danych na terytorium Polski. Sformułowanie „mogą być” dopuszcza realizację zamówienia przy użyciu serwerów zainstalowanych również poza terytorium Polski, co związane jest także z przetwarzaniem danych poza granicami Polski. Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku gdy Wykonawca zdecyduje się na umieszczenie serwerów w swojej infrastrukturze, bezwzględnym wymaganiem Zamawiającego jest, aby serwery były umieszczone w bezpiecznym centrum przetwarzania danych na terytorium Polski.

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, by serwery realizujące funkcjonalność wirtualnej centrali w technologii IP były zainstalowane w Ośrodku Głównym Zamawiającego w Warszawie, ul. Podleśna 61 lub na infrastrukturze Wykonawcy zlokalizowanej w bezpiecznym centrum przetwarzania danych na terytorium Polski,

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

zapis zawarty w ust. 5 pkt a) OPZ, w dotychczasowym brzmieniu:

„Serwery realizujące funkcjonalność wirtualnej centrali w technologii IP mogą być zainstalowane na infrastrukturze Wykonawcy zlokalizowanej w bezpiecznym centrum przetwarzania danych na terytorium Polski”

zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„Zamawiający wymaga, by serwery realizujące funkcjonalność wirtualnej centrali w technologii IP były zainstalowane w Ośrodku Głównym Zamawiającego w Warszawie, ul. Podleśna 61 lub na infrastrukturze Wykonawcy zlokalizowanej w bezpiecznym centrum przetwarzania danych na terytorium Polski”

2. Zamawiający w Załączniku nr 1 pkt. 5 a. str. 3 wymaga dla telefonii IP implementacji rozwiązania na więcej niż jednym serwerze fizycznym („serwerach”). Serwery mogą pracować w różnych trybach pracy (active-active, active-pasive, ...) co ma znaczący wpływ na działanie rozwiązania telefonii IP. Podczas pracy w trybie active-pasive połączenia obsługiwane są tylko przez serwer aktywny, a podczas jego uszkodzenia uruchamiana jest procedura aktywowania serwera zapasowego co związane jest z ograniczaniem łączności w trakcie jej trwania. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający wymaga aby serwery użyte w rozwiązaniu pracowały w trybie active-active, dzięki czemu użyte serwery będą pracowały równomiernie, a uszkodzenie pojedynczego serwera nie będzie skutkowało tymczasowymi utrudnieniami w łączności.

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, by serwery pracowały w trybie active-active

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

Zapis zawarty w ust. 5 pkt f, zdanie pierwsze OPZ, w dotychczasowym brzmieniu:

„Rozwiązanie centralki musi być dostarczone w modelu redundancji, to znaczy musi pracować w klastrze w celu podniesienia niezawodności ”

zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„Rozwiązanie centralki musi być dostarczone w modelu redundancji, to znaczy musi pracować w klastrze w celu podniesienia niezawodności – serwery pracujące w trybie active-active”

3. Zamawiający w Załączniku nr 1 pkt 1.i. wymaga dostarczenia systemu zapowiedzi słownych. Prosimy o doprecyzowanie czy Zamawiający wymaga zapowiedzi słownej bez dalszej możliwości interakcji, czy też abonent dzwoniący może wybrać kolejny etap połączenia przez wybór za pomocą klawiatury, połączenia do określonego działu (IVR - Interactive Voice Response)? Jeżeli Wykonawca ma dostarczyć IVR to prosimy o określenie ilości poziomów drzewa wyboru (1, 2, 3).

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga dostarczenia systemu zapowiedzi słownych bez IVR.

4. Zamawiający w Załączniku nr 12 pkt. 2 wymaga dostarczenia słuchawek DECT o minimalnym czasie rozmów 14 godzin i czuwania 300 godzin. Prosimy o informację, czy Zamawiający dopuszcza dostarczenie słuchawek DECT o minimalnym czasie rozmów 18 godzin i czasie czuwania 200 godzin.

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga dostarczenia słuchawek DECT o minimalnym czasie rozmów 14 godz. i czuwania 200 godz.

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

Zapis zawarty w ust. 2 pkt a ppkt II Załącznika nr 12 do SIWZ, w dotychczasowym brzmieniu:
„minimalny czas rozmów 14 godz. i czuwania 300 godz.”

zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„minimalny czas rozmów 14 godz. i czuwania 200 godz.”

5. Zamawiający w Załączniku nr 1 do SIWZ pkt 11. e. wymaga możliwości automatycznego uaktualniania korporacyjnej książki telefonicznej z katalogu LDAP. Prosimy o potwierdzenie, że wymaganie to dotyczy również systemu DECT zaawansowany.

Odpowiedź:

Zgodnie z zapisami pkt 11. e. OPZ Zamawiający wymaga, by

książka telefoniczna miała możliwość automatycznego uaktualniania z katalogu LDAP dla terminali abonenckich

6. W punkcie 7. s. Załącznika nr 12 do SIWZ, Zamawiający wymaga aby wszystkie elementy rozwiązania pochodziły od jednego producenta i były objęte wspólną gwarancją producenta. Prosimy o potwierdzenie, że powyższe wymaganie odnosi się do głównych elementów systemu telefonii IP, takich jak: oprogramowanie wirtualnej centrali telefonicznej IP, serwery sprzętowe realizujące usługę IP telefonii, telefony stacjonarne IP, aplikacje Softfon oraz przełączniki PoE zapewniające zasilanie elementów systemu. Zastosowanie tych elementów systemu od jednego producenta gwarantuje jego spójność w zakresie współpracy i poprawne działanie oraz wysoką jakość realizacji usługi wraz z gwarancją wsparcia oprogramowania i sprzętu przez tego samego producenta.

Jednocześnie prosimy o potwierdzenie, że pozostałe elementy systemu, jak: aparaty i stacje bazowe DECT, system nagrywania rozmów, system powiadamiania, system taryfikacji mogą pochodzić od różnych producentów.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, iż wymaganie z punktu 7. s. Załącznika nr 12 do SIWZ dotyczy sekretarsko-dyrektorskiego telefonu IP.

Dodatkowo, Zamawiający potwierdza, że ze względu na wymaganą wysoką jakość usług, poprawność współdziałania głównych elementów systemu telefonii IP: oprogramowanie wirtualnej centrali telefonicznej IP, serwery sprzętowe realizujące usługę IP telefonii, telefony stacjonarne IP, aplikacje Softfon mają pochodzić od jednego producenta. Elementy uzupełniające systemu telefonii IP: aparaty i stacje bazowe DECT, system nagrywania rozmów, system powiadamiania, system zapowiedzi słownych, system taryfikacji, przełączniki PoE i zasilacze sieciowe 230V mogą pochodzić od różnych producentów.

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

- W OPZ w ust. 5 pkt i po ostatniej kropce dodaje się zapis w brzmieniu: „*Główne elementy systemu telefonii IP : oprogramowanie wirtualnej centrali telefonicznej IP, oprogramowanie serwerów realizujące usługę IP telefonii, telefony stacjonarne IP, aplikacje Softfon mają pochodzić od jednego producenta. Elementy uzupełniające systemu telefonii IP: aparaty i stacje bazowe DECT, system nagrywania rozmów, system powiadamiania, system zapowiedzi słownych, system taryfikacji, przełączniki PoE i zasilacze sieciowe 230V mogą pochodzić od różnych producentów.*”
- w załączniku nr 12 do SIWZ (Funkcjonalności terminali dla użytkowników końcowych), w ust. 7 lit. s zapis w brzmieniu:

„Wszystkie elementy rozwiązania muszą pochodzić od jednego producenta i być objęte wspólną gwarancją i serwisem producenta”

zastępuje się zapisem w brzmieniu:

„Wszystkie elementy rozwiązania, dotyczące sekretarsko-dyrektorskiego telefonu IP, muszą pochodzić od jednego producenta i być objęte wspólną gwarancją i serwisem producenta.”

7. Prosimy o potwierdzenie, że ze względu na bezpieczeństwo rozwiązania i stabilność zarządzania rozwiązaniem telefonii IP, Zamawiający nie dopuszcza zastosowania rozwiązań „open source”. Rozwiązania open source są rozwiązaniami ogólnodostępnymi z otwartym kodem konfiguracyjnym co umożliwi łatwe zmiany oprogramowania. Rozwiązania takie nie gwarantują też wsparcia producenckiego co w znacznym stopniu ma wpływ na stabilność pracy i gwarancję przywrócenia oprogramowania do stanu prawidłowej pracy.

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga stosowania rozwiązań firmowych z oprogramowaniem posiadającym gwarancje producenta.

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

W OPZ w ust. 5 pkt i po ostatniej kropce (z uwzględnieniem zmiany dokonanej w odpowiedzi na pytanie nr 6 Wykonawcy II) dodaje się zapis w brzmieniu:

„Zamawiający wymaga dla wszystkich elementów systemu telefonii IP stosowania rozwiązań firmowych z oprogramowaniem posiadającym gwarancję producenta.”

8. Prosimy o doprecyzowanie zakresu prac wdrożeniowych zawartych w Załączniku nr 1 do SIWZ pkt 3. Wykonawca zakłada instalację oprogramowania telefonii IP, systemu taryfikacyjnego, ostrzegawczego, powiadamiania, konferencji, zapowiedzi słownych i nagrywania. Do doprecyzowania przez Zamawiającego pozostaje określenie odpowiedzialności w zakresie:
- a. konfiguracji przełączników, prosimy o wskazanie czy Wykonawca ma skonfigurować urządzenia podczas uruchomienia i dalsze działania konfiguracyjno-utrzymeniowe przekazać Zamawiającemu czy świadczyć konfigurację urządzeń w trakcie trwania umowy.
 - b. instalacji oprogramowania aplikacji Softfon na urządzeniach Zamawiającego. W tym zakresie ze względu na dostęp do urządzeń z poufnymi danymi (PC, telefon, tablet) oraz mając na uwadze to, że są to urządzenia Zamawiającego wskazane jest aby prace te były wykonane przez pracowników Zamawiającego przy wsparciu zdalnym Wykonawcy.

Odpowiedź:

Zamawiający wymaga, by:

- dla przełączników Wykonawca wykonał konfiguracje urządzenia podczas uruchomienia i dalsze działania konfiguracyjno-utrzymeniowe przekazał Zamawiającemu,
- prace instalacyjne oprogramowania aplikacji Softfon zostały wykonane przez pracowników Zamawiającego przy zdalnym wsparciu Wykonawcy.

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

W OPZ w ust. 3 dotychczasowe punkty d-l) przyjmują odpowiednio oznaczenia e-m), przy czym dodaje się pkt d) w brzmieniu:

„Zamawiający wymaga, aby:

- w odniesieniu do przełączników Wykonawca wykonał konfiguracje urządzenia podczas uruchomienia i przekazał Zamawiającemu dalsze działania konfiguracyjno-utrzymeniowe,*
- Wykonawca wsparł zdalnie pracowników Zamawiającego przy pracach instalacyjnych oprogramowania aplikacji Softfon.”*

9. Prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający zapewni fizyczne okablowanie LAN pod telefony IP i pod stacje bazowe DECT.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że zapewni fizyczne okablowanie LAN dla potrzeb usługi.

10. Mając na uwadze gwarancję jakości połączeń, prosimy o potwierdzenie, że Zamawiający wyklucza realizację łączy zawartych w Załączniku nr 1 pkt. 4.a. z wykorzystaniem sieci Internet na całym odcinku

pomiędzy lokalizacjami Zamawiającego (Warszawa, Kraków), a siecią PSTN. Sieć Internet nie daje żadnych gwarancji dostarczenia pakietów, co znacząco wpływa na jakość połączeń głosowych.

Odpowiedź:

Zamawiający wyklucza wykonanie przebiegu łączy (z lokalizacji w Warszawie i Krakowie realizującymi połączenia z siecią PSTN) z wykorzystaniem sieci Internet.

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający (z uwzględnieniem zmiany dokonanej w odpowiedzi na pytanie nr 30 Wykonawcy I) dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

W OPZ w ust. 4 pkt a po ostatniej kropce dodaje się zdanie w brzmieniu: „Zamawiający nie dopuszcza realizacji w/w łączy z wykorzystaniem sieci Internet. ”

11. Zamawiający w Załączniku nr 1 pkt 11.f. napisał, że Aplikacja Softfon powinna posiadać wersję na urządzenia stacjonarne (PC), laptopy i na urządzenia mobilne (smartfony, tablety). Prosimy o potwierdzenie, że wymaganie aby Aplikacja Softfon posiadała wersję na urządzenia stacjonarne (PC), laptopy i na urządzenia mobilne (smartfony, tablety), jest wymaganiem obligatoryjnym?

Odpowiedź:

Odpowiedź jak na pytanie nr 6 Wykonawcy I.

12. W Załączniku nr 12 do SIWZ pkt 11 Wymagania dla przełączników PoE - 12 zarządzanych przełączników, w wierszu „Porty”, Zamawiający wymaga aby przełącznik wyposażony był w minimum 1 port uplink 1000BaseTX(RJ45) lub port GBIC(SFP) wyposażony w GBIC 1000BaseXT. Zapis wskazuje na błąd literowy (wkładka XT nie istnieje). Prosimy o doprecyzowanie, że wymaganiem Zamawiającego jest aby przełącznik wyposażony był w minimum 1 port uplink 1000BaseTX(RJ45) lub port GBIC(SFP) wyposażony w GBIC 1000BaseT, styk elektryczny.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że wymaga aby przełącznik wyposażony był w minimum 1 port uplink 1000BaseTX(RJ45) lub port GBIC(SFP) wyposażony w GBIC 1000BaseT, styk elektryczny.

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

W załączniku nr 12 do SIWZ w ust. 11, Tabela „12 zarządzanych przełączników klienckich sieci komputerowej” wiersz „Porty”, zapisy w brzmieniu „GBIC 1000BaseXT” zastępuje się zapisami w brzmieniu „GBIC 1000BaseT, styk elektryczny”

13. W Załączniku nr 12 do SIWZ pkt 11 Wymagania dla przełączników PoE – 16 zarządzanych przełączników, w wierszu „Porty”, Zamawiający wymaga aby przełącznik wyposażony był w minimum 1 port uplink 1000BaseTX(RJ45) lub port GBIC(SFP) wyposażony w GBIC 1000BaseXT. Zapis wskazuje na błąd literowy (wkładka XT nie istnieje). Prosimy o doprecyzowanie, że wymaganiem Zamawiającego jest aby przełącznik wyposażony był w minimum 1 port uplink 1000BaseTX(RJ45) lub port GBIC(SFP) wyposażony w GBIC 1000BaseT, styk elektryczny.

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że wymaga aby przełącznik wyposażony był w minimum 1 port uplink 1000BaseTX(RJ45) lub port GBIC(SFP) wyposażony w GBIC 1000BaseT, styk elektryczny

W związku z powyższą odpowiedzią, Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

W załączniku nr 12 do SIWZ w ust. 11, Tabela „16 zarządzalnych przełączników klienckich sieci komputerowej”, wiersz „Porty”, zapisy w brzmieniu „GBIC 1000BaseXT” zastępuje się zapisami w brzmieniu „GBIC 1000BaseT, styk elektryczny”

14. W Załączniku nr 12 do SIWZ pkt 11 Wymagania dla przełączników PoE – 16 zarządzanych przełączników, w wierszu „Inne funkcje – „2 kompatybilne GBIKI 1000BaseSX SFP”. Prosimy o wyjaśnienie czy chodzi o dodatkowe dwa GBIKI, poza wyposażeniem portów uplinkowych opisanych w sekcji ‘Porty’?

Odpowiedź:

W odpowiedzi na powyższe pytanie Wykonawcy Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

W załączniku nr 12 do SIWZ w ust. 11, Tabela „16 zarządzalnych przełączników klienckich sieci komputerowej” usuwa się wiersz w brzmieniu: „Inne funkcje: 2 kompatybilne gbiki 1000BaseSX SFP”

15. Zgodnie z rozdziałem IV SIWZ Zamawiający przewiduje możliwość skorzystania z prawa opcji. W ofercie wykonawca musi wycenić zakres do realizacji w ramach „prawa opcji” na okres 30 miesięcy świadczenia usługi. Prosimy o potwierdzenie, że w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z prawa opcji, okres świadczenia usług dla zakresu w ramach prawa opcji wynosić będzie minimum 30 miesięcy.

Odpowiedź:

Zamawiający wyjaśnia, że w załączniku nr 9 do SIWZ (Formularz cenowy), Tabela 2: prawo opcji, określa maksymalny poziom zakupu usług dodatkowych przez Zamawiającego, a nie minimalny czas trwania usługi dodatkowej.

16. Prosimy o potwierdzenie, że w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej, o której mowa w rozdziale V SIWZ, Zamawiający dopuszcza, aby jedno i to samo zamówienie spełniało jednocześnie warunek 1 i warunek 2?

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, że w zakresie zdolności technicznej lub zawodowej, o której mowa w rozdziale V SIWZ, warunek 1 i warunek 2 może spełniać jednocześnie, jedno i to samo zamówienie.

17. Dot. Załącznika nr 10 do SIWZ § 6

Prosimy o doprecyzowanie zapisu w tym paragrafie tj. czy Zamawiający w sytuacji otrzymania listy pracowników Wykonawcy będzie przestrzegał przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016 poz. 922) zaś od dnia 25 maja 2018 r. objętych również ochroną z

mocy przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

Odpowiedź:

Zamawiający potwierdza, iż w razie otrzymania jakichkolwiek danych osobowych przestrzega wymogów prawa dotyczących ich ochrony, w tym przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016 poz. 922, z późn. zm.). W razie zmiany stanu prawnego Zamawiający będzie realizował obowiązki wynikające z takiej zmiany.

Zamawiający zwraca Wykonawcom uwagę, iż to Wykonawca jest administratorem danych osobowych swoich pracowników i musi dopełnić wszelkich wymogów prawa w tym zakresie, również na potrzeby realizacji przedmiotowego zamówienia.

18. Załącznika nr 10 do SIWZ § 14 ustęp 6

Prosimy o doprecyzowanie, jak długo po wygaśnięciu/rozwiązaniu umowy pracownicy Wykonawcy są zobowiązani do zachowania w poufności informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego tj. 36 miesięcy wynikające z art. 11 Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji ?

Odpowiedź:

Przedmiotowy obowiązek nie dotyczy pracowników Wykonawcy (którzy nie są stroną umowy z Zamawiającym), a samego Wykonawcy. Nie jest decyzją Zamawiającego, w jaki sposób Wykonawca zapewni realizowanie obowiązków wynikających z umowy przez swoich współpracowników lub podwykonawców. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu czynu nieuczciwej konkurencji nie jest ograniczona czasowo.

19. W załączniku nr 12 do SIWZ w wymaganiach dla podstawowego telefonu IP pkt 1. j. oraz w wymaganiach dla średnio-zaawansowanego telefonu IP pkt 4. k., Zamawiający wymaga aby urządzenia te posiadały wbudowany przełącznik Ethernet z dwoma portami 10/100 Mbps. W związku z faktem, że dzisiejsze sieci LAN budowane są na bazie technologii Gigabit Ethernet 10/100/1000 Mbps (zamiast 10/100 Mbps), prosimy o odpowiedź czy w celu zwiększenia wydajności sieci lokalnych dla komputerów PC dołączanych do telefonów IP, Zamawiający zaakceptuje zmianę tego wymagania na porty 10/100/1000 Mbps?

Odpowiedź:

W odpowiedzi na powyższe pytanie Wykonawcy Zamawiający dokonuje następującej zmiany treści SIWZ:

W załączniku nr 12 do SIWZ zapisy zawarte w ust. 1 lit. j i ust. 4 lit. k w dotychczasowym brzmieniu „Urządzenie musi posiadać wbudowany przełącznik Ethernet, z dwoma portami 10/100 Mbps, jeden w kierunku przełącznika sieciowego, drugi dedykowany do dołączenia PC.”

zastępuje się zapisami w brzmieniu:

„Urządzenie musi posiadać wbudowany przełącznik Ethernet, z dwoma portami 10/100/1000 Mbps, jeden w kierunku przełącznika sieciowego, drugi dedykowany do dołączenia PC.”

20. Czy Zamawiający wymaga, aby dla uproszczenia zarządzania i utrzymania spójności planu numeracyjnego oraz lepszej kontroli uprawnień abonenckich, analogowe bramy głosowe opisane w pkt 10 załącznika nr 12 do SIWZ były zarządzane centralnie przez system komunikacyjny?

Odpowiedź:

Zamawiający dopuszcza, aby analogowe bramy głosowe były zarządzane centralnie przez system komunikacyjny

W związku ze zmianami treści SIWZ z dnia 24 kwietnia 2018 r. Zamawiający dokonuje również zmiany treści SIWZ polegającej na zastąpieniu zapisu zawartego w Rozdz. IV ust. 1 SIWZ w dotychczasowym brzmieniu zapisem w brzmieniu „Wykonawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie usług w terminie 40 dni kalendarzowych, licząc od dnia akceptacji przez Zamawiającego projektu technicznego Systemu i harmonogramu, jednak nie wcześniej niż w dniu, w którym wygaśnie umowa z dotychczasowym wykonawcą świadczącym na rzecz Zamawiającego usługi o tożsamym przedmiocie, jak Usługi objęte Umową, tj. nie wcześniej niż w dniu 1 września 2018 r.”

Jednocześnie Zamawiający, działając na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 ze zm.), przedłuża termin składania ofert do dnia 5 czerwca 2018 r. do godz. 11:00, a jednocześnie w SIWZ dokonuje następujących zmian:

1) zapisy zawarte na stronie tytułowej SIWZ, dotyczące terminu składania i otwarcia ofert, otrzymują brzmienie:

„Termin składania ofert: do dnia 5 czerwca 2018 r. do godz. 11:00

Termin otwarcia ofert: dnia 5 czerwca 2018 r. o godz. 12:00”

2) zapis zawarty w Rozdziale X ust. 13, dotyczący terminu otwarcia ofert, otrzymuje brzmienie:

„NIE OTWIERAĆ PRZED DNIEM 5 czerwca 2018 r. do godziny 12:00”

3) zapisy zawarte w Rozdziale XI ust. 2 i ust. 7 otrzymują brzmienie, odpowiednio:

ust. 2: „Termin składania ofert upływa w dniu: 5 czerwca 2018 r. do godz. 11:00”

ust. 7: „Otwarcie złożonych ofert nastąpi w dniu: dnia 5 czerwca 2018 r. o godz. 12:00”

Powyższe odpowiedzi i zmiany stają się integralną częścią SIWZ i są wiążące dla wszystkich Wykonawców. Tym samym Wykonawcy są zobowiązani uwzględnić je, składając oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego na wykonanie w/w zadania.

Z poważaniem

ZASTĘPCA DYREKTORA
ds. ORGANIZACYJNYCH



Joanna Szczepańska

Załączniki:

- Ujednolicony Opis przedmiotu zamówienia (zał. nr 1 do SIWZ)

- Ujednolicony wzór umowy (zał. nr 10 do SIWZ)

- Ujednolicony dokument „Funkcjonalności terminali dla użytkowników końcowych” (zał. nr 12 do SIWZ)

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA SPECYFIKACJA TECHNICZNA

Świadczenie usług telefonii IP dla IMGW-PIB

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii IP (VOIP) dla Instytutu Meteorologii i Gospodarki Wodnej - Państwowego Instytutu Badawczego, zwanego dalej IMGW-PIB lub Zamawiającym, zgodnie ze szczegółowymi wymaganiami Zamawiającego. Usługi telekomunikacyjne świadczone będą w okresie 48 miesięcy od dnia uruchomienia usług lub do wykorzystania przeznaczonej na usługi kwoty przez Zamawiającego.

Telefonia VOIP ma zastąpić aktualnie funkcjonujący w IMGW-PIB system telefonii stacjonarnej opartej na centralkach Pabx, liniach ISDN i analogowych znajdujących się we wszystkich lokalizacjach Instytutu.

Medium transmisyjnym dla nowego systemu telefonii IP będzie istniejąca sieć WAN dostarczająca usługi transmisyjne do wszystkich jednostek IMGW-PIB. Parametry sieci WAN (przepustowości, opóźnienia transmisji, priorytetyzacja ruchu) są wystarczające do zaimplementowania wysokiej jakości połączeń głosowych.

1. Opisany zakres zamówienia na usługę telefonii IP ma zapewniać:

- a. Funkcjonalność wirtualnej centrali telefonicznej obsługującej minimum 1050 użytkowników wyposażonych w telefony IP, telefony przenośne (DECT), aplikację umożliwiającą połączenia głosowe zwaną dalej Softfonem i bramki głosowe analogowe z podziałem na profile – wymagany sprzęt jest opisany w dalszej części przedmiotu zamówienia;
- b. Bezpłatne połączenia w ramach grupy korporacyjnej (zakresów numeracyjnych) IMGW-PIB,
- c. Połączenia z siecią PSTN wychodzące i przychodzące:
 - i. do wszystkich abonentów telefonii stacjonarnej i komórkowej, oraz innych użytkowników zgodnie w wykazem Planu Numeracji Krajowej dla publicznych sieci telefonicznych w Polsce,
 - ii. w ruchu międzynarodowym,
- d. Całodobowy nadzór i opieka serwisowa nad funkcjonowaniem świadczonych usług w okresie trwania umowy,
- e. Zagwarantowanie możliwości całodobowego (24h, 365 dni w roku) zgłaszania awarii lub niepoprawnej konfiguracji usług za pomocą dedykowanej dla Zamawiającego infolinii,
- f. Zapewnienie ośmiogodzinnego (w dni robocze) dostępu do opiekuna zatrudnionego na podstawie umowy o pracę (jedna dedykowana osoba, znająca zapisy podpisanej umowy), który będzie realizował aktywacje lub dezaktywację usług, przyjmował reklamacje jakościowe i nadzorował poprawność rozliczania usług, a także wspierał Zamawiającego we wszelkich działaniach koniecznych do bieżącej realizacji umowy,
- g. Dostarczenie oprogramowania taryfikacyjnego,
- h. Dostarczenie systemu nagrywania rozmów,
- i. Dostarczenie systemu zapowiedzi słownych,
- j. Dostarczenie systemu ostrzegania i powiadamiania dla użytkowników systemu,
- k. Dostarczenie aparatów IP, aparatów przenośnych (DECT), aplikacji Softfon, telefonów sekretarsko-dyrektorskich i konferencyjnych, bramek głosowych i innego sprzętu koniecznego do funkcjonowania systemu,
- l. Dostarczenie sprzętu zapewniającego zasilanie elementów systemu: przełączniki PoE, zasilacze sieciowe 230V.

2. Ponadto Zamawiający wymaga, aby Wykonawca zagwarantował:

- a. Możliwość wykonywania i przyjmowania połączeń do/z sieci telekomunikacyjnych operatorów krajowych i zagranicznych,
- b. Możliwość wykonywania i przyjmowania połączeń wewnętrznych w obrębie grupy numeracyjnej telefonów IP Zamawiającego w ramach abonamentu,
- c. Zapewnienie dostępności połączeń do ogólnopolskich służb informacyjnych (Biuro Numerów, serwisy numeracji skróconej itp.) i numerów alarmowych,
- d. Umożliwienie pełnego dostępu do oferowanych serwisów i usług przeznaczonych dla telefonów stacjonarnych w tym infolinii 0-800, 0-700,
- e. Ograniczenie wykonywania, przez określonych abonentów, połączeń międzynarodowych, międzystrefowych, lokalnych, do sieci komórkowych i serwisów o „podwyższonej opłacie”,
- f. Zachowanie funkcjonującej u Zamawiającego numeracji telefonów stacjonarnych dotychczasowego operatora - przeniesienie numeracji,
- g. Zamawiający wyklucza możliwość świadczenia usług z wykorzystaniem prefiksu.

3. Plan realizacji systemu telefonii IP

- a. Zamawiający w ramach realizacji zamówienia wymaga od Wykonawcy wykonania w terminie 5 dni roboczych od dnia dostarczenia przez Zamawiającego informacji niezbędnych do realizacji przedmiotu zamówienia:
 - Projektu technicznego całości rozwiązania,
 - Harmonogramu realizacji systemu w uzgodnieniu z Zamawiającym.Przed rozpoczęciem wdrożenia systemu dokumenty, o których mowa wyżej muszą być zatwierdzone przez Zamawiającego w terminie 5 dni roboczych od dnia przedłożenia ich przez Wykonawcę
- b. Wykonawca dostarczy system telefonii VOIP i urządzenia na własny koszt i ryzyko do lokalizacji Zamawiającego,
- c. Wykonawca dokona odpowiednich połączeń kablowych w szczególności podłączy sprzęt do przełączników poprzez istniejące okablowanie strukturalne,
- d. Zamawiający wymaga, aby:
 - w odniesieniu do przełączników Wykonawca wykonał konfiguracje urządzenia podczas uruchomienia i przekazał Zamawiającemu dalsze działania konfiguracyjno-utrzymeniowe,
 - Wykonawca wsparł zdalnie pracowników Zamawiającego przy pracach instalacyjnych oprogramowania aplikacji Softfon
- e. Wykonawca skonfiguruje stanowiska i układy sekretarsko – dyrektorskie,
- f. Wykonawca skonfiguruje system zgodnie z projektem technicznym zatwierdzonym przez Zamawiającego,
- g. Wykonawca uruchomi łącza do sieci PSTN:
 - i. - podstawowe w budynku przy ul. Podleśnej 61 w Warszawie,
 - ii. - zapasowe w budynku przy ul. P. Borowego 14 w Krakowie,
- h. Wykonawca dokona sprawdzenia poprawności połączeń w ruchu z siecią publiczną,
- i. Wykonawca dokona sprawdzenia poprawności połączeń w ruchu wewnętrznym,
- j. Wykonawca przeprowadzi testy działania wszystkich funkcjonalności uruchomionego systemu telefonii IP,
- k. Wykonawca uruchomi produkcyjnie system. Wszystkie prace wdrożeniowe Wykonawca wykona w terminie 40 dni kalendarzowych od dnia akceptacji przez Zamawiającego projektu technicznego systemu i harmonogramu realizacji usługi,
- l. Wykonawca zapewni usługi utrzymaniowe, serwisowe oraz wykonywanie zmian konfiguracji na zlecenie Zamawiającego dla wszystkich dostarczonych elementów Systemu przez okres obowiązywania umowy, w tym dostawa i utrzymanie łączny telekomunikacyjnych,

- m. Wykonawca sporządzi dokumentację powykonawczą uruchomionego systemu i prześle ją do Zamawiającego w terminie 14 dni od dnia uruchomienia usługi.

4. Opis wymagań dla systemu telefonii IP

- a. Połączenia z siecią PSTN/GSM w dwóch lokalizacjach różnych geograficznie (Warszawa, Kraków), rozwiązanie musi obsłużyć 120 jednoczesnych połączeń z siecią publiczną drogą podstawową, a w przypadku uszkodzenia drogi podstawowej, taką samą ilość połączeń drogą zapasową. Świadczenie usług telekomunikacyjnych (jak u dotychczasowego operatora) za pomocą linii kablowych. Na okres przejściowy do 3 miesięcy dopuszczalne jest zestawienie łączy tymczasowych do sieci PSTN na dostępie radiowym w paśmie koncesjonowanym. Zamawiający nie dopuszcza realizacji w/w łączy z wykorzystaniem sieci Internet.
- b. Dostarczenie oprogramowania umożliwiającego taryfikację i rozliczanie połączeń,
- c. Dostarczenie systemu nagrywania rozmów dla 120 jednoczesnych kanałów głosowych dołączonych do sieci PSTN,
- d. Dostarczenie dla maksymalnie 900 użytkowników systemu ostrzegania i powiadamiania o sytuacjach niebezpiecznych (np. pożar, skażenie chemiczne i inne) dla wybranych, na danym obszarze (budynek), użytkowników telefonów. Realizacja powiadomienia poprzez wykonanie automatycznego połączenia i odtworzenie komunikatu w trybie głośnomówiącym na telefonie (bez udziału użytkownika). Powiadomienie ma być dostępne na wszystkich typach telefonów stacjonarnych IP,
- e. Wykonanie systemu nagrywania i odtwarzania informacji słownych dla użytkowników (zapowiedzi, komunikaty),
- f. System umożliwi realizację telekonferencji audio dla co najmniej 50 użytkowników uczestniczących w 3 jednoczesnych konferencjach,
- g. Dla dużych lokalizacji Zamawiającego wykonanie systemu telefonii przenośnej DECT składającego się z zespołu stacji bazowych, umożliwiającego przełączanie słuchawek użytkowników pomiędzy stacjami bazowymi w następstwie fizycznego przemieszczania się po terenie obiektów.

Nie przewiduje się pełnego wykorzystania funkcji systemu video ze względu na użytkowanie w IMGW-PIB oprogramowania Skype for Bussines.

Zamawiający przewiduje wykorzystanie video dla terminali abonenckich IP posiadających taką opcję w połączeniach punkt – punkt (pomiędzy dwoma użytkownikami).

5. Wymagania techniczne dla elementów systemu telefonii IP

- a. Zamawiający wymaga, by serwery realizujące funkcjonalność wirtualnej centrali w technologii IP były zainstalowane w Ośrodku Głównym Zamawiającego w Warszawie, ul. Podleśna 61 lub na infrastrukturze Wykonawcy zlokalizowanej w bezpiecznym centrum przetwarzania danych na terytorium Polski
- b. Zamawiający dopuszcza instalacje w dwóch lokalizacjach urzędów w szafach Zamawiającego będących zakończeniem łączy podstawowego i zapasowego do realizacji połączeń z siecią PSTN, oraz w zależności od przyjętej architektury systemu do połączeń z wirtualną centralą Wykonawcy,
- c. Połączenia głosowe do sieci PSTN na łączy podstawowym i zapasowym muszą być realizowane za pomocą trunków IP z protokołem SIP, zróżnicowanych geograficznie po stronie Wykonawcy,
- d. W przypadku awarii łączy podstawowego do sieci PSTN, łączy zapasowe w pełni przejmie komunikację pomiędzy systemem telefonii IP a siecią PSTN wraz z zachowaniem pełnej numeracji. Awaria łączy podstawowego nie może powodować utrudnień w realizacji głosowych połączeń wewnętrznych i zewnętrznych,
- e. Platforma realizująca usługę wirtualnej centrali musi realizować zadania zwiększające efektywność komunikacji tj. dostarczenie interfejsu użytkownika umożliwiającego łatwy

- dostęp do informacji o nieodebranych/odebranych/wykonanych połączeniach, a także tworzenie własnych książek adresowych,
- f. Rozwiązanie centralki musi być dostarczone w modelu redundancji, to znaczy musi pracować w klastrze w celu podniesienia niezawodności – serwery pracujące w trybie active-active W przypadku awarii pojedynczego serwera funkcje zostaną przejęte przez drugi serwer,
 - g. Platforma centralki powinna umożliwiać dalsze skalowanie systemu bez konieczności rozbudowy sprzętowej, do poziomu co najmniej 1500 użytkowników systemu dysponujących łącznie co najmniej 1 500 terminalami IP.
 - h. Wykonawca będzie zobowiązany do instalacji i dostarczenia wszelkich urządzeń, oprogramowania, licencji i łącz niezbędnych do realizacji przedmiotu zamówienia
 - i. Zamawiający wymaga, by dostarczone urządzenia były fabrycznie nowe, nieużywane, wyprodukowane nie wcześniej niż 12 miesięcy przed ich dostarczeniem; Główne elementy systemu telefonii IP : oprogramowanie wirtualnej centralki telefonicznej IP, oprogramowanie serwerów realizujące usługę IP telefonii, telefony stacjonarne IP, aplikacje Softfon mają pochodzić od jednego producenta. Elementy uzupełniające systemu telefonii IP: aparaty i stacje bazowe DECT, system nagrywania rozmów, system powiadamiania, system zapowiedzi słownych, system taryfikacji, przełączniki PoE i zasilacze sieciowe 230V mogą pochodzić od różnych producentów. Zamawiający wymaga dla wszystkich elementów systemu telefonii IP stosowania rozwiązań firmowych z oprogramowaniem posiadającym gwarancje producenta.
 - j. Zamawiający wymaga, aby wszystkie dostarczone urządzenia pochodziły z oficjalnego kanału dystrybucyjnego danego producenta, a serwis gwarancyjny był autoryzowany przez producenta urządzeń i oprogramowania oraz świadczony przez producenta lub autoryzowanych partnerów w centrach serwisowych na terenie Polski,
 - k. Zamawiający wymaga integracji systemu przy połączeniach audio ze środowiskiem zewnętrznym Skype for Business (SfB) wdrożonym u Zamawiającego w zakresie:
 - połączeń telefonicznych (audio) inicjowanych od użytkowników Skype for Business do użytkowników systemu telefonii IP,
 - połączeń telefonicznych (audio) inicjowanych od użytkowników systemu telefonii IP do użytkowników Skype for Business,
 - dołączania użytkowników Skype for Business do telekonferencji audio organizowanej z systemu telefonii IP,
 - dołączania użytkowników systemu telefonii IP do telekonferencji audio organizowanej w Skype for Business.

6. Wymagania dla systemu nagrywania rozmów

System nagrywania musi zawierać:

- a. System zostanie umieszczony w lokalizacji Zamawiającego,
- b. Licencje na nagrywanie 120 jednoczesnych rozmów z łącza SIP trunk, będącego połączeniem z siecią PSTN,
- c. dla systemu zostanie dostarczona przestrzeń dyskowa o pojemności minimum 1TB zabezpieczona RAID 1, 5 lub 6, zbudowana z dysków HotSwap, zapewniająca nagranie minimum 30000 godzin rozmów,
- d. System zapewni możliwość odsłuch nagranych rozmów,
- e. Zabezpieczenie przed niepowołanym dostępem do systemu,
- f. Aplikację do zarządzania zdalnym systemem nagrywania,

7. Wymagania dla systemu ostrzegania i powiadamiania

System ostrzegawczy musi zawierać:

- a. Nagrywanie i wysyłanie wiadomości głosowych oraz tekstowych na telefony IP dostarczone przez Wykonawcę,

- b. Wykonawca dostarczy 900 licencji do systemu ostrzegawczego,
- c. Aplikację do zarządzania zdalnego,
- d. Podział wysyłanych informacji na określone grupy, przy czym grupy mogą być wzajemnie zagnieżdżone,
- e. Każdy odebrany komunikat będzie powodował zawieszenie aktualnie wykonywanego połączenia oraz odtworzenie przesłanego komunikatu w trybie głośnomówiącym telefonu,
- f. Każdy z komunikatów wysłanych z poziomu systemu będzie posiadał indywidualną kategorię: Informacja, Ostrzeżenie lub Alarm oraz parametr określający ilość powtórzeń,
- g. W systemie możliwe będzie utworzenie wielu zadań jednorazowych lub cyklicznych, związanych z wysyłaniem wiadomości wcześniej nagranych lub wiadomości tekstowych,

8. Wymagania dla systemu taryfikacji

Oprogramowanie taryfikacyjne musi zawierać:

- a. Wykonawca dostarczy minimum 1100 licencji do taryfikacji,
- b. Umożliwienie zdefiniowania dowolnej ilości różnych struktur organizacyjnych tego samego rodzaju dla tych samych numerów,
- c. Tworzenie dowolnej liczby planów taryfikacyjnych z uwzględnieniem darmowych minut oraz rabatów, również uwzględniających zmienny koszt jednostki taryfikacyjnej,
- d. Zapewnienie unikalnej numeracji dla całego systemu i wszystkich linii,
- e. W oprogramowaniu istnieje funkcjonalność pozwalająca na sprawdzenie procesu taryfikacji krok po kroku (debuggowanie). Proces debuggowania odbywa się w interfejsie systemu dla rzeczywistej taryfy z wykorzystaniem rzeczywistego połączenia telefonicznego,
- f. Oprogramowanie ma możliwość integracji struktury z Active Directory lub LDAP na poziomie autoryzacji Windows oraz automatycznego tworzenia opisów linii i budowania struktur,
- g. Rejestrowanie wszystkich rodzajów połączeń: wychodzących, przychodzących, wewnętrznych itp.,
- h. Mechanizm umożliwiający tworzenie dowolnych raportów, z użyciem funkcji agregujących i filtrów zaawansowanych,
- i. Automatyczne informowanie o stanie systemu via e-mail (raportowanie stanów awaryjnych oraz okresowe informacje o poprawności działania systemu),
- j. Możliwość wykonania raportów poprzez klienta WWW z wykorzystaniem wielu struktur organizacyjnych tego samego typu, linii i kodów,
- k. Możliwość nadania uprawnień dla użytkownika WWW do kilku różnych gałęzi struktury organizacyjnej,
- l. Możliwość rozliczania rozmów (prywatne/służbowe) użytkowników przy użyciu przeglądarki WWW,
- m. Zapewnienie rozliczania wg hierarchicznej struktury organizacyjnej (piony, obszary, departamenty, zespoły), pojedynczych abonentów, łączny miejskich (alokacja kosztów na MPK -Miejsce Powstawania Kosztów),
- n. Zapewnienie automatycznych raportów wg ustawień (czasu, grupy lub pojedynczych abonentów), które bezpośrednio wysyłane są na właściwy adres e-mail,
- o. Zapewnienie konfigurowania kilku poziomów dostępu do systemu (administrator, manager użytkownik, itp.) wraz z ograniczeniem wykonywania raportów dla części, do której ma się uprawnienia,
- p. Zapewnienie automatycznej archiwizacji danych bilingowych,
- q. Umożliwienie instalacji systemu na serwerach wirtualnych,
- r. Możliwość zacytywania elektronicznych faktur operatorów telekomunikacyjnych z plików txt, xls,

- s. Otwarta architektura rozwiązania dająca możliwość taryfikowania danych dostarczonych z innych systemów telefonii IP,
- t. Zmiany konfiguracji przez Klienta w przypadku zmiany stawek operatora lub sposobu ich naliczania,
- u. Wprowadzenia znacznika różniącego dwie lokalizacje w obrębie tej samej strefy numeracyjnej,
- v. Obsługi rekordów z połączeń transferowanych (np. w IVR),
- w. Pełne raportowanie:
 - Po liniach miejskich i wewnętrznych
 - Po zdefiniowanym użytkowniku i kodach osobistych
 - Po MPK
 - Możliwość generowania indywidualnych raportów
 - Eksport raportów do plików txt i xls
 - Automatyczne wysyłanie zdefiniowanych raportów via e-mail w zadanym terminie.
- x. Możliwość rozliczania faktur od operatorów z dokładnością do 1 grosza,
- y. Możliwość przeprowadzenia symulacji z zaproponowanymi stawkami od operatora,
- z. Automatyczne wykonywanie kopii bezpieczeństwa,
- aa. Możliwość monitorowania i wykazywania założonych limitów i nadużyć,
- bb. Możliwość analizy zajętości linii/łączy w każdej jednostce czasu,

9. Warunki instalacji elementów infrastrukturalnych systemu telefonii IP

Wykonawca dostarczy niezbędne serwery do realizacji wymagań opisanych w niniejszym dokumencie.

Zamawiający zapewni dla urządzeń, które Wykonawca przewiduje zainstalować w ramach niniejszego postępowania w lokalizacjach Zamawiającego miejsce instalacji oraz zasilanie gwarantowane 230V.

10. Wymagania dla systemu telefonii DECT

System telefonii DECT będzie składał się z dwóch podsystemów o różnych wymaganiach użytkowych i technicznych:

- a. DECT podstawowy (lokalny) - obsługiwany przez autonomiczną stację bazową z możliwością dołączenia do maksymalnie 5 słuchawek. Ten system będzie użytkowany w małych lokalizacjach Zamawiającego,
- b. DECT zaawansowany – centralnie zarządzanego systemu stacji bazowych umożliwiającego przełączanie słuchawek użytkowników pomiędzy stacjami bazowymi w następstwie przemieszczania się po terenie obiektów. Jest to system dedykowany do dużych lokalizacji Zamawiającego: Warszawa, Kraków, Wrocław, Gdynia, Poznań, Białystok.

11. Wymagane funkcjonalności systemu telefonii IP dla użytkownika

- a. Udostępnienie następujących usług telefonicznych:
 - i. prezentacja numeru - identyfikacja numeru lub nazwiska osoby dzwoniącej (odpowiednio dla połączeń zewnętrznych i wewnętrznych),
 - ii. obsługa klawiszy szybkiego wybierania numerów,
 - iii. odbieranie grupowe,
 - iv. przekierowanie połączeń (bezwarunkowe, w wypadku zajętości, nieobecności, itp.),
 - v. przekazywanie rozmów (Call Transfer), zawieszanie i odwieszanie rozmów,
 - vi. połączenie oczekujące,
 - vii. oddzwanianie (Callback) w przypadku zajętości dla połączeń wewnętrznych,
 - viii. blokowanie połączeń wychodzących do określonych kategorii numeracji lub usług,

- ix. limitowanie wysokości kosztów za połączenia.
- b. Przenośność terminala użytkownika
Ta funkcjonalność pozwala użytkownikowi korzystać z dowolnego terminala IP (innego użytkownika) w ramach grupy korporacyjnej, wykorzystując proces identyfikacji nazwą użytkownika i uwierzytelnienie kodem PIN.
- c. Numer jednolity użytkownika
Użytkownik identyfikuje się jednym numerem telefonu na wszystkich swoich urządzeniach. Odbiera połączenia kierowane na ten numer z dowolnego posiadanego urządzenia: stacjonarnego telefonu IP, urządzenia mobilnego, aplikacji Softfon. Dodatkowo może dokonywać transferu rozmowy w trakcie jej trwania, z jednego urządzenia na drugie.
- d. Funkcjonalność sekretarsko-dyrektorska, w tym monitorowanie linii dyrektora przez sekretariat, ograniczanie połączeń do dyrektora, możliwość włączenia przez dyrektora statusu „nie przeszkadzać” oraz funkcję interkom.
- e. Dostęp do książki telefonicznej bezpośrednio z ekranu terminala. Książka telefoniczna musi mieć możliwość automatycznego uaktualniania z katalogu LDAP.
- f. Aplikacja Softfon - komunikator biurowy
Zintegrowany komunikator z funkcjami połączeń głosowych wraz z dostępem do kalendarza (MS Outlook) - zapewnia przesyłanie wiadomości błyskawicznych (czat) oraz funkcję prezentowania obecności użytkowników. Aplikacja pozwala na przesyłanie wiadomości (także w trakcie prowadzenia rozmów telefonicznych) oraz uczestnictwo w wielostronnych dyskusjach. Funkcja prezentacji umożliwia podgląd statusów dostępności innych użytkowników a także pozwala zarządzać i publikować informacje o własnym statusie. Aplikacja Softfon powinna posiadać wersje na urządzenia stacjonarne (PC), laptopy i na urządzenia mobilne (smartfony, tablety) – obowiązkowo wersje dla Windows 7, Windows 10 i Android 5.0 lub wyższej.
- g. Logowanie abonenta na telefonie IP, z zachowaniem profilu zalogowanego abonenta (numery linii, uprawnienia abonenckie, ustawienia obsługi połączeń).
- h. Konfiguracja ustawień usług dla użytkownika końcowego (portal webowy w języku polskim).
Umożliwia zmiany parametrów dostępnych w ramach własnego profilu użytkownika:
 - i. wprowadzenie scenariuszy przekierowań połączeń,
 - ii. zmiana ustawień językowych telefonu,
 - iii. przypisywanie numerów do klawiszy szybkiego wybierania telefonu,
 - iv. wyszukiwanie w korporacyjnej książce telefonicznej,
 - v. edycja prywatnej książki telefonicznej,
 - vi. zmiana hasła dla konta użytkownika.
- i. System zarządzania dla administratorów usługi
Konsola webowa umożliwiająca zarządzanie zasobami systemu telefonii IP: przydział numeracji, określenie profili użytkowych, nadawanie uprawnień, itp.

12. Wykaz profili użytkowników końcowych

- a. Profil Podstawowy – profil z podstawowym telefonem IP umożliwiającym odbieranie komunikatów systemu ostrzegawczego
- b. Profil DECT – profil z aparatem DECT
- c. Profil Średnio-zaawansowany – profil z średnio-zaawansowanym aparatem IP umożliwiającym odbieranie komunikatów systemu ostrzegawczego (wyświetlacz czarno - biały), aparatami DECT (do dwóch słuchawek na jednym profilu), aplikacjami Softfon
- d. Profil Zaawansowany – profil z zaawansowanym aparatem IP umożliwiającym odbieranie komunikatów systemu ostrzegawczego (wyświetlacz kolorowy), aparatami DECT (do dwóch słuchawek na jednym profilu), aplikacjami Softfon
- e. Profil Aplikacyjny – profil z aplikacją Softfon

- f. Profil Sekretarsko-Dyrektorski – profil z aparatem IP umożliwiającym odbieranie komunikatów systemu ostrzegawczego (wyświetlacz kolorowy), aplikacjami Softfon
- g. Profil Konferencyjny – profil z konferencyjnym aparatem IP
- h. Profil Analogowy – profil z bramką głosową

Pod zapisem aparat DECT Zamawiający rozumie możliwość użytkowania zarówno aparatu DECT obsługiwanego przez stację bazową obsługującą do maksymalnie 5 słuchawek (DECT podstawowy) lub przez system DECT obsługujący wiele stacji bazowych w jednolitym systemie (DECT zaawansowany).

Podział na poszczególne obszary wraz z ilościami podane są w Załączniku nr 1.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia lub zwiększenia ilości numerów telefonicznych (terminali abonenckich), do 20% w stosunku do ilości określonych w Załączniku 1.

13. Zestawienie tabelaryczne profili i urządzeń

Profil	Podstawowy	DECT	Średnio-zaawansowany	Zaawansowany	Aplikacyjny	Sekretarsko-Dyrektorski	Konferencyjny	Analogowy
Ilość aparatów IP / bramek głosowych	650	42	160	9	17	10 (1+1) 7 (1+2)	24	15*
Ilość telefonów Dect		42**	125**	2**				
Ilość aplikacji Softfon			164 ***	18 ***	17***			
Ilość przystawek do telefonów sekretarsko-dyrektorskich						20		

* każda bramka analogowa musi posiadać dwie licencje do portów analogowych oraz zasilanie 230V

** ilość telefonów DECT i ich rozmieszczenie geograficzne zostanie ustalone na etapie wdrożenia. Wykonawca w projekcie ma dostarczyć w zakresie Zaawansowanych DECT - 98 słuchawek wraz z ładowarkami, 26 stacji bazowych oraz system do zarządzania nimi, a w zakresie Podstawowy DECT - 74 słuchawek DECT wraz z ładowarkami oraz 71 stacji bazowych wraz z zasilaczami.

*** ilość aplikacji Softfona zakłada instalację do dwóch aplikacji na jednym profilu z wyjątkiem profilu Aplikacyjnego gdzie ilość aplikacji wynosi jedna aplikacja na jeden profil

14. Opis funkcjonalności terminali dla użytkowników końcowych

System komunikacji będzie umożliwiał użytkownikom końcowym dostęp do funkcjonalności zróżnicowanych w zależności od urządzeń i profilu przydzielonego dla użytkownika. Do każdego profilu usługowego należy dostarczyć urządzenie o parametrach opisanych w Załączniku nr 2.

15. Elementy połączeń abonenckich

- a. Zamawiający wymaga dostarczenia sprzętu zapewniającego zasilanie elementów systemu:
 - i. przełączniki PoE, 48-portowe w ilości 12 szt.
Opis wymagań sprzętowych znajduje się w Załączniku nr 2.
Po zakończeniu świadczenia usług, właścicielem przełączników PoE zostaje Zamawiający,
 - ii. przełączniki PoE, 24-portowe w ilości 16 szt.
Opis wymagań sprzętowych znajduje się w Załączniku nr 2.

- Po zakończeniu świadczenia usług, właścicielem przełączników PoE zostaje Zamawiający,
- iii. przełączniki PoE niezarządzalne, 4-portowe w ilości 70 szt.
Opis wymagań sprzętowych znajduje się w Załączniku nr 2.
Po zakończeniu świadczenia usług, właścicielem przełączniki PoE zostaje Zamawiający,
 - iv. zasilacze sieciowe 230V do dostarczonych urządzeń abonenckich.

16. Wymagania dotyczące realizacji usługi

Zamawiający wymaga by Wykonawca spełnił poniższe wymagania, a ponadto koszt ich realizacji musi być w kalkulowany w cenę opłaty abonamentowej:

- a. przeniesienie usług (wynikające ze zmian organizacyjnych Zamawiającego) do innych lokalizacji, lecz nie więcej niż 15% całkowitej liczby świadczonych usług,
- b. zapewnienie wsparcia technicznego i obsługi posprzedażowej, a w szczególności wskazanie, co najmniej jednej osoby w zakresie wsparcia sprzedaży usług oraz obsługi zgłoszeń serwisowych i dodatkowo drugiej dedykowanej osoby do kontaktów w zakresie wsparcia technicznego,
- c. zapewnienie możliwości aktywacji oraz dezaktywacji usług, zmiany konfiguracji usług poprzez dedykowanego opiekuna w godzinach 8-16 w dni robocze, a w pozostałych przypadkach przez BOK lub aplikację www,
- d. Wykonawca przeprowadzi szkolenia z obsługi systemu Telefonii IP dla 15 pracowników Zamawiającego z zakresu:
 - i. Informacji ogólnych o systemie telefonii i terminalach abonenckich,
 - ii. procedury zgłaszania awarii,
 - iii. narzędzi monitorowania i administrowania usługami,
 - iv. diagnozowanie błędów w funkcjonowaniu systemu,
 - v. obsługi systemu taryfikacji i rozliczania usług,
 - vi. obsługi systemu powiadamiania, nagrywania rozmów i systemu zapowiedzi słownych,

Termin szkolenia zostanie ustalony z Wykonawcą w trakcie realizacji Umowy.

17. Opis usług telefonicznych realizowanych w sieci publicznej

- a. Wykonawca zapewni dostęp do publicznej sieci telefonicznej z lokalizacji wskazanych przez Zamawiającego na poziomie umożliwiającym realizację usług przesyłania głosu i transmisji danych,
- b. Wykonywanie i odbieranie połączeń do/od wszystkich abonentów telefonii stacjonarnej i komórkowej, oraz innych użytkowników zgodnie w wykazem Planu Numeracji Krajowej dla publicznych sieci telefonicznych w Polsce i sieci operatorów zagranicznych,
- c. Obecny profil zużycia usług u Zamawiającego
Dotychczasowe szacunkowe, średnie zużycie poszczególnych rodzajów połączeń w skali miesiąca wynosi¹:
 - i. połączenia lokalne – 8 374 minuty;
 - ii. połączenia międzystrefowe – 15 011 minut;
 - iii. połączenia międzynarodowe – 28 minut;
 - iv. połączenia do sieci komórkowych – 3 515 minut;
 - v. pozostałe – 544 minuty.
- d. Plan taryfowy dla usług telefonicznych nie może posiadać opłat za inicjację połączeń i będzie rozliczany wg planu sekundowego z dokładnością do 1 sekundy. Zamawiający wymaga stałej stawki za usługi, niezależnie od godziny i dnia tygodnia wykonywanych połączeń.

¹ Poniższe wartości są wartościami średnimi z okresu kwiecień – październik 2017

- e. Połączenia realizowane w ramach wszystkich numerów telefonii IP Zamawiającego, będą wliczone w koszt opłaty abonamentowej.
- f. W ramach opłaty abonamentowej będą również dostępne:
 - i. połączenia do numerów alarmowych służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy (wg wykazu UKE: 112, 984, 985, 986, 987, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999),
 - ii. połączenia wykonywane do Centrum Kontaktu operatora (Biura Obsługi Klienta),
- g. Koszty związane z instalacją łączy dostępowych do PSTN i urządzeń niezbędnych do świadczenia usług Wykonawca wliczy w koszt opłaty abonamentowej.
- h. Wszystkie pozostałe ceny usług niewymienionych w Formularzu cenowym świadczonych w ramach umowy zawartej w wyniku niniejszego postępowania będą zgodne z cennikiem dla taryfy dla klientów biznesowych o najdroższym abonamencie złożonym w ofercie. Ponadto przez cały okres obowiązywania umowy Wykonawca zagwarantuje Zamawiającemu niepodniesienie zaoferowanych stawek w tej taryfie, ewentualnie ich obniżenie.

18. Zakres numeracji telefonicznej

- a. Użytkowany przez Zamawiającego zakres numeracyjny został opisany w Załączniku nr 3,
- b. Wykonawca zachowa funkcjonującą u Zamawiającego numerację telefonów stacjonarnych dotychczasowego operatora - przeniesienie numeracji. Numery telefoniczne Wykonawca będzie zobowiązany przejąć do własnej sieci tak, aby możliwe było dalsze korzystanie z nich przez Zamawiającego. Świadczenie usługi dla tych numerów rozpocznie się z dniem ich przeniesienia oraz aktywacji w sieci Wykonawcy. Wykonawca dokona przeniesienia i aktywacji numerów przydzielonych przez dotychczasowego operatora zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907 z późn. zm.) i odpowiednimi rozporządzeniami,
- c. Wykonawca dokona przeniesienia numerów i rozpocznie świadczenie usług telekomunikacyjnych w terminie zgodnym z dniem rozwiązania umowy z dotychczasowym dostawcą usług.
- d. Proces przejścia usług nie może przerwać ciągłości pracy systemu łączności telefonicznej Zamawiającego.
- e. Wykonawca w terminie 5 dni od podpisania umowy przygotuje plan organizacyjny etapu przejścia usług (harmonogram, procedury) uwzględniający następujące zagadnienia:
 - i. prace instalacyjne z podziałem na lokalizacje,
 - ii. wykonanie przeniesienia numerów,
 - iii. testy akceptacyjne świadczonych usług,w uzgodnieniu ze służbami Zamawiającego oraz dotychczasowym operatorem.
- f. Na maksymalnie 5 dni roboczych przed terminem przejścia usług Wykonawca ma obowiązek zgłoszenia Zamawiającemu gotowości przejścia usług. Gotowość przejścia Usług będzie weryfikowana na podstawie dostarczenia Zamawiającemu potwierdzonego przez Wykonawcę i dotychczasowego operatora planu przeniesienia numerów użytkowanych przez Zamawiającego oraz wykonanych prac instalacyjnych Wykonawcy.
- g. Zamawiający nie poniesie kosztów z tytułu wcześniejszego uruchomienia numerów abonenckich i łączy dostępowych do sieci PSTN, niż wynika to z terminu określonego w umowie.

19. Serwis i wymagania jakościowe usług

- a. Wykonawca zapewni nieprzerwane świadczenie usług telekomunikacyjnych.
- b. Wszelkie prace modernizacyjne w sieci operatora powodujące częściową lub całkowitą niedostępność usług muszą być zgłaszane Zamawiającemu na minimum 3 dni robocze przed rozpoczęciem prac. Prace zgłoszone w krótszym terminie powodujące niedostępność usługi Zamawiający będzie traktował jako awarię.

- c. Usługa świadczona przez Wykonawcę będzie spełniała następujące parametry jakości i niezawodności:
- i. Gwarantowany Czas Reakcji na zgłoszenie usterki (rozumianej jako przesłanie potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii oraz określenie trybu naprawy) – 1 godzina;
 - ii. Maksymalny Czas Naprawy:
 1. Dla platformy systemowej i łączy dostępowych - 4 godziny liczone w dni kalendarzowe,
 2. Dla terminali abonenckich - 16 godzin liczone w dni robocze,
 3. Dostępność usług 99,9 %,
- d. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń o awariach, problemach technicznych oraz w celu administrowania usługami w trybie 24h/7d/365 dni za pomocą wskazanego numeru infolinii.
Pod pojęciem „awaria” należy rozumieć:
- brak dostępności usługi,
 - krótkie przerwy w świadczeniu usługi,
 - wszystkie zdarzenia (objawy uszkodzenia) powodujące obniżenie jakości usługi, np. opóźnienia, zaniki, zniekształcenia głosu,
 - braki lub czasowe odstępstwa od wymagań funkcjonalności systemu telefonii IP określonych w Opisie przedmiotu zamówienia
 - braki lub czasowe odstępstwa od wymagań dotyczących usług w sieci wewnętrznej telefonii IP Zamawiającego i usług sieci PSTN/GSM opisanych w ust. 2, oraz w ust. 17, lit. a-b OPZ;
- Wykonawca dokona niezwłocznego potwierdzenia Zamawiającemu otrzymanego zgłoszenia o awarii (nie później niż w czasie 1 godz.), na adres e-mail „kontaktów technicznych”
- e. Przy zgłoszeniu awarii, Wykonawca otworzy tzw. bilet problemowy, zawierający opis problemu oraz godzinę otwarcia biletu. Po rozwiązaniu problemu po stronie sieci Wykonawcy, przedstawiciel Wykonawcy skontaktuje się z przedstawicielem Zamawiającego w celu potwierdzenia usunięcia awarii. Bilet problemowy zostanie zamknięty, w przypadku:
- kiedy Wykonawca zgłosi Zamawiającemu usunięcie awarii i otrzyma od Zamawiającego potwierdzenie usunięcia awarii,
 - kiedy Wykonawca zgłosi Zamawiającemu usunięcie awarii i nie otrzyma od Zamawiającego żadnej dodatkowej informacji na temat awarii przez czas dłuższy niż 15 minut.
- Czas końca awarii w zamkniętym bilecie problemowym to czas zgłoszenia przez Wykonawcę usunięcia awarii.
- Dodatkowo wymagane jest zachowanie następującej procedury:
- bilet powinien zawierać tzw. numer zgłoszenia, na który Zamawiający będzie się powoływał,
 - treść biletu powinna być systematycznie uzupełniana przez Wykonawcę w trakcie postępu prac nad usunięciem problemu,
 - otwarcie, zmiana treści i zamknięcie biletu problemowego będzie przesyłane przez Wykonawcę na adres e-mail „kontaktów technicznych” Zamawiającego.

20. Kary umowne

Wykonawca zapłaci kary umowne z tytułu niedotrzymania parametrów SLA:

- a. Wysokość kary z tytułu niedotrzymania Gwarantowanego Czasu Usunięcia Awarii ustala się na podstawie poniższego wzoru:

Kwota kary za Awarię = (Ta – TG)*KA,

gdzie:

Ta – Czas usunięcia Awarii [h], zaokrąglony wzwyż do pełnej godziny

TG – Gwarantowany czas usunięcia Awarii [h]

KA – Kara w wysokości 4 % wartości netto abonamentu (za dostęp do PSTN lub profil abonencki)

b. Wysokość kary z tytułu niedotrzymania Gwarantowanej Dostępności Usługi ustala się na podstawie poniższego wzoru:

Kwota kary = $[TA - MA * (T_{usługi} / T)] * KD$,

gdzie:

MA – maksymalna liczba godzin Awarii dopuszczalna dla Poziomu SLA [h]

TA – suma czasów trwania wszystkich Awarii w danym roku kalendarzowym [h]

T_{usługi} – czas korzystania z usługi w danym roku kalendarzowym [h]

T – liczba godzin w danym roku kalendarzowym [h]

KD – kara w wysokości 4 % wartości netto abonamentu (za dostęp do PSTN lub profil abonencki)

Wynik działania $[TA - MA * (T_{usługi} / T)]$ – zaokrągla się wzwyż do pełnej godziny.

Rozliczenie należność z tytułu niedotrzymania Gwarantowanego Czasu Usunięcia Awarii będzie następowało w cyklu miesięcznym, a należność z tytułu niedotrzymania Gwarantowanej Dostępności Usługi w okresie rocznym.

UMOWA nr/AP/AI/2018

zawarta w dniu w Warszawie pomiędzy:

Instytutem Meteorologii i Gospodarki Wodnej – Państwowym Instytutem Badawczym z siedzibą w Warszawie (kod pocztowy 01-673), ul. Podleśna 61, wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000062756, NIP: 525-000-88-09, REGON: 000080507, zwanym dalej „**Zamawiającym**”, reprezentowanym przez:

.....

a

(w przypadku spółek)

..... z siedzibą w (kod pocztowy-.....), ul., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem:, NIP:, REGON:, kapitał zakładowy w wysokości: zł (należy podać w przypadku spółek kapitałowych) opłacony w całości/w części (dotyczy spółek akcyjnych), zwaną dalej „**Wykonawcą**”, reprezentowaną przez:

.....

(w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą)

..... przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą z siedzibą w (kod pocztowy-.....), ul., wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, prowadzonej przez Ministra Przedsiębiorczości i Technologii, NIP:, REGON:, zwanym dalej „**Wykonawcą**”,

zwanymi dalej „**Stronami**” lub „**Stroną**” niniejszej umowy, zwanej dalej „**Umową**”.

Umowa, została zawarta w wyniku przeprowadzonego postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych, zwanej dalej „ustawą Pzp” (Dz. U. z 2017 r. poz. 1579, z późn. zm.), oznaczenie sprawy:

§ 1. Przedmiot Umowy

1. Zamawiający zamawia, a Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług telefonii IP (VOIP), w lokalizacjach określonych w Załączniku nr 1 do Umowy, zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia (dalej „OPZ”), stanowiącym Załącznik

nr 2 do Umowy oraz ofertą Wykonawcy z dnia, stanowiącą Załącznik nr 3 do Umowy.

2. Przedmiot Umowy obejmuje:
 - 1) opracowanie projektu technicznego systemu telefonii IP (dalej „System”);
 - 2) dostarczenie, instalację, uruchomienie i konfigurację Systemu;
 - 3) przeprowadzenie testów poprawności działania Systemu;
 - 4) przeprowadzenie szkolenia z obsługi Systemu;
 - 5) opracowanie dokumentacji powykonawczej;
 - 6) świadczenie usług telekomunikacyjnych poprzez wykorzystanie dostarczonego Systemu i łączy (dalej „Usługi”);
 - 7) rozwiązywanie problemów technicznych i usuwanie awarii z zachowaniem parametrów SLA.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania przedmiotu Umowy z należytą starannością, w sposób zgodny z przepisami obowiązującego prawa oraz postanowieniami Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, iż zapoznał się z zakresem prac koniecznych do wykonania przedmiotu Umowy i zobowiązuje się go wykonać w sposób określony w Umowie i za wynagrodzenie w niej określone, bez konieczności ponoszenia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów.
5. Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia niezbędne do wykonywania przedmiotu Umowy zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2017 r. poz. 1907, z późn. zm.).
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmniejszenia lub zwiększenia ilości numerów telefonicznych (terminali abonenckich), o maksymalnie 20% w stosunku do ilości określonych w załączniku nr do OPZ. Zmniejszenie ilości numerów telefonicznych w ramach limitu wskazanego w zdaniu poprzedzającym nie powoduje powstania po stronie Wykonawcy jakichkolwiek roszczeń finansowych.

§ 2. Termin uruchomienia Usług i okres obowiązywania Umowy

1. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania.
2. Wykonawca zobowiązuje się rozpocząć świadczenie Usług w terminie 40 dni kalendarzowych, licząc od dnia akceptacji przez Zamawiającego projektu technicznego Systemu i harmonogramu, jednak nie wcześniej niż w dniu, w którym wygaśnie umowa z dotychczasowym wykonawcą świadczącym na rzecz Zamawiającego usługi o tożsamym przedmiocie, jak Usługi objęte Umową, tj. nie wcześniej niż w dniu 1 września 2018 r.
3. Okres świadczenia Usług określa się na 48 miesięcy, licząc od dnia rozpoczęcia ich świadczenia przez Wykonawcę, zgodnie z ust. 2 powyżej lub do chwili wyczerpania łącznego wynagrodzenia umownego, określonego w § 8 ust. 1 Umowy – w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
4. Strony zgodnie postanawiają, iż Umowa, po upływie czasu określonego, na jaki została zawarta, nie zostanie przekształcona w umowę zawartą na czas nieokreślony.
5. W terminie 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy Wykonawca, w uzgodnieniu Zamawiającym oraz dotychczasowym operatorem, sporządzi plan organizacyjny przejęcia Usług, zawierający harmonogram oraz procedury i przedstawi niezwłocznie przedmiotowy plan Zamawiającemu do pisemnej akceptacji. Plan organizacyjny przejęcia Usług, uwzględniający prace instalacyjne z podziałem na Lokalizacje, przeniesienie numerów i testy

- akceptacyjne świadczonych Usług, może być uaktualniany stosownie do potrzeb wynikających z przebiegu realizacji Umowy.
6. Na maksymalnie 5 dni roboczych przed terminem przejęcia Usług Wykonawca ma obowiązek zgłoszenia pisemnie Zamawiającemu gotowości przejęcia Usług. Gotowość przejęcia Usług będzie weryfikowana na podstawie dostarczenia Zamawiającemu potwierdzonego przez Wykonawcę i dotychczasowego operatora planu przeniesienia numerów użytkowanych przez Zamawiającego oraz wykonanych prac instalacyjnych Wykonawcy.
 7. Dokumentem potwierdzającym rozpoczęcie świadczenie Usług będzie Protokół Odbioru sporządzony przez Wykonawcę zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy i podpisany przez obie Strony. Jeżeli dzień podpisania Protokołu Odbioru jest inny niż dzień faktycznego rozpoczęcia świadczenia Usług, a Protokół Odbioru został podpisany bez zastrzeżeń, wówczas przez termin rozpoczęcia świadczenia Usług rozumie się dzień faktycznego rozpoczęcia świadczenia Usług.
 8. Termin rozpoczęcia świadczenia Usług może zostać przedłużony o okres działania siły wyższej, zdefiniowanej w § 11 Umowy.

§ 3. Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązany jest do udostępnienia posiadanych informacji, materiałów i dokumentacji na wniosek Wykonawcy, w zakresie niezbędnym dla prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy, w terminie 5 dni roboczych od dnia złożenia wniosku przez Wykonawcę.
2. Zamawiający zapewni niezbędną współpracę swoich pracowników z przedstawicielami Wykonawcy w okresie realizacji przedmiotu Umowy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do niezwłocznego ustosunkowywania się do ewentualnych problemów lub wątpliwości zgłaszanych przez Wykonawcę.
4. Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia należnego Wykonawcy i współdziałania z Wykonawcą w zakresie określonym w Umowie.
5. Zamawiający zapewni dla urządzeń, które Wykonawca będzie instalował w Lokalizacjach w ramach realizacji przedmiotu Umowy, miejsce instalacji oraz zasilanie gwarantowane 230V.

§ 4. Obowiązki Wykonawcy

1. Usługi świadczone przez Wykonawcę, będą spełniały wszystkie wymagania określone w OPZ.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 i 2 Umowy, terminowo i z dochowaniem należytej staranności, na najwyższym poziomie, na warunkach określonych w Umowie oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, normami i zasadami wiedzy technicznej z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez niego działalności.
3. Wykonawca oświadcza, że posiada umiejętności i kwalifikacje do wykonania przedmiotu Umowy zgodnie z zasadami dobrej praktyki zawodowej, które są niezbędne do należytego wykonania przedmiotu Umowy.
4. Wykonawca na podstawie Umowy:
 - 1) sporządzi projekt techniczny Systemu w języku polskim oraz harmonogram, o którym mowa w § 2 ust. 5 Umowy i dostarczy te dokumenty Zamawiającemu w terminie 5 dni roboczych od dnia dostarczenia przez Zamawiającego

informacji niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy. Wykonawca ma obowiązek wystąpienia z wnioskiem do Zamawiającego o udostępnienie danych niezbędnych do realizacji przedmiotu Umowy w terminie 2 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy. Projekt oraz harmonogram realizacji dostarczony będzie w formie papierowej w 1 egzemplarzu oraz w formie elektronicznej na standardowych nośnikach w 1 egzemplarzu. Przed rozpoczęciem wdrożenia Systemu projekt oraz harmonogram muszą zostać zaakceptowane przez Zamawiającego, w terminie 5 dni roboczych od dnia przedłożenia ich przez Wykonawcę.;

- 2) dostarczy System do wszystkich Lokalizacji Zamawiającego;
- 3) dokona odpowiednich połączeń kablowych, w szczególności podłączy sprzęt do przełączników poprzez istniejące okablowanie strukturalne;
- 4) przeprowadzi szkolenie z obsługi Systemu dla 15 pracowników Zamawiającego z zakresu:
 - a) informacji ogólnych o Systemie;
 - b) procedury zgłaszania awarii;
 - c) narzędzi monitorowania i administrowania Usługami;
 - d) diagnozowania błędów w funkcjonowaniu Systemu;
 - e) obsługi systemu taryfikacji i rozliczania Usług;
 - f) obsługi systemu powiadamiania, nagrywania rozmów i systemu zapowiedzi słownych;

Termin szkolenia zostanie uzgodniony pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą w trybie roboczym.

- 5) zachowa funkcjonującą u Zamawiającego numerację telefonów stacjonarnych dotychczasowego operatora, które Wykonawca przejmie do własnej sieci tak, aby możliwe było dalsze korzystanie z nich przez Zamawiającego, zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne i odpowiednimi rozporządzeniami;
- 6) uruchomi łącza do sieci PSTN/GSM:
 - a) podstawowe w budynku przy ul. Podleśnej 61 w Warszawie;
 - b) zapasowe w budynku przy ul. P. Borowego 14 w Krakowie.

Wykonawca może zestawić łącza tymczasowe do sieci PSTN na dostępie radiowym w paśmie koncesjonowanym w celu rozpoczęcia świadczenia Usług w terminie określonym w § 2 ust. 2 Umowy, które później – w terminie do 3 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług – zastąpi łączami docelowymi.

- 7) na czas realizacji przedmiotu Umowy dostarczy:
 - a) oprogramowanie taryfikacyjne;
 - b) system nagrywania rozmów;
 - c) system nagrywania i odtwarzania informacji słownych (zapowiedzi, komunikaty);
 - d) system ostrzegania i powiadamiania o sytuacjach niebezpiecznych (np. pożar, skażenie chemiczne i inne);
 - e) system telefonii DECT;
 - f) aparaty IP, aparaty przenośne (DECT), aplikację Softfon, aparaty sekretarsko-dyrektorskie i konferencyjne, bramki głosowe i inny sprzęt konieczny do prawidłowego funkcjonowania Systemu;
 - g) sprzęt zapewniający zasilanie elementów Systemu: przełączniki PoE (po upływie czasu określonego, na jaki została zawarta Umowa, własność przełączników PoE przechodzi na Zamawiającego), zasilacze sieciowe 230V.

Szczegółowe wymagania dla powyższych elementów określa OPZ.

- 8) umożliwi wykonywanie i przyjmowanie połączeń do/z sieci telekomunikacyjnych operatorów krajowych i zagranicznych;
- 9) udostępni następujące usługi telekomunikacyjne:
 - a) prezentacja numeru – identyfikacja numeru lub nazwiska osoby dzwoniącej (odpowiednio dla połączeń zewnętrznych i wewnętrznych);
 - b) obsługa klawiszy szybkiego wybierania numerów;
 - c) odbieranie grupowe;
 - d) przekierowanie połączeń (bezwarunkowe, w przypadku zajętości, nieobecności, itp.);
 - e) przekazywanie rozmów (Call Transfer), zawieszanie i odwieszanie rozmów;
 - f) połączenia oczekujące;
 - g) oddzwanianie (Callback) w przypadku zajętości dla połączeń wewnętrznych;
 - h) blokowanie połączeń wychodzących do określonych kategorii numeracji lub usług;
 - i) limitowanie wysokości kosztów za połączenia.
- 10) zapewni:
 - a) przenośność terminala użytkownika;
 - b) numer jednolity użytkownika;
 - c) funkcjonalność sekretarsko-dyrektorską;
 - d) dostęp do książki telefonicznej bezpośrednio z ekranu terminala;
 - e) dostęp do aplikacji Softfon – komunikator biurowy;
- 11) uruchomi dedykowaną dla Zamawiającego grupę składającą się ze wszystkich numerów sieci telefonii stacjonarnej Zamawiającego, zwanej grupą korporacyjną i umożliwi wykonywanie i przyjmowanie połączeń wewnętrznych w obrębie tej grupy;
- 12) zapewni dostępność połączeń do ogólnopolskich służb informacyjnych (Biuro Numerów, serwisy numeracji skróconej, itp.) i numerów alarmowych;
- 13) zapewni bezpłatną inicjację połączeń i rozliczanie wg planu sekundowego z dokładnością do 1 sekundy. Stawka za Usługi będzie stała niezależnie od godziny i dnia tygodnia;
- 14) umożliwi pełny dostęp do oferowanych serwisów i usług przeznaczonych dla telefonów stacjonarnych w tym infolinii 0-800, 0-700;
- 15) umożliwi ograniczenie wykonywania, przez określonych przez Zamawiającego użytkowników, połączeń międzynarodowych, międzystrefowych, lokalnych, do sieci komórkowych i serwisów o „podwyższonej opłacie”;
- 16) umożliwi wprowadzenie limitów kosztowych na poszczególnych numerach, blokując jednocześnie dostęp do Usług w przypadku przekroczenia ustalonej kwoty;
- 17) będzie świadczył Usługi telekomunikacyjne za pomocą linii kablowych;
- 18) będzie świadczył Usługi bez wykorzystania prefiksu;
- 19) umożliwi bezpłatne przeniesienie Usług, wynikające ze zmian organizacyjnych Zamawiającego, do innych lokalizacji, lecz nie więcej niż 15% całkowitej liczby świadczonych Usług;
- 20) w ramach limitu określonego w § 1 ust. 6 Umowy, umożliwi zakup dodatkowych Usług w zależności od zaistniałych potrzeb Zamawiającego po cenach jednostkowych określonych w ofercie Wykonawcy stanowiącej Załącznik nr 3 do Umowy. Zamawiający każdorazowo będzie składać

zamówienie na zakup Usług podpisane przez osoby uprawnione do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego.

- 21) zapewni całodobowy nadzór nad funkcjonowaniem świadczonych Usług;
 - 22) zapewni wsparcie techniczne i obsługę posprzedażową, a w szczególności wskaże, co najmniej jedną osobę w zakresie wsparcia sprzedaży Usług oraz obsługi zgłoszeń serwisowych i jedną osobę do kontaktów w zakresie wsparcia technicznego;
 - 23) zapewni możliwość aktywacji, dezaktywacji i modyfikacji Usług poprzez dedykowanego opiekuna w dni robocze (tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8:00 do 16:00, a w pozostałych dniach poprzez Biuro Obsługi Klienta lub aplikację www.;
 - 24) przeprowadzi testy Systemu oraz uruchomi System produkcyjnie (do uzyskania pełnej funkcjonalności Systemu, zgodnie z OPZ);
 - 25) sporządzi dokumentację powykonawczą Systemu w języku polskim i dostarczy ją Zamawiającemu w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia rozpoczęcia świadczenia Usług. Dokumentacja dostarczona będzie w formie papierowej w 1 egzemplarzu oraz w formie elektronicznej na standardowych nośnikach w 1 egzemplarzu.
5. Wykonawca przy realizacji przedmiotu Umowy będzie mógł korzystać z usług podmiotów trzecich jako podwykonawców. Wykonawca zobowiązuje się do uzyskania oświadczenia podwykonawców o obowiązku przestrzegania zobowiązań określonych w Umowie. Wykonawca będzie ponosić odpowiedzialność za działania i zaniechania podwykonawców związane z wykonywaniem Umowy jak za własne. Wykonawca zapewni terminowe i należyte wywiązanie się przez podwykonawców Wykonawcy z realizacji Umowy.

§ 5. Parametry jakości Usług (SLA), obsługa techniczna oraz prace serwisowe

1. Usługi świadczone przez Wykonawcę będą spełniały parametry jakości zgodnie z OPZ.
2. Wykonawca gwarantuje dostępność Usług na poziomie 99,9%.
3. Wszelkie prace modernizacyjne w sieci Wykonawcy powodujące częściową lub całkowitą niedostępność Usług będą zgłaszane Zamawiającemu na minimum 3 dni robocze przez rozpoczęciem prac.
4. Usługi będą spełniały następujące parametry jakości i niezawodności:
 - 1) Gwarantowany Czas Reakcji na zgłoszenie awarii (rozumianej jako przesłanie potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia awarii oraz określenie trybu naprawy na adres e-mail:) – 1 godzina;
 - 2) Maksymalny Czas Naprawy:
 - a) dla platformy systemowej i łączy – 4 godziny liczone od momentu zgłoszenia awarii (w dni kalendarzowe);
 - b) dla terminali abonenckich – 16 godzin liczonych od momentu zgłoszenia awarii (w dni robocze).
5. Wykonawca wyznaczy pracownika dedykowanego do kontaktu z Zamawiającym w kwestiach związanych z obsługą techniczną (opiekun techniczny).
6. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń o awariach, problemach technicznych oraz w celu administrowania Usługami – 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku, za pomocą wskazanego numeru bezpłatnej infolinii.
7. Przy zgłoszeniu awarii, Wykonawca otworzy tzw. bilet problemowy, zawierający: numer zgłoszenia, na który Zamawiający będzie się powoływał, opis awarii oraz

godzinę otwarcia biletu. Treść biletu będzie systematycznie uzupełniana przez Wykonawcę w trakcie postępu prac nad usunięciem awarii. Otwarcie, zmiana i zamknięcie biletu będą przesyłane przez Wykonawcę na adres e-mail: Po rozwiązaniu problemu po stronie sieci Wykonawcy, przedstawiciel Wykonawcy skontaktuje się z przedstawicielem Zamawiającego w celu potwierdzenia usunięcia awarii. Bilet problemowy zostanie zamknięty, jeśli:

- 1) Wykonawca otrzyma od Zamawiającego potwierdzenie usunięcia awarii;
- 2) Wykonawca nie otrzyma od Zamawiającego żadnej dodatkowej informacji na temat awarii przez czas dłuższy niż 15 minut.

§ 6. Personel Wykonawcy

1. Przed przystąpieniem do realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu listę pracowników Wykonawcy uczestniczących w realizacji przedmiotu Umowy (dalej „Pracownicy” lub „Pracownik”) wykonujących czynności polegające na:
 - 1) aktywacji, dezaktywacji lub modyfikacji Usług;
 - 2) przyjmowaniu reklamacji jakościowych;
 - 3) nadzorowaniu poprawności rozliczania Usług.
2. Wykonawca zobowiązuje się, że Pracownicy będą w okresie realizacji Umowy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2018 r. poz. 108, z późn. zm.), zgodnie z pisemnymi oświadczeniem Wykonawcy.
3. W trakcie realizacji Umowy na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie, nie krótszym niż 7 dni roboczych, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia Pracowników na podstawie umowy o pracę:
 - 1) oświadczenie Wykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy o pracę Pracowników wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują Pracownicy zatrudnieni na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych Pracowników, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub podwykonawcy;
 - 2) poświadczone za zgodność z oryginałem przez Wykonawcę kopie umów o pracę Pracowników wykonujących w trakcie realizacji przedmiotu Umowy czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli został sporządzony). Kopie umów powinny zostać zanonimizowane w sposób zapewniający ochronę danych osobowych Pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922, z późn. zm.); (tj. w szczególności bez adresów, numerów PESEL Pracowników). Imię i nazwisko Pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania;
 - 3) zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub podwykonawcę składek na ubezpieczenia społeczne i

zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy;

- 4) poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie Pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych Pracowników, zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.
4. Nieprzedłożenie przez Wykonawcę dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej w terminie wskazanym przez Zamawiającego zgodnie z ust. 3 powyżej będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia Pracowników na podstawie umowy o pracę, co będzie skutkowało naliczeniem kary umownej określonej w § 9 ust. 1 pkt 5 Umowy.
5. Opóźnienie przedłożenia dokumentów, o których mowa w ust. 3 powyżej, przekraczające 10 dni roboczych traktowane będzie jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia Pracowników na podstawie umowy o pracę i może stanowić podstawę do odstąpienia od Umowy z winy Wykonawcy.
6. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.
7. Zmiana Pracownika będzie możliwa w następujących sytuacjach:
 - 1) na żądanie Zamawiającego w przypadku nienależytej realizacji prac objętych Umową;
 - 2) na pisemny wniosek Wykonawcy uzasadniony obiektywnymi okolicznościami.
8. W przypadku zmiany Pracownika, Wykonawca zobowiązany będzie do potwierdzenia we wniosku, o którym mowa w ust. 7 pkt 2 powyżej, iż osoba ta spełnia wymagania określone w SIWZ oraz w postanowieniach Umowy.

§ 7. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy, tj. kwotę zł (słownie: złotych) w jednej z form określonych w art. 148 ust. 1 ustawy Pzp.
2. W przypadku jakiegokolwiek zmiany terminu wykonania przedmiotu Umowy, niezależnie od przyczyn tej zmiany, jeżeli zabezpieczenie należytego wykonania Umowy wniesiono w innej formie niż w pieniądzu, Wykonawca jest zobowiązany zachować ciągłość zabezpieczenia w odpowiedniej wysokości co najmniej do upływu terminu zakończenia wykonywania Umowy. W tym celu, Wykonawca, nie później niż na 7 dni kalendarzowych przed upływem ważności dotychczasowego zabezpieczenia, przedłuży termin jego ważności o odpowiedni okres lub wniesie na ten okres nowe zabezpieczenie. Przed dokonaniem tej czynności, Wykonawca zapewni Zamawiającemu odpowiedni czas, nie mniej niż 7 dni roboczych, na weryfikację prawidłowości dokumentu mającego stanowić zabezpieczenie na dodatkowy okres realizacji przedmiotu Umowy. Czynności wymienione powyżej będą powtórzone jeśli nastąpią kolejne przesunięcia okresu wykonywania przedmiotu Umowy.
3. W przypadku nieprzedłużenia zabezpieczenia lub niewniesienia nowego zabezpieczenia zgodnie z ust. 2 powyżej w przewidzianym na dokonanie tych czynności terminie, Zamawiający, nie później niż w ostatnim dniu obowiązywania dotychczasowego zabezpieczenia, jest uprawniony do skorzystania

z wniesionego już zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, a uzyskane środki będą stanowiły zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w formie pieniężnej.

4. Zamawiający zwróci zabezpieczenie w terminie 30 dni od dnia wykonania Umowy i uznania przez Zamawiającego, że Umowa została wykonana należycie.
5. Zabezpieczenie służy pokryciu roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
6. Wykonawca może dokonać zmiany formy zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, zgodnie z art. 149 ustawy Pzp, w szczególności zmiana formy zabezpieczenia musi być dokonana z zachowaniem ciągłości zabezpieczenia i bez zmniejszenia jego wysokości.

§ 8. Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Strony ustalają, że za wykonanie przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie odpowiadające wartości Usług faktycznie zrealizowanych w danym okresie rozliczeniowym, obliczone na podstawie miesięcznych opłat abonamentowych i stawek za zrealizowane połączenia, określonych w Specyfikacji Cen, stanowiącej Załącznik nr 5 do Umowy oraz, w przypadku cen niewymienionych w Specyfikacji Cen – cen jednostkowych określonych w Cenniku dla taryfy dla klientów biznesowych o najdroższym abonamencie, stanowiącym Załącznik nr 6 do Umowy.
Wykonawca rozpocznie naliczanie opłat w dniu rozpoczęcia świadczenia Usług, o którym mowa w § 2 ust. 2 Umowy.

Łączne wynagrodzenie umowne Wykonawcy należne w czasie trwania Umowy za wykonywane Usługi nie przekroczy kwoty zł netto (słownie: złotych) plus podatek od towarów i usług w kwocie zł (słownie: złotych), co daje zł brutto (słownie: złotych).¹

Wynagrodzenie to obejmuje wszelkie koszty i opłaty ponoszone w związku z należytych wykonaniem Umowy w terminie wskazanym w Umowie.

2. Wykonawca gwarantuje niepodniesienie cen jednostkowych określonych w Cenniku dla taryfy dla klientów biznesowych o najdroższym abonamencie, o których mowa w ust. 1 powyżej, przez cały okres realizacji Umowy. Strony dopuszczają ewentualne obniżenie cen, o których mowa w zdaniu poprzednim w przypadku zmian w przepisach prawa dotyczących podatku VAT lub wprowadzenia zmiany innych opłat lub podatków związanych ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych lub zmiany przepisów prawa skutkującej obniżeniem cen za świadczenie usług telekomunikacyjnych. Wykonawca niezwłocznie poinformuje Zamawiającego na piśmie o zmianie cen, wskazując równocześnie zmiany przepisów prawa stanowiące podstawę tej zmiany. Nowe ceny będą obowiązujące dla Stron od chwili wejścia w życie wyżej wymienionych zmian przepisów prawa.
3. W cenę abonamentu wliczone będą następujące Usługi:
 - 1) aktywacje, dezaktywacje i modyfikacje Usług;
 - 2) połączenia realizowane w ramach grupy korporacyjnej (zakresów numeracyjnych) Zamawiającego;

¹ Kwota jaką Zamawiający przeznaczą na wykonanie Umowy.

- 3) połączenia do numerów alarmowych służb ustawowo powołanych do niesienia pomocy (wg wykazu UKE: 112, 984, 985, 986, 987, 991, 992, 993, 994, 995, 996, 997, 998, 999);
- 4) połączenia wykonywane do Biura Obsługi Klienta Wykonawcy.
4. Wynagrodzenie, będzie płatne przez Zamawiającego z dołu za każdy miesiąc kalendarzowy świadczenia Usług, na podstawie faktur Wykonawcy, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie 30 dni od dnia wystawienia prawidłowej faktury przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo doręczać Zamawiającemu fakturę w terminie 7 dni kalendarzowych od dnia jej wystawienia, przy czym uchybienie temu terminowi przez Wykonawcę spowoduje odpowiednie wydłużenie terminu płatności o każdy dzień uchybienia. Za dzień zapłaty wynagrodzenia rozumie się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Wykonawca dostarczy prawidłowo wystawione faktury do lokalizacji Zamawiającego, zgodnie z Załącznikiem nr 7 do Umowy.
6. Jeżeli Usługi świadczone na podstawie Umowy nie obejmują pełnego miesiąca, wówczas miesięczne opłaty abonamentowe ustala się w wysokości 1/30 (słownie: jednej trzydziestej) tej opłaty za każdy dzień świadczenia Usług.

§ 9. Odpowiedzialność Wykonawcy i kary umowne

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do naliczenia następujących kar umownych:
 - 1) w przypadku niewykonania Umowy przez Wykonawcę, z przyczyn leżących po jego stronie – po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do usunięcia naruszeń – w wysokości 10% łącznego wynagrodzenia umownego brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy;
 - 2) w przypadku zawinionego przez Wykonawcę niedotrzymania parametrów SLA:
 - a) karę z tytułu niedotrzymania Gwarantowanego Czasu Usunięcia Awarii ustala się na podstawie poniższego wzoru:
 $Kara = (Ta - TG) * KA$,
 gdzie:
 Ta – Czas usunięcia Awarii [h], zaokrąglony wzwyż do pełnej godziny
 TG – Gwarantowany czas usunięcia Awarii [h]
 KA – kara w wysokości 4% wartości abonamentu netto za dostęp do PSTN lub profil abonencki,
 - b) karę z tytułu niedotrzymania Gwarantowanej Dostępności Usługi ustala się na podstawie poniższego wzoru:
 $Kara = [TA - MA * (Tusługi / T)] * KD$,
 gdzie:
 MA – maksymalna liczba godzin Awarii dopuszczalna dla Poziomu SLA [h]
 TA – suma czasów trwania wszystkich Awarii w danym roku kalendarzowym [h]
 Tusługi – czas korzystania z Usług w danym roku kalendarzowym [h]
 T – liczba godzin w danym roku kalendarzowym [h]
 KD – kara w wysokości 4% wartości abonamentu netto za dostęp do PSTN lub profil abonencki
 Wynik działania $[TA - MA * (Tusługi / T)]$ zaokrągla się wzwyż do pełnej godziny.

Rozliczenie należności z tytułu niedotrzymania Gwarantowanego Czasu Usunięcia Awarii będzie następowało w cyklu miesięcznym, a należności z tytułu niedotrzymania Gwarantowanej Dostępności Usługi w okresie rocznym.

- 3) w razie odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z winy Wykonawcy – w wysokości 20% łącznego wynagrodzenia umownego brutto, określonego w § 8 ust. 1 Umowy;
 - 4) w przypadku naruszenia wymogu określonego w § 6 ust. 2 Umowy – w wysokości 1.000,00 zł za każdy stwierdzony przypadek naruszenia;
 - 5) za nieprzedłożenie Zamawiającemu dokumentów, o których mowa w § 6 ust. 3 Umowy – w wysokości 200,00 zł za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w stosunku do terminu określonego na podstawie § 6 ust. 3 Umowy;
 - 6) w przypadku opóźnienia terminu rozpoczęcia świadczenia Usług w danej lokalizacji względem terminu określonego w § 2 ust. 2 Umowy, - w wysokości 300% miesięcznej opłaty abonamentowej brutto za profile abonenckie użytkowane w tej lokalizacji, za każdy kolejny rozpoczęty tydzień opóźnienia.
2. Termin płatności kary umownej wynosi 15 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Wykonawcę wezwania do zapłaty.
 3. Zapłata kary umownej nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku wykonania przedmiotu Umowy, ani też z jakichkolwiek innych obowiązków wynikających z Umowy, za wyjątkiem przypadku odstąpienia od Umowy.
 4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienie w przypadkach określonych w Umowie, jeżeli jest ono spowodowane okolicznościami, za które Wykonawca nie ponosi winy lub za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający oraz okoliczności, które są wynikiem działania siły wyższej.
 5. Niezależnie od zapłaty kary umownej, Zamawiający może dochodzić naprawienia szkody na zasadach ogólnych.
 6. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć kwoty łącznego wynagrodzenia umownego, określonego w § 8 ust. 1 Umowy.

§ 10. Kontakt Stron

1. Osobami odpowiedzialnymi za prawidłową realizację Umowy są:
 - 1) po stronie Zamawiającego:

....., tel., e-mail: – sprawy techniczne;

....., tel., e-mail: – sprawy handlowe.
 - 2) po stronie Wykonawcy:

....., tel., e-mail: - sprawy techniczne;

....., tel., e-mail: – sprawy handlowe.
4. Strony oświadczają, iż osoby, o których mowa w ust. 1, są upoważnione przez Strony do dokonywania czynności związanych z realizacją Umowy, nie są natomiast uprawnione do zmiany Umowy. Zmiana lub uzupełnienie osób do kontaktu nie stanowi zmiany Umowy i wymaga jedynie pisemnego oświadczenia złożonego drugiej Stronie.

§ 11. Siła wyższa

1. Strony nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli

- jest to spowodowane siłą wyższą, na którą Strony nie mają wpływu.
2. W rozumieniu Umowy za przypadek siły wyższej uważa się sytuację, w której wykonanie zobowiązania Strony stało się niemożliwe wskutek zdarzeń zewnętrznych, nadzwyczajnych, niemożliwych do przewidzenia i którym nie dało się zapobiec, w szczególności: strajki, zamieszki, wojnę, powódź, huragan.
 3. W przypadku zaistnienia siły wyższej terminy określone w Umowie zostaną przedłużone o czas działania siły wyższej, a Wykonawca zobowiązany jest poinformować Zamawiającego w formie pisemnej o wystąpieniu siły wyższej nie później niż w terminie trzech dni od momentu wystąpienia takiego zdarzenia, pod rygorem niedopuszczalności powoływania się na tę okoliczność. Jeżeli siła wyższa uniemożliwi poinformowanie drugiej Strony o jej zaistnieniu wówczas termin trzech dni rozpocznie swój bieg od chwili, gdy powiadomienie stało się możliwe.
 4. Jeżeli okres działania siły wyższej trwa dłużej niż jeden miesiąc, Strony mają prawo odstąpić od dalszej realizacji Umowy, bez jakichkolwiek konsekwencji, w tym kar i odszkodowań, po uprzednim pisemnym powiadomieniu, w terminie do 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia przez daną Stronę.

§ 12. Odstąpienie od Umowy

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku:
 - 1) jeżeli Wykonawca nie wykonuje lub nienależyte wykonuje Umowę i pomimo wyznaczenia dodatkowego 2-dniowego terminu nie usunął wskazanych pisemnie naruszeń. Odstąpienie od Umowy z przyczyn przywołanych w zdaniu poprzednim stanowi również podstawę do żądania przez Zamawiającego zapłaty kary umownej, o której mowa w § 9 ust. 1 pkt 3 Umowy;
 - 2) niedotrzymania przez Wykonawcę terminu określonego w § 2 ust. 6 Umowy, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaniechania naruszeń w terminie wskazanym w wezwaniu. Odstąpienie od Umowy z przyczyn przywołanych w zdaniu poprzednim stanowi również podstawę do żądania przez Zamawiającego zapłaty kary umownej, o której mowa w § 9 ust. 1 pkt 3 Umowy;
 - 3) zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu;
 - 4) jeżeli zostanie wszczęte postępowanie egzekucyjne przeciwko Wykonawcy;
 - 5) jeżeli Wykonawca przystąpi do likwidacji swojej firmy z wyjątkiem likwidacji przeprowadzanej w celu przekształcenia lub restrukturyzacji;
 - 6) opóźnienia przedłożenia dokumentów, o których mowa w § 6 ust. 3 Umowy, przekraczającego 10 dni roboczych.
2. Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie.
3. Odstąpienie od Umowy nastąpi w formie pisemnej pod rygorem nieważności i będzie zawierać uzasadnienie.
4. Niezależnie od innych praw, Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w części (w ramach limitu określonego w § 1 ust. 6 Umowy) z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w przypadku wyłączenia lokalizacji z użytkowania.

§ 13. Prawa własności intelektualnej

1. Wykonawca oświadcza, że będą mu przysługiwały wyłączne i nieograniczone prawami innych osób, autorskie prawa majątkowe do dokumentacji powstałej w związku z realizacją przedmiotu Umowy.
2. Z chwilą dostarczenia dokumentacji Zamawiającemu, Wykonawca przenosi na Zamawiającego całość autorskich praw majątkowych do dokumentacji, na następujących polach eksploatacji:
 - 1) używania i wykorzystania projektów całości;
 - 2) utrwalania i zwielokrotniania wszelkimi technikami w całości lub w części;
 - 3) zwielokrotniania poprzez dokonywanie zapisu na nośnikach elektronicznych, dyskiecie, płytach kompaktowych oraz nośnikach magnetycznych;
 - 4) publicznego wystawiania i wyświetlania;
 - 5) wprowadzania do pamięci komputera i umieszczania w sieci Internet;
 - 6) publicznego rozpowszechniania w sposób inny aniżeli wskazany w pkt. 4.
3. Z chwilą dostarczenia dokumentacji następuje również nabycie przez Zamawiającego własności wydanych mu egzemplarzy dokumentacji.
4. Wykonawca, przenosząc autorskie prawa majątkowe na Zamawiającego, zgodnie z ust. 3 powyżej, jednocześnie oświadcza, że:
 - 1) nie narusza autorskich praw majątkowych osób trzecich, jednakże Wykonawca zobowiązuje się do przejęcia wszelkich ewentualnych roszczeń osób trzecich w przypadku naruszenia autorskich praw majątkowych tych osób;
 - 2) nie udzielił żadnych licencji na wykorzystywanie dokumentacji;
 - 3) autorzy powstrzymają się od wykonywania swoich praw osobistych w stosunku do dokumentacji.
5. Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawa do wyrażenia zgody na wyłączne wykonywanie praw zależnych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2017 r. poz. 880, z późn. zm.).
6. Oprogramowanie, dostarczone w ramach realizacji przedmiotu Umowy, podlega licencji producenta oprogramowania.

§ 14. Poufność

1. Umowa jest jawna i może podlegać udostępnieniu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej (art. 139 ust. 3 ustawy Pzp). Z zastrzeżeniem tego wymogu Strony zobowiązują się do przestrzegania przy realizacji Umowy wszystkich postanowień zawartych w obowiązujących przepisach prawnych związanych z ochroną danych osobowych, a także z ochroną informacji niejawnych oraz ochroną tajemnicy przedsiębiorstwa. Obowiązek ten nie dotyczy informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych.
2. Nie będą uznawane za informacje chronione, informacje które:
 - 1) staną się informacją publiczną w okolicznościach niebędących wynikiem czynu bezprawnego, lub
 - 2) są już znane Stronom, o czym świadczą wiarygodne dowody i nie są informacjami chronionymi, lub
 - 3) są zatwierdzone do rozpowszechnienia na podstawie uprzedniej pisemnej zgody Stron, lub

- 4) zostaną przekazane Stronom przez osobę fizyczną lub prawną niebędącą stroną Umowy zgodnie z prawem, bez ograniczeń i nie naruszając postanowień Umowy.
3. Każda ze Stron winna dołożyć należytej staranności, aby zapobiec ujawnieniu lub korzystaniu przez osoby trzecie z informacji chronionych drugiej Strony. Każda ze Stron zobowiązuje się zapewnić dostęp do informacji chronionych wyłącznie tym pracownikom lub współpracownikom Strony, którym informacje te są niezbędne dla wykonania czynności na rzecz drugiej Strony, i którzy wykonują obowiązki wynikające z Umowy.
4. W przypadku naruszenia powyżej opisanych zobowiązań dotyczących poufności danych druga Strona będzie miała prawo do żądania natychmiastowego zaniechania naruszeń i usunięcia ich skutków. Wezwanie do zaniechania naruszeń i usunięcia skutków winno być wysłane drugiej Stronie w formie pisemnej.
5. Strona, która dopuściła się naruszeń, zobowiązana będzie naprawić szkodę na zasadach ogólnych.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich niepodlegających upublicznieniu informacji dotyczących Zamawiającego i jego działalności, które zostaną powzięte przez Wykonawcę w trakcie lub przy okazji realizacji Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności uzyskanych od Zamawiającego danych osobowych i Wykonawca nie jest uprawniony do wykorzystywania tych danych osobowych w celach innych niż wyłącznie w celu wykonywania Umowy.

§ 15. Zmiany Umowy

1. Wszelkie zmiany Umowy dokonywane w przypadkach przewidzianych w art. 144 ust. 1 pkt 2-6 ustawy Pzp oraz w okolicznościach przewidzianych w Umowie, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Przewidziana w ust. 1 powyżej możliwość dokonania zmian postanowień Umowy obejmuje w szczególności możliwość zmiany Umowy (w tym sposób wykonania Umowy, termin wykonania Umowy lub cena umowna), w zakresie wynikającym ze skutków zmian lub zaistnienia okoliczności w następujących sytuacjach:
 - 1) zmiany w obowiązujących przepisach prawa lub wejście w życie nowych przepisów prawa w zakresie przedmiotu Umowy;
 - 2) zmiany w innych, powiązanych z przedmiotem Umowy przedsięwzięciach realizowanych lub przewidzianych do realizacji przez Zamawiającego, których to zmian nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, wpływających na zakres, sposób lub terminy realizacji przedmiotu Umowy;
 - 3) zmiany w organizacji Zamawiającego, wpływające na zakres, sposób lub terminy realizacji przedmiotu Umowy;
 - 4) zmiany podejścia do realizacji wymagań opisanych w Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, jeżeli taka zmiana wynika z nieprzewidzianych i niezależnych od Zamawiającego lub Wykonawcy okoliczności, które wystąpiły w trakcie realizacji przedmiotu Umowy oraz zmiana ta nie powoduje ograniczenia korzyści Zamawiającego;
 - 5) zaistnienie innej okoliczności prawnej, ekonomicznej lub technicznej, skutkującej niemożliwością wykonania lub należytego wykonania przedmiotu Umowy;

- 6) wystąpienie okoliczności siły wyższej, o której mowa w § 11 Umowy;
- 7) wystąpienie okoliczności, których Zamawiający, działając z należytą starannością, nie mógł przewidzieć, przy czym wartość zmiany nie może przekroczyć 50% łącznego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy;
- 8) zastąpienie Wykonawcy nowym wykonawcą, w szczególności w wyniku połączenia, podziału, przekształcenia, upadłości, restrukturyzacji lub nabycia Wykonawcy lub jego przedsiębiorstwa, o ile nowy wykonawca będzie spełniał warunki udziału w postępowaniu, nie będą zachodzić wobec niego podstawy wykluczenia oraz nie pociągnie to za sobą innych istotnych zmian Umowy;
- 9) jeżeli zmiany, niezależnie od ich wartości, nie są istotne w rozumieniu art. 144 ust. 1e ustawy Pzp;
- 10) jeżeli łączna wartość zmian jest mniejsza od 10% łącznego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy;
- 11) wyniknięcie rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej zapisów przez Strony.

§ 16. Zmiana Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia Wykonawcy

1. Strony zobowiązują się dokonać zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w § 8 ust. 1 Umowy, w formie pisemnego aneksu, każdorazowo w przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w art. 142 ust. 5 ustawy Pzp:
 - 1) zmiany stawki podatku od towarów i usług;
 - 2) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej ustalonych na podstawie przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
 - 3) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;na zasadach i w sposób określony w ust. 2 – 10 poniżej, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę.
2. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 pkt 1 powyżej, będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu Umowy zrealizowanej, zgodnie z terminami ustalonymi Umową, po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu Umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 1 powyżej, wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
4. Zmiana wysokości wynagrodzenia w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 pkt 2 lub 3 powyżej, będzie obejmować wyłącznie część wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w odniesieniu do której nastąpiła zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę w związku z wejściem w życie przepisów odpowiednio zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej ustalonych lub dokonujących zmian w zakresie zasad podlegania ubezpieczeniom

- społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub w zakresie wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.
5. W celu zawarcia aneksu, o którym mowa w ust. 1 powyżej, każda ze Stron może wystąpić do drugiej Strony z wnioskiem o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, wraz z uzasadnieniem zawierającym w szczególności szczegółowe wyliczenie całkowitej kwoty, o jaką wynagrodzenie Wykonawcy powinno ulec zmianie oraz wskazaniem daty, od której nastąpiła bądź nastąpi zmiana wysokości kosztów wykonania Umowy uzasadniająca zmianę wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
 6. W przypadku zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 2 lub pkt 3 powyżej, jeżeli z wnioskiem występuje Wykonawca, jest on zobowiązany dołączyć do wniosku dokumenty, z których będzie wynikać, w jakim zakresie zmiany te mają wpływ na koszty wykonania Umowy, w szczególności:
 - 1) pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących usługi, wraz z określeniem zakresu (części etatu), w jakim pracownicy wykonują prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi - w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 2 powyżej, lub
 - 2) pisemne zestawienie wynagrodzeń (zarówno przed jak i po zmianie) pracowników świadczących usługi, wraz z kwotami składek uiszczanych do Zakładu Ubezpieczeń Społecznych/Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego w części finansowanej przez Wykonawcę, z określeniem zakresu (części etatu), w jakim pracownicy wykonują prace bezpośrednio związane z realizacją przedmiotu Umowy oraz części wynagrodzenia odpowiadającej temu zakresowi - w przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 3 powyżej.
 7. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 1 pkt 3 powyżej, jeżeli z wnioskiem występuje Zamawiający, jest on uprawniony do zobowiązania Wykonawcy do przedstawienia w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 10 dni roboczych, dokumentów, z których będzie wynikać w jakim zakresie zmiana ta ma wpływ na koszty wykonania Umowy, w tym pisemnego zestawienia wynagrodzeń, o którym mowa w ust. 6 pkt 2 powyżej.
 8. W terminie 10 dni roboczych od dnia przekazania wniosku, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Strona, która otrzymała wniosek, przekaże drugiej Stronie informację o zakresie, w jakim zatwierdza wniosek oraz wskaże kwotę, o którą wynagrodzenie należne Wykonawcy powinno ulec zmianie, albo informację o niezatwierdzeniu wniosku wraz z uzasadnieniem.
 9. W przypadku otrzymania przez Stronę informacji o niezatwierdzeniu wniosku lub częściowym zatwierdzeniu wniosku, Strona ta może ponownie wystąpić z wnioskiem, o którym mowa w ust. 5 powyżej. W takim przypadku przepisy ust. 6-8 oraz 10 stosuje się odpowiednio.
 10. Zawarcie aneksu nastąpi nie później niż w terminie 15 dni roboczych od dnia zatwierdzenia wniosku o dokonanie zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy.

§ 17. Inne postanowienia

1. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności ustawy Kodeks cywilny, ustawy Pzp, ustawy Prawo telekomunikacyjne wraz z przepisami wykonawczymi.

2. W przypadku rozbieżności interpretacyjnych lub sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy a postanowieniami załączników do Umowy pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
3. Strony będą dążyły do polubownego rozstrzygnięcia sporów, wynikłych w związku z realizacją Umowy. Spory, których nie uda się rozstrzygnąć polubownie, Strony poddadzą pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
4. Integralnymi składnikami Umowy są:
 - 1) Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia;
 - 2) Załącznik nr 1 – Wykaz lokalizacji;
 - 3) Załącznik nr 2 – OPZ;
 - 4) Załącznik nr 3 – oferta Wykonawcy z dnia
 - 5) Załącznik nr 4 – Protokół Odbioru (wzór);
 - 6) Załącznik nr 5 – Specyfikacja Cen;
 - 7) Załącznik nr 6 – Cennik Wykonawcy;
 - 8) Załącznik nr 7 – wykaz lokalizacji (fakturowanie).
5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

Zamawiający

Wykonawca

Funkcjonalności terminali dla użytkowników końcowych

Opis funkcjonalności terminali dla użytkowników końcowych i urządzeń przyłączeniowych

Do każdego profilu usługowego należy dostarczyć urządzenie o parametrach opisanych poniżej.

1. Wymagania dla podstawowego telefonu IP

Minimalne wymagania dla urządzenia końcowego użytkownika:

- a. Urządzenie musi posiadać podświetlany wyświetlacz (minimum 396 x 162 piksele), umożliwiający obsługę urządzenia, odczytywanie informacji i wywoływanie funkcji urządzenia. Wymagana przekątna wyświetlacza co najmniej 3,5 cala.
- b. Urządzenie musi posiadać wbudowany system głośnomówiący (tzw. speakerphone), umożliwiający prowadzenie rozmowy bez podnoszenia słuchawki i działający w trybie full-dupleks.
- c. Urządzenie musi wspierać kodeki audio co najmniej określone przez standardy G.711a, G.711u, G.729a i szerokopasmowy G.722.
- d. Urządzenie musi wspierać kodeki audio działające zgodnie ze standardem iLBC (Internet Low Bitrate Codec) oraz iSAC (internet Speech Audio Codec) – dla zapewnienia możliwości wykorzystania telefonów w placówkach objętych łączami o słabych lub niegwarantowanych parametrach jakościowych QoS.
- e. Urządzenie musi posiadać co najmniej 4 przyciski umożliwiające wybór linii oraz obserwację jej stanu (zajętość/dostępność), bądź też obserwację stanu linii innego urządzenia w systemie.
- f. Urządzenie musi posiadać co najmniej 4 przyciski umożliwiające obsługę funkcji menu prezentowanego na wyświetlaczu.
- g. Urządzenie musi na bieżąco w czasie trwania rozmowy umożliwiać wyświetlanie lokalnie na jego ekranie, a także zdalnie poprzez przeglądarkę internetową, informacji diagnostycznych o połączeniu (rodzaj kodeka, liczba wysłanych, odebranych i zgubionych pakietów z próbkami głosowymi, zmienność opóźnienia przesyłania tych pakietów, używane dla celów diagnostycznych w przypadku konieczności diagnozowania przez administratorów problemów z jakością transmisji głosu w systemie telekomunikacyjnym).
- h. Urządzenie musi posiadać możliwość podłączenia zestawu nagłownego. Nie jest dopuszczalne rozwiązanie gdzie zestaw nagłowny dołącza się zamiast słuchawki.
- i. Urządzenie musi posiadać minimum 5 przycisków funkcyjnych, w tym:
 - i. Przycisk dostępu do listy kontaktów.
 - ii. Przycisk dostępu do zawieszania połączeń.
 - iii. Przycisk sterujący głośnością.
 - iv. Przycisk Mute (wyłączenie mikrofonu).
 - v. Przycisk trybu Speaker (rozmowa przez system głośnomówiący).
- j. Urządzenie musi posiadać wbudowany przełącznik Ethernet, z dwoma portami 10/100/1000 Mbps, jeden w kierunku przełącznika sieciowego, drugi dedykowany do dołączenia PC. Port przełącznika urządzenia w kierunku przełącznika sieciowego musi wspierać trunking 802.1Q celem odseparowania ruchu głosu i ruchu danych.
- k. Transmisja głosu oraz danych z komputera PC dołączonego do urządzenia muszą być przesyłane w dwóch różnych sieciach VLAN.
- l. Urządzenie musi umożliwiać zasilanie go z sieci komputerowej LAN zgodnie ze standardem PoE IEEE oraz z wykorzystaniem lokalnych zasilaczy (transformujących napięcie z sieci 230V).

- m. Menu urządzenia musi być zrealizowane w języku polskim oraz angielskim
- n. Urządzenie musi obsługiwać aplikacje w języku XML, w tym aplikacje XML innych producentów.
- o. Urządzenie musi być zarządzane centralnie poprzez system komunikacyjny w zakresie:
 - i. Pobierania oraz wymiany plików konfiguracyjnych oraz oprogramowania z serwerów komunikacyjnych Zamawiającego.
 - ii. Obsługi oprogramowania (firmware), które jest podpisany cyfrowo przez producenta oraz pliki konfiguracyjne zaszyfrowane przez serwery komunikacyjne Zamawiającego.
 - iii. Możliwości zdalnej zmiany ustawień urządzenia: numer i opis linii, funkcje przypisane do programowalnych klawiszy funkcyjnych, uprawnienia abonenckie dla danych linii urządzenia
 - iv. Możliwości zdalnego restartu urządzenia lub grupy urządzeń.

2. Wymagania dla telefonu DECT podstawowy

Minimalne wymagania dla słuchawek i stacji bazowych DECT

- a. Słuchawka DECT
 - i. kolorowy wyświetlacz TFT o przekątnej minimum 1,8"
 - ii. minimalny czas rozmów 14 godz. i czuwania 200 godz.
 - iii. wewnętrzna książka telefoniczna na minimum 200 wpisów
 - iv. ładowarka słuchawki zasilana z sieci energetycznej 230V
- b. Stacja Bazowa DECT pracująca w protokole IP
 - i. gniazdo Ethernet RJ45
 - ii. przycisk przywoławczy słuchawki
 - iii. obsługa do 5 słuchawek DECT
 - iv. zasilacz do zasilania z sieci energetycznej 230V

3. Wymagania dla telefonu DECT zaawansowany

Minimalne wymagania dla słuchawek i stacji bazowych DECT

- a. Słuchawka DECT
 - i. praca w scentralizowanym systemie zarządzania
 - ii. bluetooth
 - iii. kolorowy wyświetlacz TFT o przekątnej minimum 2"
 - iv. minimalny czas rozmów 18 godz. i czuwania 240 godz.
 - v. wewnętrzna książka telefoniczna na minimum 250 wpisów
 - vi. ładowarka słuchawki zasilana z sieci energetycznej 230V
- b. Stacja Bazowa DECT pracująca w protokole IP
 - i. gniazdo Ethernet RJ45
 - ii. zasilanie z PoE
- c. System zarządzania stacjami bazowymi i słuchawkami DECT dla całości systemu DECT zaawansowany

4. Wymagania dla średnio-zaawansowanego telefonu IP

Minimalne wymagania dla urządzenia końcowego użytkownika:

- a. Urządzenie musi posiadać duży, o przekątnej min. 5 cali, ekran wysokiej jakości (minimum 800x480 pikseli), umożliwiający jego wygodną obsługę, odczytywanie informacji i wywoływanie funkcji urządzenia
- b. Urządzenie musi mieć możliwość skonfigurowania co najmniej 4 różnych linii (numerów) telefonicznych.

- c. Urządzenie musi posiadać wbudowany system głośnomówiący (tzw. speakerphone), umożliwiający prowadzenie rozmowy bez podnoszenia słuchawki i działający w trybie full-dupleks.
- d. Urządzenie musi wspierać kodeki audio co najmniej określone przez standardy G.711a, G.711u, G.729a i szerokopasmowy G.722.
- e. Urządzenie musi wspierać kodeki audio działające zgodnie ze standardem iLBC (Internet Low Bitrate Codec) oraz iSAC (internet Speech Audio Codec) – dla zapewnienia możliwości wykorzystania telefonów w placówkach objętych łączami o słabych lub niegwarantowanych parametrach jakościowych QoS.
- f. Urządzenie musi na bieżąco w czasie trwania rozmowy umożliwiać wyświetlanie lokalnie na jego ekranie, a także zdalnie poprzez przeglądarkę internetową, informacji diagnostycznych o połączeniu (rodzaj kodeka, liczba wysłanych, odebranych i zgubionych pakietów z próbkami głosowymi, zmienność opóźnienia przesyłania tych pakietów, używane dla celów diagnostycznych w przypadku konieczności diagnozowania przez administratorów problemów z jakością transmisji głosu w systemie telekomunikacyjnym).
- g. Urządzenie musi posiadać dedykowane gniazdo do podłączenia zestawu nagłownego. Nie jest dopuszczalne rozwiązanie gdzie zestaw nagłowny dołącza się zamiast słuchawki.
- h. Urządzenie musi posiadać minimum 5 przycisków funkcyjnych, w tym:
 - i. Przycisk dostępu do listy kontaktów.
 - ii. Przycisk dostępu do zawieszania połączeń.
 - iii. Przycisk sterujący głośnością.
 - iv. Przycisk Mute (wyłączenie mikrofonu).
 - v. Przycisk trybu Speaker (rozmowa przez system głośnomówiący).
- i. Urządzenie musi posiadać przyciski nawigacyjne umożliwiające poruszanie się po różnych segmentach menu
- j. Urządzenie musi dawać dostęp do systemowej książki telefonicznej
- k. Urządzenie musi posiadać wbudowany przełącznik Ethernet, z dwoma portami 10/100/1000 Mbps, jeden w kierunku przełącznika sieciowego, drugi dedykowany do dołączenia PC. Port przełącznika urządzenia w kierunku przełącznika sieciowego musi wspierać trunking 802.1Q celem odseparowania ruchu głosu i ruchu danych.
- l. Transmisja głosu oraz danych z komputera PC dołączonego do urządzenia muszą być przesyłane w dwóch różnych sieciach VLAN.
- m. Urządzenie musi umożliwiać zasilanie go z sieci komputerowej LAN zgodnie ze standardem PoE IEEE oraz z wykorzystaniem lokalnych zasilaczy (transformujących napięcie z sieci 230V).
- n. Menu urządzenia musi być zrealizowane w języku polskim oraz angielskim
- o. Urządzenie musi obsługiwać aplikacje w języku XML, w tym aplikacje XML innych producentów.
- p. Urządzenie musi być zarządzane centralnie w zakresie:
 - i. Pobierania oraz wymiany plików konfiguracyjnych oraz oprogramowania z serwerów komunikacyjnych Zamawiającego.
 - ii. Obsługi oprogramowania (firmware), które jest podpisany cyfrowo przez producenta oraz pliki konfiguracyjne zaszyfrowane przez serwery komunikacyjne Zamawiającego.
 - iii. Możliwości zdalnej zmiany ustawień urządzenia: numer i opis linii, funkcje przypisane do programowalnych klawiszy funkcyjnych, uprawnienia abonenckie dla danych linii urządzenia
 - iv. Możliwości zdalnego restartu urządzenia lub grupy urządzeń.
- q. Urządzenie musi dostarczone wraz z licencją umożliwiającą jego obsługę w systemie zarządzania połączeniami.

5. Wymagania dla zawansowanego telefonu IP

Minimalne wymagania dla urządzenia końcowego użytkownika:

- a. Urządzenie musi posiadać duży, o przekątnej min. 5 cali, kolorowy ekran wysokiej jakości (minimum 800x480 pikseli), umożliwiający jego wygodną obsługę, odczytywanie informacji i wywoływanie funkcji urządzenia.
- b. Urządzenie musi mieć możliwość skonfigurowania co najmniej 4 różnych linii (numerów) telefonicznych.
- c. Urządzenie musi posiadać wbudowany system głośnomówiący (tzw. speakerphone), umożliwiający prowadzenie rozmowy bez podnoszenia słuchawki i działający w trybie full-dupleks.
- d. Urządzenie musi wspierać kodeki audio co najmniej określone przez standardy G.711a, G.711u, G.729a i szerokopasmowy G.722.
- e. Urządzenie musi wspierać kodeki audio działające zgodnie ze standardem iLBC (Internet Low Bitrate Codec) oraz iSAC (internet Speech Audio Codec) – dla zapewnienia możliwości wykorzystania telefonów w placówkach objętych łączami o słabych lub niegwarantowanych parametrach jakościowych QoS.
- f. Urządzenie musi na bieżąco w czasie trwania rozmowy umożliwiać wyświetlanie lokalnie na jego ekranie, a także zdalnie poprzez przeglądarkę internetową, informacji diagnostycznych o połączeniu (rodzaj kodeka, liczba wysłanych, odebranych i zgubionych pakietów z próbkami głosowymi, zmienność opóźnienia przesyłania tych pakietów, używane dla celów diagnostycznych w przypadku konieczności diagnozowania przez administratorów problemów z jakością transmisji głosu w systemie telekomunikacyjnym).
- g. Urządzenie musi posiadać dedykowane gniazdo do podłączenia zestawu nagłownego. Nie jest dopuszczalne rozwiązanie gdzie zestaw nagłowny dołącza się zamiast albo razem ze słuchawką na tym samym gnieździe.
- h. Urządzenie musi posiadać minimum 6 dedykowanych przycisków funkcyjnych, w tym:
 - i. Przycisk dostępu do listy kontaktów.
 - ii. Przycisk dostępu do funkcji transferu rozmów.
 - iii. Przycisk dostępu do konferencji.
 - iv. Przycisk dostępu do zawieszania połączeń.
 - v. Przycisk sterujący głośnością.
 - vi. Przycisk Mute (wyłączenie mikrofonu).
 - vii. Przycisk trybu Speaker (rozmowa przez system głośnomówiący).
- i. Urządzenie musi posiadać przyciski nawigacyjne umożliwiające poruszanie się po różnych segmentach menu
- j. Urządzenie musi dawać dostęp do systemowej książki telefonicznej
- k. Urządzenie musi posiadać wbudowany przełącznik Ethernet, z dwoma portami 10/100/1000 Mbps, jeden w kierunku przełącznika sieciowego, drugi dedykowany do dołączenia PC. Port przełącznika urządzenia w kierunku przełącznika sieciowego musi wspierać trunking 802.1Q celem odseparowania ruchu głosu i ruchu danych.
- l. Transmisja głosu oraz danych z komputera PC dołączonego do urządzenia muszą być przesyłane w dwóch różnych sieciach VLAN.
- m. Urządzenie musi umożliwiać zasilanie go z sieci komputerowej LAN zgodnie ze standardem PoE IEEE oraz z wykorzystaniem lokalnych zasilaczy (transformujących napięcie z sieci 230V).
- n. Menu urządzenia musi być zrealizowane w języku polskim oraz angielskim
- o. Urządzenie musi obsługiwać aplikacje w języku XML, w tym aplikacje XML innych producentów.
- p. Urządzenie musi być zarządzane centralnie poprzez system komunikacyjny w zakresie:
 - i. Pobierania oraz wymiany plików konfiguracyjnych oraz oprogramowania z serwerów komunikacyjnych Zamawiającego.

- ii. Obsługi oprogramowania (firmware), które jest podpisany cyfrowo przez producenta oraz pliki konfiguracyjne zaszyfrowane przez serwery komunikacyjne Zamawiającego.
 - iii. Możliwości zdalnej zmiany ustawień urządzenia: numer i opis linii, funkcje przypisane do programowalnych klawiszy funkcyjnych, uprawnienia abonenckie dla danych linii urządzenia
 - iv. Możliwości zdalnego restartu urządzenia lub grupy urządzeń.
- q. Urządzenie musi dostarczone wraz z licencją umożliwiającą jego obsługę w systemie zarządzania połączeniami

6. Wymagania dla aplikacji Softfon - komunikatora biurowego

Wymagania dla aplikacji:

- a. Nawiązywanie konwersacji typu czat,
- b. Wykonywanie połączeń głosowych,
- c. Wykonywanie połączeń wideo,
- d. Typowe funkcjonalności obsługi połączeń: wyciszenie, wyłączenie kamery, wstrzymanie, transfer, konferencje,
- e. Sterowanie telefonem biurkowym IP w zakresie odbierania i nawiązywania połączeń głosowych,
- f. Dostęp do firmowej książki teleadresowej (również jako integracja LDAP),
- g. Podgląd statusów dostępności użytkowników,
- h. Dostęp do kalendarza firmowego (MS Outlook, Lotus Notes),
- i. Integracja z programami pocztowymi MS Outlook oraz Lotus Domino,
- j. Udostępnianie widoku pulpitu komputera innym użytkownikom Komunikatora
- k. Przesyłanie plików pomiędzy użytkownikami,

7. Wymagania dla sekretarsko-dyrektorskiego telefonu IP

Minimalne wymagania dla urządzenia końcowego użytkownika:

- a. Urządzenie musi posiadać duży, o przekątnej min. 5 cali, kolorowy ekran wysokiej jakości (minimum 800x480 pikseli), umożliwiający jego wygodną obsługę, odczytywanie informacji i wywoływanie funkcji urządzenia.
- b. Urządzenie musi zawierać co najmniej 5 przycisków z podświetleniem wbudowanym w przycisk, umożliwiających wybór linii oraz obserwację jej stanu (zajętość/dostępność), bądź też obserwację stanu linii innego urządzenia w systemie. Urządzenie musi umożliwiać zwiększenie liczby takich przycisków przez dołączenie do niego dodatkowych przystawek.
- c. Urządzenie musi mieć możliwość doposażenia w dodatkowe przystawki zwiększające ilość takich fizycznych przycisków o co najmniej 30 przycisków.
- d. Urządzenie musi posiadać wbudowany system głośnomówiący (tzw. speakerphone), umożliwiający prowadzenie rozmowy bez podnoszenia słuchawki i działający w trybie full-dupleks.
- e. Urządzenie musi wspierać kodeki audio co najmniej określone przez standardy G.711a, G.711u, G.729a i szerokopasmowy G.722.
- f. Urządzenie musi wspierać kodeki audio działające zgodnie ze standardem iLBC (Internet Low Bitrate Codec) oraz iSAC (internet Speech Audio Codec) – dla zapewnienia możliwości wykorzystania telefonów w placówkach objętych łączami o słabych lub niegwarantowanych parametrach jakościowych QoS.
- g. Urządzenie musi na bieżąco w czasie trwania rozmowy umożliwiać wyświetlanie lokalnie na jego ekranie, a także zdalnie poprzez przeglądarkę internetową, informacji diagnostycznych o połączeniu (rodzaj kodeka, liczba wysłanych, odebranych i zgubionych pakietów z próbkami głosowymi, zmienność opóźnienia przesyłania tych pakietów,

- używane dla celów diagnostycznych w przypadku konieczności diagnozowania przez administratorów problemów z jakością transmisji głosu w systemie telekomunikacyjnym.
- h. Urządzenie musi posiadać gniazdo USB z budżetem mocy 2,5W (prąd 500mA) w celu obsługi funkcji ładowania urządzeń przenośnych takich jak smartfony.
 - i. Urządzenie musi obsługiwać dodatkowy nowoczesny cyfrowy zestaw nagłowny wysokiej jakości dołączany do portu USB, a ponadto musi posiadać dedykowane gniazda audio in/out do podłączenia typowego komputerowego analogowego zestawu nagłownego.
 - j. Urządzenie musi posiadać poniższe dedykowane przyciski funkcyjne:
 - i. Przycisk dostępu do listy kontaktów.
 - ii. Przycisk dostępu do ustawień urządzenia.
 - iii. Przycisk dostępu do funkcji transferu rozmów.
 - iv. Przycisk dostępu do konferencji.
 - v. Przycisk dostępu do zawieszania połączeń.
 - vi. Przycisk sterujący głośnością.
 - vii. Przycisk Mute (wyłączenie mikrofonu).
 - viii. Przycisk trybu Speaker (rozmowa przez system głośnomówiący).
 - ix. Przycisk trybu Headset (rozmowa przez system nagłowny).
 - k. Urządzenie musi posiadać cztero-kierunkowy (górze/dół/lewo/prawo) przycisk nawigacyjny umożliwiający poruszanie się po różnych segmentach menu
 - l. Urządzenie musi dawać dostęp do systemowej książki telefonicznej
 - m. Urządzenie musi posiadać wbudowany przełącznik Ethernet, z dwoma portami 10/100/1000 Mbps, jeden w kierunku przełącznika sieciowego, drugi dedykowany do dołączenia PC. Port przełącznika urządzenia w kierunku przełącznika sieciowego musi wspierać trunking 802.1Q celem odseparowania ruchu głosu i ruchu danych.
 - n. Transmisja głosu oraz danych z komputera PC dołączonego do urządzenia muszą być przesyłane w dwóch różnych sieciach VLAN.
 - o. Urządzenie musi umożliwiać zasilanie go z sieci komputerowej LAN zgodnie ze standardem PoE IEEE oraz z wykorzystaniem lokalnych zasilaczy (transformujących napięcie z sieci 230V).
 - p. Menu urządzenia musi być zrealizowane w języku polskim oraz angielskim
 - q. Urządzenie musi obsługiwać aplikacje w języku XML, w tym aplikacje XML innych producentów.
 - r. Urządzenie musi być zarządzane centralnie poprzez system komunikacyjny w zakresie:
 - i. Pobierania oraz wymiany plików konfiguracyjnych oraz oprogramowania z serwerów komunikacyjnych Zamawiającego.
 - ii. Obsługi oprogramowania (firmware), które jest podpisany cyfrowo przez producenta oraz pliki konfiguracyjne zaszyfrowane przez serwery komunikacyjne Zamawiającego.
 - iii. Możliwości zdalnej zmiany ustawień urządzenia: numer i opis linii, funkcje przypisane do programowalnych klawiszy funkcyjnych, uprawnienia abonenckie dla danych linii urządzenia
 - iv. Możliwości zdalnego restartu urządzenia lub grupy urządzeń.
 - s. Wszystkie elementy rozwiązania, dotyczące sekretarsko-dyrektorskiego telefonu IP, muszą pochodzić od jednego producenta i być objęte wspólną gwarancją i serwisem producenta.
 - t. Urządzenie musi być dostarczone wraz z licencją umożliwiającą jego obsługę w systemie zarządzania połączeniami.

8. Wymagania dla przystawki do telefonu sekretarsko-dyrektorskiego IP

Minimalne wymagania dla przystawki:

- a. Przystawka do telefonu musi posiadać duży, kolorowy ciekłokrystaliczny wyświetlacz z podświetleniem, o rozdzielczości co najmniej 480 x 272 z 16-bitowa głębią koloru.

- b. Przystawka do telefonu musi posiadać 18 fizycznych przycisków na linii z podświetlanymi przyciskami sygnalizującymi stan połączenia lub stan innej monitorowanej linii za pomocą kolorów: zielony - dostępny, pomarańczowy - zajęty, czerwony – linia współdzielona lub status „nie przeszkadzać”.
- c. Musi mieć możliwość połączenia kaskady trzech przystawek obok siebie, pozwalających na obsługę łącznie 108 linii.
- d. Przystawka musi być zasilana z telefonu do którego jest zamontowana jako rozszerzenie.
- e. Każdy przycisk przystawki powinien mieć możliwość definiowania jako dodatkowa linia lub klawisz szybkiego wyboru.
- f. Każdy klawisz musi mieć możliwość opisanie przez informację wyświetloną na wyświetlaczu.

9. Wymagania dla konferencyjnego telefonu IP

Minimalne wymagania dla urządzenia:

- a. Musi być urządzeniem przeznaczonym w salach konferencyjnych do umieszczenia na stole konferencyjnym oraz umożliwiać prowadzenie rozmów w trybie głośnomówiącym
- b. Musi posiadać wsparcie dla kodeka szerokopasmowego zgodnie ze standardem G.722, przy czym słuchawka, mikrofon oraz głośnik aparatu powinny umożliwiać wykorzystanie możliwości tego kodeka tak, by zapewnić wysoką jakość rozmowy telefonicznej.
- c. Musi posiadać wsparcie dla kodeków określonych przez standardy G.711 i G.729a tak, by umożliwić współpracę z telefonami IP starszych generacji, nieobsługującymi kodeków szerokopasmowych, a także rozwiązaniami systemów telekomunikacyjnych innych producentów.
- d. Urządzenie musi wspierać kodek audio wąskopasmowy działający zgodnie ze standardem iLBC – dla zapewnienia możliwości wykorzystania telefonów w placówkach objętych łączeniami o słabych lub niegwarantowanych parametrach jakościowych QoS.
- e. Musi posiadać port sieciowy Ethernet 10/100Base-T umożliwiający podłączenie do sieci LAN.
- f. Musi mieć możliwość zasilania z sieci komputerowej (802.3af) oraz z wykorzystaniem lokalnego zasilacza 230V.
- g. Musi mieć możliwość podłączenia minimum 1 linii telefonicznej
- h. Posiadać graficzny, podświetlany wyświetlacz o rozdzielczości co najmniej 396 x 162 pikseli
- i. Układ głośnikowy urządzenia powinien realizować funkcje kontroli głośności (Automatic Gain Control), generację szumu (Comfort Noise Generation), wykrywanie ciszy (Voice Activity Detection), likwidację echa (Echo Suppression), dynamiczną redukcję szumu otoczenia (Dynamic Noise Reduction) o poziom co najmniej 9dB.
- j. Musi posiadać możliwość regulacji głośności rozmowy oraz głośności dzwonka
- k. Musi umożliwiać podłączenie co najmniej dwóch dodatkowych mikrofonów przewodowych w celu rozszerzenia zasięgu dźwięku przy stosowaniu terminala w dużych salach konferencyjnych - mikrofony dostarczone w zestawie z terminalem.
- l. Musi umożliwiać dołączenie drugiego terminala w kaskadę, tworząc jedno logiczne urządzenie, w celu rozszerzenia zasięgu dźwięku przy zastosowaniu w bardzo dużych salach konferencyjnych.
- m. Musi posiadać panel sterujący umożliwiający realizację poniższych funkcji poprzez naciśnięcie dedykowanych przycisków:
 - i. klawiatura numeryczna do wprowadzania numeru tel. oraz innych danych,
 - ii. regulacja głośności,
 - iii. odebranie/zakończenie połączenia,
 - iv. wyciszenie mikrofonu,
 - v. dodatkowo 4 klawisze programowalne
- n. Musi wspierać standard markowania ruchu 802.1Q/p. i protokół sterujący SIP.

- o. Realizacja funkcji telefonicznych:
 - i. wyświetlanie nazwy i numeru dzwoniącego
 - ii. wizualizacja stanu aparatu, linii i połączenia
 - iii. podgląd połączeń nieodebranych
 - iv. automatyczne odbieranie połączenia przychodzącego
 - v. przekierowanie połączeń, transfer połączenia, zawieszenie połączenia,
 - vi. możliwość tworzenia własnej listy wybierania skróconego
- p. Urządzenie musi obsługiwać aplikacje w języku XML
- q. Urządzenie musi dawać dostęp do systemowej książki telefonicznej
- r. Musi pobierać parametry wymagane do pracy w sieci automatycznie z systemu centralnego.
- s. Menu telefonu wyświetlane w języku polskim

10. Wymagania dla analogowej bramy głosowej

Minimalne wymagania dla urządzenia:

- a. Wyposażona w dwa porty analogowe RJ-11 FXS
- b. Musi zawierać licencje dla dwóch portów analogowych

11. Wymagania dla przełączników PoE

12 zarządzalnych przełączników klienckich sieci komputerowej o parametrach zgodnych z poniższą tabelą.

Klasa produktu	Switch
Porty	<ul style="list-style-type: none"> - minimum 48x10/100/1000BaseTX (RJ45) - minimum 1 port uplink 1000BaseTX (RJ45) lub 1 port GBIC(SFP) wyposażony w GBIK 1000BaseT, styk elektryczny - minimum 1 port uplink GBIC(SFP) wyposażony w GBIK 1000BaseSX - port szeregowy konsoli
Zarządzanie, monitorowanie i konfiguracja	Minimum: <ul style="list-style-type: none"> - telnet i ssh v2 - zarządzanie przez przeglądarkę WWW - tftp - RMON
	<ul style="list-style-type: none"> - RMON II - SMON - SNMP v1 - SNMP v2 - SNMP v3
Obsługiwane protokoły i standardy	<ul style="list-style-type: none"> - ARP - CDP – Cisco Discovery Protocol lub LLDP - ICMP - IEEE 802.3i – 10BaseT - IEEE 802.3u – 100BaseTX - IEEE 802.3ab – 1000Base T - IEEE 802.3z – Gigabit Ethernet - IEEE 802.3ad - LACP - IEEE 802.1D - STP

Klasa produktu	Switch
	<ul style="list-style-type: none"> - IEEE 802.1w – Rapid Spanning Tree Protocol - IEEE 802.1s – Multiple Spanning Tree - IEEE 802.3x – Flow control - IEEE 802.1p - QoS - IEEE 802.1Q - Virtual LANs (minimalna ilość VLAN obsługiwana przez urządzenie: 255) - IEEE 802.3af – POE dla wszystkich interfejsów klienckich - IEEE 802.3at - POE+ dla wszystkich interfejsów klienckich - IEEE 802.1X Network Login Security - Auto-MDI/MDIX - RFC 768 UDP Helper / Relay
Protokoły uwierzytelniania i kontroli dostępu	<ul style="list-style-type: none"> - ACL z wykorzystaniem adresów MAC - RADIUS - SSH v.1 oraz SSH v.2 - SSL
Minimalny rozmiar tablicy adresów MAC	8000
Przepustowość przełączania	170Gbps
Budżet mocy dla POE	Min 720W
Wyposażenie	<ul style="list-style-type: none"> - Zasilacz wewnętrzny - klamry do montażu w szafach przemysłowych rack 19"

16 zarządzalnych przełączników klienckich sieci komputerowej o parametrach zgodnych z poniższą tabelą.

Klasa produktu	Switch
Porty	<ul style="list-style-type: none"> - minimum 24x10/100/1000BaseTX (RJ45) - minimum 1 port uplink 1000BaseTX (RJ45) lub 1 port GBIC(SFP) wyposażony w GBIC 1000BaseT, styk elektryczny - minimum 1 port uplink GBIC(SFP) wyposażony w GBIC 1000BaseSX - port szeregowy konsoli
Zarządzanie, monitorowanie i konfiguracja	<p>Minimum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - telnet i ssh v2 - zarządzanie przez przeglądarkę WWW - tftp - RMON - RMON II - SMON - SNMP v1 - SNMP v2 - SNMP v3
Obsługiwane protokoły i standardy	<ul style="list-style-type: none"> - ARP

Klasa produktu	Switch
	<ul style="list-style-type: none"> - CDP – Cisco Discovery Protocol lub LLDP - ICMP - IEEE 802.3i – 10BaseT - IEEE 802.3u – 100BaseTX - IEEE 802.3ab – 1000Base T - IEEE 802.3z – Gigabit Ethernet - IEEE 802.3ad - LACP - IEEE 802.1D - STP - IEEE 802.1w – Rapid Spanning Tree Protocol - IEEE 802.1s – Multiple Spanning Tree - IEEE 802.3x – Flow control - IEEE 802.1p - QoS - IEEE 802.1Q - Virtual LANs (minimalna ilość VLAN obsługiwana przez urządzenie: 255) - IEEE 802.3af – POE dla wszystkich interfejsów klienckich - IEEE 802.3at - POE+ dla wszystkich interfejsów klienckich - IEEE 802.1X Network Login Security - Auto-MDI/MDIX - RFC 768 UDP Helper / Relay
Protokoły uwierzytelniania i kontroli dostępu	<ul style="list-style-type: none"> - ACL z wykorzystaniem adresów MAC - RADIUS - SSH v.1 oraz SSH v.2 - SSL
Minimalny rozmiar tablicy adresów MAC	8000
Przepustowość przełączania	170Gbps
Budżet mocy dla POE	Min 360W
Wyposażenie	<ul style="list-style-type: none"> - Zasilacz wewnętrzny - kłamy do montażu w szafach przemysłowych rack 19"

70 niezarządzanych przełączników klienckich sieci komputerowej o parametrach zgodnych z poniższą tabelą.

Klasa produktu	Switch
Porty	<ul style="list-style-type: none"> - minimum 4x 10/100BaseTX (RJ45) - minimum 1 port uplink 100BaseTX (RJ45) z automatyczną negocjacją szybkości połączeń
Obsługiwane protokoły i standardy	<ul style="list-style-type: none"> IEEE802.3af IEEE802.3 10 base-T IEEE802.3u 100 base-TX IEEE802.3x Flow Control Auto-MDI/MDIX
Przepustowość przełączania	1,6 Gbps

Klasa produktu	Switch
Budżet mocy dla portów POE	Min 60W
Inne funkcje	Switch na portach POE będzie posiadał funkcję automatycznej detekcji urządzeń zasilanych w standardzie PoE
Wyposażenie	- Dedykowany Zasilacz w komplecie