

ZPRZ.270.40.2024
(130465)

ZAPYTANIE OFERTOWE

1. Zamawiający:
Centrum e-Zdrowia, ul. Stanisława Dubois 5A, 00-184 Warszawa
2. Przedmiot zamówienia:
 - 1) **Świadczenie usług telefonii komórkowej wraz z dostępem do mobilnego Internetu oraz świadczenie usługi wirtualnej centrali dla Centrum e-Zdrowia.**
 - 2) Szczegółowy opis zamówienia stanowi **Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego.**
3. Istotne elementy oferty:
 - 1) warunki płatności: **30 dni kalendarzowych od daty doręczenia faktury w postaci elektronicznej lub papierowej, zgodnie z § 3 Wzoru Umowy;**
 - 2) termin realizacji zamówienia: **umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia do 30 listopada 2025 r., przy czym aktywacja usług nastąpi od dnia 1 grudnia 2024 r.**
 - i. W ramach przedmiotu zamówienia Zamawiający przewiduje zamówienie gwarantowane i opcjonalne zgodnie z zapisami **§ 1 ust 2 i 3 Wzoru Umowy;**
 - 3) inne wymagania Zamawiającego: **termin związania z ofertą wynosi 30 dni od upływu terminu składania ofert.**
4. Wzór umowy - **Załącznik nr 3 do Zapytania ofertowego;**
5. Wymagania dotyczące wadium, jeżeli Zamawiający żąda wniesienia wadium.
Zamawiający nie wymaga wniesienia wadium.
6. Opis sposobu obliczania ceny.
 - a) Wykonawca w **Formularzu Cenowym**, stanowiącym **Załącznik nr 1 do Formularza Oferty**, poda ceny jednostkowe w zakresie zamówienia podstawowego i opcjonalnego oraz łączną cenę za całość przedmiotu zamówienia wraz z należnym podatkiem VAT;
 - b) stawka podatku VAT powinna być określona zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług;
 - c) wszystkie kwoty powinny być podane w złotych polskich. Cena oferty powinna być wyrażona cyfrowo i słownie oraz podana z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku;
 - d) cena podana w ofercie powinna zawierać wszystkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu zamówienia, niezbędne dla prawidłowego i pełnego jego wykonania oraz uwzględniać wszelkie opłaty, a także podatki wynikające z realizacji zamówienia, jak również ewentualne upusty i rabaty skalkulowane przez Wykonawcę.
7. Opis kryteriów, którymi zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty, wraz z podaniem znaczenia tych kryteriów i sposobu oceny ofert, w przypadku innych kryteriów niż cena.

Nie dotyczy

8. Wymagania dotyczące zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

Zamawiający nie wymaga wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy.

9. Warunki, które winien spełniać Wykonawca zostały określone w Zapytaniu ofertowym oraz w Opisie Przedmiotu Zamówienia i Wzorze Umowy, stanowiące odpowiednio **Załączniki nr 1 i 3 do Zapytania ofertowego oraz zgodnie z poniższym:**

W celu wykazania spełnienia warunku udziału w przedmiotowym postępowaniu: Wykonawca musi być wpisany do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 10 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r., poz. 34).

10. Zgodnie z treścią art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2022 r., poz. 835) z postępowania o udzielenie zamówienia wyklucza się:

- 1) Wykonawcę wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka o którym mowa w art. 1 pkt. 3 tejże ustawy;
- 2) Wykonawcę, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz.U. z 2022 r., poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka o którym mowa w art. 1 pkt. 3 tejże ustawy;
- 3) Wykonawcę, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt. 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. z 2021 r., poz. 217, 2105 i 2106) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka o którym mowa w art. 1 pkt. 3 tejże ustawy.

Wykluczenie następuje na okres trwania wyżej wymienionych okoliczności, po upływie 14 dni od dnia wejście w życie ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. z 2022 r., poz. 835). W przypadku Wykonawcy wykluczonego na podstawie przesłanek określonych w niniejszym punkcie Zamawiający odrzuci ofertę takiego Wykonawcy.

11. Oferty winny być złożone na formularzu stanowiącym **Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego wraz z Załącznikiem nr 1 do Oferty – Formularz cenowy.**

12. Sposób przygotowania oferty oraz miejsce i termin składania ofert.

Ofertę należy złożyć:

- 1) w postaci elektronicznej na adres e-mail: wzp@cez.gov.pl
lub
- 2) na adres skrytki ePUAP: **/csiozgovpl/SkrytkaESP**
w nieprzekraczalnym terminie do dnia 27.09.2024 r. do godziny 12:00.

13. Oferty otrzymane po terminie składania ofert nie będą rozpatrywane.
14. Do oferty muszą być dołączone następujące dokumenty:
- 1) wypełniony i podpisany **Formularz oferty stanowiący Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego**;
 - 2) oświadczenie
 - 3) wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 10 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2024 r. poz.34 ze zm.);
 - 4) w przypadku podpisania oferty przez osobę niewymienioną w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) Wykonawcy, **należy do oferty dołączyć stosowne pełnomocnictwo.**
- Wszelkiego rodzaju pełnomocnictwa winny być przedkładane w oryginale lub kopii poświadczonych notarialnie.**
- W przypadku podpisania oferty oraz poświadczenia zgodności cyfrowego odwzorowania¹ z dokumentem w postaci papierowej przez osobę niewymienioną w dokumencie rejestracyjnym (ewidencyjnym) Wykonawcy, należy do oferty dołączyć stosowne pełnomocnictwo lub inny dokument potwierdzający umocowanie do reprezentowania Wykonawcy w formie elektronicznej.**
15. Oferty, które nie spełnią wymogów dotyczących przedmiotu zamówienia będą odrzucone.
16. Oferty, które nie spełnią wymogów postawionych Wykonawcom w zakresie podmiotowym, nie będą uwzględniane, chyba że Zamawiający wezwie do uzupełnienia wymaganych dokumentów w zakresie podmiotowym.
17. Warunki niniejszego postępowania mogą być przez Zamawiającego w każdym czasie przed terminem składania ofert zmienione, o czym Zamawiający niezwłocznie powiadomi Wykonawców.
18. Zamawiający może unieważnić postępowanie na każdym jego etapie przed zawarciem umowy lub udzieleniem zamówienia, bez podawania przyczyny, o czym Zamawiający niezwłocznie powiadomi Wykonawców.
19. W toku badania ofert Zamawiający może żądać od Wykonawcy wyjaśnień dotyczących treści złożonych ofert. Niedopuszczalne jest prowadzenie między Zamawiającym a Wykonawcą negocjacji dotyczących złożonej oferty, oraz dokonywanie jakichkolwiek zmian w jej treści z zastrzeżeniem pkt. 20.
20. Zamawiający może poprawić w ofercie:
- a) oczywiste omyłki pisarskie,
 - b) oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek,
 - c) inne omyłki polegające na niezgodności oferty z Opisem Przedmiotu Zamówienia, niepowodujące istotnych zmian w treści ofert.

¹ Zamawiający odnosi się do cyfrowego odwzorowania, o którym mowa w § 6 i § 7 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 30 grudnia 2020 r. w sprawie sposobu sporządzania i przekazywania informacji oraz wymagań technicznych dla dokumentów elektronicznych oraz środków komunikacji elektronicznej w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursie (Dz.U.2020.2452 z dnia 2020.12.31)

O fakcie dokonania poprawki Zamawiający niezwłocznie zawiadamia Wykonawcę, którego oferta została poprawiona.

21. Zamawiający wskazuje, iż nie udziela informacji w zakresie zapytania ofertowego drogą telefoniczną.
22. Wykonawca może zwrócić się do Zamawiającego o wyjaśnienie treści zapytania ofertowego drogą elektroniczną, nie później niż na 2 dni przed upływem terminu składania ofert.
23. Zawiadomienia, oświadczenia, wnioski oraz informacje przekazywane przez Wykonawcę drogą elektroniczną winny być kierowane na adres: wzp@cez.gov.pl (dodatkowo na adres kancelaria@cez.gov.pl) lub na adres skrytki ePUAP: /csiozgovpl/SkrytkaESP.
24. Wykonawca, po otrzymaniu informacji od Zamawiającego że jego oferta została wybrana jako oferta najkorzystniejsza, jest zobowiązany do wpłaty zabezpieczenia należytego wykonania umowy - jeżeli było wymagane - oraz do zawarcia umowy w terminie określonym przez Zamawiającego w tej informacji.
25. W przypadku niedokonania przez Wykonawcę, którego oferta została wybrana jako najkorzystniejsza, wpłaty zabezpieczenia należytego wykonania umowy - jeżeli było wymagane - oraz niezawarcia umowy w terminie wskazanym w informacji o wyborze najkorzystniejszej oferty, Zamawiający może unieważnić czynność wyboru najkorzystniejszej oferty i wybrać ofertę najkorzystniejszą spośród pozostałych ofert, bez przeprowadzania ich ponownej oceny, chyba że zachodzą przesłanki unieważnienia postępowania.
26. Przedmiotowe postępowanie jest wyłączone ze stosowania przepisów ustawy. Postępowanie prowadzone jest na podstawie Regulaminu udzielania zamówień publicznych w Centrum e-Zdrowia wprowadzonego Zarządzeniem nr 32/2023 z dnia 4 października 2023 r. Dyrektora Centrum e - Zdrowia oraz przepisami obowiązującej ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r – Kodeks cywilny.
27. Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie przy ul. Stanisława Dubois 5A, 00-184 Warszawa (dalej: „CeZ”) przetwarza dane zawarte w ofertach w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego, znajdujące się w publicznie dostępnych rejestrach (Krajowy Rejestr Sądowy, Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej RP) w celu prowadzenia postępowań w sprawie zamówienia publicznego na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1710, z późn.zm.). Wśród tych informacji mogą pojawić się dane, które na gruncie Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej 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 (dalej: „Ogólne Rozporządzenie” lub „RODO”), mają charakter danych osobowych.

W świetle powyższego CeZ informuje, że:

- 1) Administratorem danych osobowych (dalej: „Administrator”) jest **Centrum e-Zdrowia** z siedzibą w Warszawie przy ul. Stanisława Dubois 5A, 00-184 Warszawa, REGON: 001377706, NIP: 5251575309, skrytka ePUAP: /csiozgovpl/SkrytkaESP, tel. 22 507-09-27, e-mail: biuro@cez.gov.pl
- 2) W sprawach związanych z Pani/Pana danymi proszę kontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych, kontakt pisemny za pomocą poczty tradycyjnej na adres: IOD CeZ, 00-184 Warszawa, ul. Stanisława Dubois 5A; e-mail: iod@cez.gov.pl
- 3) Dane osobowe zawarte w ofertach są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego

na administratorze. Celem przetwarzania danych osobowych jest prowadzenie w imieniu własnym zamówień publicznych. Przetwarzanie danych osobowych na potrzeby ww. postępowań mieści się w zakresie działalności statutowej CeZ. Przetwarzanie tych danych jest niezbędne, aby CeZ mogło prawidłowo wypełniać nałożone na nie obowiązki.

- 4) Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą upoważnieni pracownicy CeZ.
- 5) Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres:
 - a) 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego,
 - b) jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata - przez cały czas trwania umowy.
- 6) Posiada Pani/Pan prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania.
- 7) Ma Pan/Pani prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016 r.
- 8) Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest wymogiem ustawowym. Jest Pan/Pani zobowiązana do ich podania, a konsekwencją niepodania danych osobowych będzie niemożliwość oceny ofert i zawarcia umowy.
- 9) Dane udostępnione przez Panią/Pana nie będą podlegały profilowaniu.
- 10) Administrator danych nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
- 11) CeZ dokłada wszelkich starań, aby zapewnić wszelkie środki fizycznej, technicznej i organizacyjnej ochrony danych osobowych przed ich przypadkowym czy umyślnym zniszczeniem, przypadkową utratą, zmianą, nieuprawnionym ujawnieniem, wykorzystaniem czy dostępem, zgodnie ze wszystkimi obowiązującymi przepisami.

Załączniki:

- 1) Opis Przedmiotu Zamówienia,
- 2) Formularz oferty wraz z Formularzem Cenowym,
- 3) Wzór Umowy,
- 4) Oświadczenie.

Zatwierdził:

Piotr Kmieć

Zastępca Dyrektora Departamentu
Zamówień Publicznych

/dokument podpisany elektronicznie/

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Świadczenie usług telekomunikacyjnych.

I Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

1. Przedmiot zamówienia obejmuje:

- 1) świadczenie usług telefonii komórkowej wraz z dostępem do mobilnego Internetu (dalej zwane jako: „Telefonia Komórkowa”)
- 2) świadczenie usługi wirtualnej centrali (dalej zwanej jako: „Centrala” lub „Wirtualna Centrala”) zwanymi dalej łącznie „Usługami” lub „Przedmiotem Umowy”.

II Telefonia komórkowa

1. W ramach realizacji świadczenia Telefonii Komórkowej Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć:
 - 1) Karty SIM przeznaczone do aparatów telefonicznych;
 - 2) Karty SIM przeznaczone do Internetu mobilnego.
2. Świadczone usługi Telefonii Komórkowej mają zapewnić między innymi
 - 1) zachowanie dotychczas używanych numerów telefonicznych;
 - 2) przeniesienie numeru na zasadach zgodnych z prawem telekomunikacyjnym – w przypadku potrzeby przeniesienia go do sieci Wykonawcy;
 - 3) łączność głosową, tekstową SMS i MMS oraz mobilny dostęp do Internetu.
3. Zakres zamówienia:
 - 1) zachowanie aktywnych **420** numerów telefonów (telefoniczna karta SIM), posiadanych przez Zamawiającego oraz w przypadku potrzeby przeniesienie ich na koszt Wykonawcy do jego sieci - zamówienie gwarantowane;
 - 2) opcjonalnie dostarczenie nowych telefonicznych kart SIM w maksymalnej liczbie **200** sztuk, aktywowanie usług i świadczenie usług Telefonii Komórkowej zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy;
 - 3) zachowanie **20** kart SIM do transmisji danych (modemów), które posiada obecnie Zamawiający oraz w przypadku potrzeby przeniesienie ich na koszt Wykonawcy do jego sieci – zamówienie gwarantowane;
 - 4) opcjonalnie dostarczenia nowych kart SIM do usługi Internetu mobilnego w maksymalnej liczbie **40** sztuk, aktywowania usług i świadczenie usług Internetu mobilnego dla tych kart SIM, zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy;
 - 5) numery telefonów Zamawiającego pozostaną bez zmian i zostaną przeniesione do sieci Wykonawcy po wygaśnięciu umowy na świadczenie usług Telefonii Komórkowej z dotychczasowym Operatorem, z zastrzeżeniem pkt 3 ppkt 7. Zamawiający przedstawi Wykonawcy wykaz posiadanych numerów;
 - 6) Zamawiający wymaga dodatkowo dostarczenia w depozyt 5 szt. nieaktywnych kart SIM. Karty będą aktywowane (np. w przypadku kradzieży, zniszczenia posiadanej karty SIM) następnego dnia

roboczego, po zgłoszeniu telefonicznym lub drogą mailową na adres Wykonawcy podany w Umowie;

- 7) Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia, przy czym świadczenie usług Telefonii Komórkowej rozpoczynają się dla:
 - a) Kart SIM przeznaczonych do aparatów telefonicznych i Internetu mobilnego obecnie posiadane przez Zamawiającego (wskazane w pkt 3 ppkt 1 oraz ppkt 3) od dnia 2024-12-01,
 - b) Kart SIM opcjonalnych dla aparatów telefonicznych i Internetu mobilnego (wskazane w pkt 3 ppkt 2 oraz ppkt 4) zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego od dnia aktywowania usług od dnia 2024-12-01. Możliwość skorzystania z zamówienia opcjonalnego przysługuje Zamawiającemu od dnia zawarcia Umowy;
- 8) Maksymalna liczba aktywnych kart SIM w okresie obowiązywania Umowy nie przekroczy 680 szt.;
- 9) Zamawiający zastrzega, że w trakcie trwania Umowy może zrezygnować do 80 numerów telefonów z puli aktywnych kart SIM dla Telefonii Komórkowej.

OPIS WYMAGAŃ

4. Wykonawca w ramach zamówienia zapewni Zamawiającemu pakiety rozmów i transmisji danych:
 - 1) Dla **420** kart SIM z puli obecnie posiadanych :
 - a) pakiet nielimitowanych bezpłatnych połączeń do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, bezpłatne SMSy i MMSy do wszystkich sieci krajowych,
 - b) pakiet transmisji danych **minimum 30 GB**, dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju. Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu;
 - 2) Dla **20** kart SIM obecnie posiadanych przez Zamawiającego do transmisji danych (modemy):
 - a) pakiet transmisji danych **minimum 40 GB** dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju. Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu;
 - 3) Dla **200** kart SIM do usług telefonii komórkowej pozyskanych w ramach zamówienia opcjonalnego:
 - a) pakiet nielimitowanych bezpłatnych połączeń do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, bezpłatne SMSy i MMSy do wszystkich sieci krajowych,
 - b) pakiet transmisji danych **minimum 30 GB**, dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju. Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu;
 - 4) Dla **40** kart SIM do transmisji danych (modemy) pozyskanych w ramach zamówienia opcjonalnego:
 - a) pakiet transmisji danych **minimum 40 GB** dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju. Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu.
5. Wykonawca w ramach opłat abonamentowych dla każdej telefonicznej karty SIM zapewni co najmniej:
 - 1) Wspólne konto dla wszystkich zamówionych Kart SIM numerów telefonicznych i Internetu mobilnego;
 - 2) Połączenia głosowe i transmisja danych w telefonach:
 - a) bezpłatne inicjowanie połączeń głosowych;
 - b) bezpłatne połączenia z Biurem Obsługi Klienta;

- c) bezpłatne połączenia z pocztą głosową;
- d) bezpłatne przekazywanie połączeń – przekierowania połączeń przychodzących na wskazany przez siebie numer lub pocztę głosową;
- e) bezpłatnego informowania o wykorzystanym limicie pakietu danych o których mowa w punkcie f), wynikającego z abonamentu, za pośrednictwem np. SMS-a, infolinii itp.
- f) Wykonawca umożliwi powiadamianie poszczególnych użytkowników telefonów komórkowych o wyczerpaniu określonych limitów usług, za pośrednictwem wiadomości SMS;
- g) Wykonawca zapewni możliwość blokady wychodzących połączeń głosowych, SMS i MMS z numerami taryfikowanymi wg cen wyższych (tzw. usługi o podwyższonej opłacie) niż zaoferowane tj. wysyłanie SMS na serwisy płatne, przychodzących SMS reklamowych itp.;
- h) pakiet aktywnych bezpłatnych usług w ramach opłaty, np. połączenia oczekujące, blokowanie połączeń, zawieszanie połączeń, rozmowa konferencyjna, itp.;
- i) włączanie usług CLIP/CLIR (prezentacja numeru);
- j) prawidłową realizację połączeń po włączeniu/wyłączeniu usługi CLIP/CLIR;
- k) zapewni możliwość zmiany numeru telefonu dla dowolnej telefonicznej karty SIM w okresie trwania Umowy;
- l) możliwość bezpłatnego zablokowania/odblokowania usług;
- m) zapewni możliwość kontroli kosztów generowanych przez użytkowników na poszczególnych kartach SIM, w każdym momencie okresu rozliczeniowego przez użytkownika za pomocą dedykowanego numeru SMS lub infolinii; serwisu www itp.

3) Telefoniczne Karty SIM:

- a) w przypadku gdy zaistnieje taka konieczność, bezpłatnej wymiany starych kart SIM na nowe dostosowane do posiadanych przez Zamawiającego telefonów do połączeń głosowych i transmisji danych bez konieczności zmiany przydzielonego Zamawiającemu numeru (karty do telefonu) z ilości, o której mowa w pkt 3 ppkt 1. Karty SIM winny, oprócz połączeń głosowych, wysyłania i przyjmowania wiadomości SMS i MMS, umożliwiać również transmisję danych w standardzie LTE GPRS, EDGE UMTS, HSPA, (po zainstalowaniu ich w telefonie wspierającym te standardy). Termin dostarczenia nowych kart SIM 3 dni robocze od dnia zawarcia Umowy;
- b) bezpłatnego korzystania z usługi e-sim
- c) bezpłatnego wydania karty SIM micro/nano SIM;
- d) bezpłatne wydanie duplikatu karty SIM w przypadku jej kradzieży, zniszczenia lub zgubienia zgłoszonego przez Zamawiającego. Wymiana nastąpi do 2 dni roboczych od dnia zgłoszenia drogą mailową na adres wskazany w Umowie;
- e) bezpłatnej aktywacji karty SIM;
- f) Zamawiający wymaga aby karty zamawiane z puli opcji były dostarczone nie później niż 3 dni robocze od dnia zamówienia drogą mailową na adres podany w Umowie;
- g) Zamawiający wymaga, aby dostarczone, aktywne karty SIM posiadały możliwość wprowadzenia do pamięci minimum 250 wpisów i były zabezpieczone przed uruchomieniem czterocyfrowym kodem PIN. W przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta powinna zostać samoczynnie zablokowana. Odblokowanie

- jej winno nastąpić po wprowadzeniu podanego (przy dostarczeniu kart) Zamawiającemu przez Wykonawcę kodu PUK;
- h) aktywacja nowych kart nastąpi w następnym dniu roboczym, po zgłoszeniu przez Zamawiającego;
 - i) za nieaktywne karty sim z opcji, Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie.
6. Rozliczenie połączeń telefonicznych - taryfikowanie wszystkich rozmów co sekundę od początku trwania połączenia (naliczanie sekundowe).
7. Transmisja danych (modemy):
- 1) Taryfikowanie pakietowej transmisji danych co nie więcej niż 100 kB (odbior/wysyłanie);
 - 2) Przekroczenie limitu transmisji danych w danym okresie rozliczeniowym nie skutkuje żadnymi dodatkowymi opłatami wykraczającymi poza kwotę abonamentu;
 - 3) Zamawiający dopuszcza ograniczenie przepustowości po przekroczeniu limitu transmisji danych;
 - 4) Wykonawca zapewni sprawdzenie wykorzystania limitów transmisji danych przez Zamawiającego i użytkownika;
 - 5) Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do aplikacji zarządzającej świadczonymi usługami, konfiguracją usług i kont oraz bilingów i rozliczeń;
 - 6) Karty SIM (modemy):
 - a) Zamawiający wymaga w przypadku gdy zaistnieje taka konieczność wymianę starych kart SIM na nowe do transmisji danych (modemy) bez konieczności zmiany przydzielonego Zamawiającemu numeru (karty do modemu). Karty SIM muszą umożliwiać transmisję danych w standardzie GPRS, EDGE UMTS, HSDPA, LTE, 5G (po zainstalowaniu ich w urządzeniu wspierającym te standardy). Termin dostarczenia nowych kart SIM nastąpi w ciągu 5 dni roboczych od dnia zawarcia Umowy,
 - b) Zamawiający wymaga aby karty zamawiane z puli opcji były dostarczone nie później niż 3 dni robocze od dnia zamówienia drogą mailową na adres podany w Umowie,
 - c) Wykonawca zapewni bezpłatną wymianę kart SIM w przypadku jej kradzieży, zniszczenia, zagubienia zgłoszonego przez Zamawiającego. Wymiana nastąpi do 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia drogą mailową na adres podany w Umowie,
 - d) Za niezakupione aktywacje Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie.
8. Przedmiot zamówienia polegający na świadczeniu usług Telefonii Komórkowej realizowany będzie przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu.
-

III Wirtualna Centrala

- 1. Wykonawca w ramach zamówienia gwarantowanego:
 - 1.1. Zapewni usługę Wirtualnej Centrali wraz z graficznym panelem administracyjnym;
 - 1.2. Przeniesie do swojej sieci telekomunikacyjnej używane przez Zamawiającego 10 numerów stacjonarnych i zaimplementuje je w Wirtualnej Centrali;
 - 1.3. Zapewni usługę fax2mał dla jednego ze wskazanych numerów;
 - 1.4. Zapewni usługę Recepcji/Asystenta;
 - 1.5. Zapewni obsługę zapowiedzi głosowej w tym IVR;
 - 1.6. Skonfiguruje i zapewni utrzymanie zgodnie z potrzebami Zamawiającego;

- 1.7. Zapewni administratorom Zamawiającego szkolenie z konfiguracji i obsługi Wirtualnej Centrali na maksymalnie pięć dni przed jej uruchomieniem. Szkolenie będzie przeprowadzone w formie online dla maksymalnie trzech osób z możliwością nagrania szkolenia.
2. Wykonawca w ramach Zamówienia opcjonalnego zapewni maksymalnie 10 dodatkowych numerów stacjonarnych (z warszawskiej strefy numeracyjnej)/komórkowych i zaimplementuje je w Wirtualnej Centrali. Możliwość skorzystania z zamówienia opcjonalnego przysługuje Zamawiającemu od dnia zawarcia Umowy.

OPIS WYMAGAŃ:

3. Pula numeracyjna.
 - 3.1. Wykonawca odpowiada za przejęcie wszystkich numerów, o których mowa w pkt. III ppkt 1.2.
 - 3.2. Usługa będzie świadczona dla numerów, o których mowa w pkt III ppkty 1.2 oraz 1.3. Wykonawca odpowiada również za uzyskanie wszystkich niezbędnych pozwoleń do realizacji przedmiotu zamówienia. Usługi telefonii stacjonarnej świadczy obecnie Orange Polska S.A. Al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa
 - 3.3. Wykonawca w ramach wynagrodzenia przeniesie numery telefonów dotychczas wykorzystywanych przez Zamawiającego do własnej sieci, tak, aby możliwe było dalsze korzystanie z nich przez Zamawiającego. Wykonawca dokona przeniesienia i aktywacji wszystkich numerów zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. 2018, poz. 2324) oraz ustawa Prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. (Dz.U. 2021 roku, poz. 576).
4. Wykonywanie połączeń. Wykonawca zapewni:
 - 4.1. Wykonywanie oraz odbieranie połączeń w obszarze wszystkich dostępnych telekomunikacyjnych sieci krajowych i zagranicznych, komórkowych, stacjonarnych (realizacja ruchu wychodzącego i przychodzącego, krajowego i międzynarodowego) obejmujących:
 - 4.1.1. Usługi telefoniczne (połączenia lokalne, strefowe, międzystrefowe, połączenia do sieci komórkowych, połączenia międzynarodowe);
 - 4.1.2. Transmisję połączeń faksowych;
 - 4.1.3. Realizację połączeń z numerami skróconymi i infoliniami;
 - 4.1.4. Prezentację numeru inicjującego/głównego.
 - 4.1.5. Zapewnienie dla jednego z numerów usługi fax2mail oraz www2fax;
 - 4.2. Świadczenie usług faksowych dla jednego z numerów
 - 4.3. Realizację bezpłatnych połączeń wewnętrznych pomiędzy wszystkimi numerami.
 - 4.4. Zestawienie i skonfigurowanie poprzez publiczną sieć Internetu usług telefonicznych.
 - 4.5. Blokady połączeń na numery o podwyższonych opłatach (np. typu: 0-70..., 0-30..., 0-40...) w ramach realizacji połączeń telefonicznych, z możliwością ich usunięcia lub modyfikacji bez dodatkowych opłat. Wykonawca z realizacji nałożonych/ zdjętych blokad nie może wnosić żadnych roszczeń ani o wypłatę odszkodowania.
 - 4.6. Wykonawca gwarantuje wysoką, jakość połączeń telefonicznych, faksowych, zapewnia optymalną pojemność sieci, oraz oświadcza, że posiada warunki techniczne i stosowne pozwolenia niezbędne do realizacji Wirtualnej Centrali.
 - 4.7. Opis funkcjonalności Aplikacji i Wirtualnej Centrali został szczegółowo opisany w punkcie IV ppkt 4.2.

4.8. Backup

4.8.1. Rozwiązanie techniczne Wykonawcy zapewni backup ustawień Wirtualnej Centrali/IVR na wypadek awarii (zapis ustawień do pliku).

5. Realizacja zadania.

5.1. Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od daty zawarcia umowy, przedstawi harmonogram prac, jakie muszą być wykonane przez Wykonawcę, w celu zapewnienia świadczenia Wirtualnej Centrali w terminie od dnia 1 grudnia 2024 r.

5.2. Realizacja polega na podłączeniu do systemu wszystkich urządzeń końcowych, w tym 10 wskazanych powyżej numerów.

5.2.1. Podjęcie połączenia telefonicznego przychodzącego (odbieranie połączeń):

5.3. Realizację połączeń zarówno pomiędzy pracownikami wewnętrznymi, a publiczną siecią telefoniczną.

5.4. Usługę Wirtualnej Centrali w trybie 24/7, przez cały okres realizacji umowy z zapewnieniem odpowiedniej jakości połączeń, tj. poprawności wybierania numerów, poprawności wszelkich innych połączeń oraz braku zakłóceń utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie z Wirtualnej Centrali.

5.5. Całodobowy numer telefoniczny dostępny w trybie 24/7 oraz adres poczty elektronicznej email, celem przekazywania zgłoszeń o awariach.

5.6. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania Wirtualnej Centrali, gdzie skuteczność połączeń głosowych będzie na poziomie 95% miesięcznie. Dodatkowo maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych będzie nie większa niż 2% w skali miesiąca.

5.7. Usuwanie awarii.

5.7.1. **Awaria** rozumiana jest jako brak dostępnych usług zaimplementowanych w Wirtualnej Centrali;

5.7.2. Czas reakcji w celu usunięcia Awarii wynosi 30 minut od czasu zgłoszenia do Wykonawcy.

5.7.3. Jeśli przyczyna leży po stronie Wykonawcy zobowiązany jest on usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Awarię w czasie nie dłuższym niż 72 godziny w dni robocze od momentu zgłoszenia.

5.7.4. W przypadku braku możliwości zgłoszenia poprzez numer telefoniczny udostępniony przez Wykonawcę, Zamawiający zgłoszenie o awarii przekaże na wskazany adres e-mail Wykonawcy. Przy zgłoszeniu przekazanym pocztą elektroniczną, SLA naliczane jest od czasu zgłoszenia awarii.

6. Zgłoszenia o awariach przyjmowane będą w następujący sposób:

6.1. telefonicznie pod numerem telefonu

6.2. pocztą elektroniczną adres mail Wykonawcy

6.3. przez całą dobę, z odnotowaniem numeru zgłoszenia, godziny i danymi osoby przyjmującej zgłoszenie.

IV Wymagania ogólne

1. Rozliczenia:

1.1. Opłata miesięczna w zakresie Telefonii Komórkowej uwzględniać będzie:

1.1.1. abonament za każdą aktywną telefoniczną kartę SIM w ramach zamówienia gwarantowanego oraz opcjonalnego;

- 1.1.2. abonament za każdą aktywną modemową kartę SIM do transmisji danych w ramach zamówienia gwarantowanego oraz opcjonalnego;
 - 1.1.3. opłaty dodatkowe za usługi niewskazane w pkt. II OPZ.
 - 1.2. Opłata miesięczna w zakresie Wirtualnej Centrali uwzględniać będzie:
 - 1.2.1. abonament no-limit (połączenia lokalne, strefowe, międzystrefowe krajowe do sieci stacjonarnych i komórkowych oraz do sieci VOiP) w zakresie 10 numerów telefonicznych (zamówienie gwarantowane) oraz opcjonalnie w zakresie dodatkowych numerów telefonicznych (zamówienie opcjonalne);
 - 1.2.2. opłaty dodatkowe za wykonane w danym miesiącu połączenia wychodzące poza zakres abonamentu no-limit;
 - 1.3. Taryfikowanie usług, o których mowa w pkt. 1.1.3 oraz 1.2.2 (co może stanowić nie więcej niż 20% wartości zamówienia), będzie się odbywać na zasadach ogólnych wynikających z aktualnych cenników Wykonawcy. Aktualny cennik będzie dostarczony przez Wykonawcę w formie załącznika do umowy, a przedstawiona oferta nie może być mniej korzystna niż bieżące oferty standardowe dla biznesu.
 - 1.4. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z usług dodatkowych, o których mowa w pkt. 1.1.3 oraz 1.2.2, Zamawiający zapłaci za te usługi zgodnie z cennikiem Wykonawcy dla Klienta Biznesowego dołączonym do Umowy oraz na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, doręczonej do Zamawiającego.
 - 1.5. Faktury VAT wystawiane dla Zamawiającego w cyklach miesięcznych, przy czym okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy. Faktury będą miały wyłącznie formę zbiorczego rozliczenia.
 - 1.6. Termin płatności za okres rozliczeniowy będzie wynosił 30 dni od daty dostarczenia prawidłowo sporządzonej faktury VAT do siedziby Zamawiającego.
2. Czas trwania Umowy – Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia do dnia 30 listopada 2025 r., przy czym aktywacja Usług nastąpi dnia 1 grudnia 2024 r.
 3. Narzędzie do rozliczeń:
 - 3.1. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość dostępu do narzędzia do rozliczeń pozwalające na wygenerowanie bilingów oddzielnie w zakresie Telefonii Komórkowej dla wszystkich numerów telefonów komórkowych oraz oddzielnie w zakresie Wirtualnej Centrali;
 - 3.2. Narzędzie do rozliczeń musi pozwalać na wygenerowanie bilingu zawierającego co najmniej informacje o:
 - 3.2.1. W zakresie Telefonii Komórkowej oraz Wirtualnej Centrali:
 - a) dacie i godzinie połączenia;
 - b) czasie trwania połączenia w sekundach;
 - c) numerach telefonów, z którymi nawiązano połączenie;
 - d) numerach telefonów, z których nawiązano połączenie
 - e) kosztach połączenia;
 - f) innych usługach o których mowa w pkt. IV ppkt 1.1.3 oraz 1.2.2;
 - 3.2.2. W zakresie Telefonii Komórkowej:
 - a) innych wykonywanych usług: SMS, MMS, transmisja danych itp.

3.3. Narzędzie do rozliczeń musi zapewniać możliwość generowania bilingów dla wszystkich poszczególnych Okresów Rozliczeniowych przez cały okres trwania Umowy.

3.4. Narzędzie do rozliczeń w zakresie Telefonii Komórkowej musi dodatkowo posiadać funkcję zarządzającą oraz pozwalającą na konfigurację kont minimalnie w następującym zakresie:

3.4.1. tworzenie rachunków szczegółowych dla każdego z numerów obejmujących listę połączeń z określonymi dla każdego połączenia:

3.4.2. filtrowanie w okresach rozliczeniowych, z podziałem na wykonywane usługi,

3.4.3. podsumowanie w ramach poszczególnych usług i okresów;

3.4.4. możliwość eksportu danych do pliku w formie tekstowej lub arkuszy kalkulacyjnych;

3.4.5. Zarządzanie usługami pozwalające na włączanie/wyłączanie przez Zamawiającego usług dodatkowych na wszystkich posiadanych kartach SIM.

3.5. Zamawiający dopuszcza możliwość dostępu do jednego narzędzia do rozliczeń dla Telefonii Komórkowej oraz Wirtualnej Centrali oraz dostępu do dwóch narzędzi do rozliczeń oddzielnie dla Telefonii Komórkowej oraz Wirtualnej Centrali.

4. Aplikacja do zarządzania Usługami (dalej zwana jako „Aplikacja”):

W ramach świadczenia Usługi Wykonawca zapewni dostęp do elektronicznego systemu, umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta poprzez aplikację internetową działającą w trybie on-line. Aplikacja dostępna będzie całodobowo.

4.1. Aplikacja w zakresie Telefonii Komórkowej musi posiadać minimum następujące funkcjonalności:

4.1.1. Możliwość ustalenia do 3 użytkowników,

4.1.2. Użytkownik będzie logował się indywidualnym loginem,

4.1.3. Użytkownik będzie mógł za pośrednictwem portalu włączyć i wyłączyć usługi: np. roaming, połączenia międzynarodowe, usługi Premium, zablokować kartę SIM, aktywować kartę SIM, pobrać biling za dowolny miniony miesiąc w postaci pliku MS Excel od daty do daty;

4.2. Aplikacja Wirtualnej Centrali, musi posiadać minimum następujące funkcjonalności:

4.2.1. Dostęp do graficznego panelu administracyjnego Wirtualnej Centrali pozwalający na samodzielną edycję opisów przypisanych numerów, edycję komunikatów, menu, grup, przekierowania i innych funkcjonalności. Wykonawca dostarczy wszelkie niezbędne instrukcje w tym zakresie (w postaci elektronicznej w języku polskim);

4.2.2. Dostęp do graficznego panelu administracyjnego, gdzie administratorzy będą posiadać dostęp do logów generowanych przez system oraz zmianę parametrów technicznych obsługi. Wykonawca dostarczy wszelkie niezbędne instrukcje w tym zakresie (w postaci elektronicznej w języku polskim);

4.2.3. Zarządzanie abonentami wewnętrznymi pozwalające: dodawać, usuwać abonentów wewnętrznych Centrali oraz wykonywać modyfikację wszystkich parametrów ustawień abonenckich;

4.2.4. Możliwość modyfikacji komunikatów, struktury drzewa IVR, parametrów i funkcjonalności wskazanych w pkt III ppkt 4.7 i jego podpunktach zgodnie z potrzebami Zamawiającego;

- 4.2.5. Tworzenie Grup. Funkcjonalność pozwalająca na tworzenie grupy odbiorców, którzy mogą wzajemnie odbierać połączenia przychodzące, zgodnie ze wskazanym algorytmem: wg zdefiniowanej listy, pierwszy wolny, najmniej obciążony, wszyscy jednocześnie,.
- 4.2.6. Przekierowania:
- i. Przekazanie połączenia na tel. komórkowy/stacjonarny wraz z konsultacją;
 - ii. Transfer (przekazanie) połączenia przychodzącego lub wychodzącego do innego rozmówcy w obrębie sieci Wykonawcy lub poza nią.
- 4.2.7. Komunikaty. Komunikaty głosowe w języku polskim. Komunikaty wgrane do Aplikacji w postaci pliku, nagrywane przez telefon, wpisane jako tekst w Aplikacji, odczytywane przez lektora (TTS) z uwzględnieniem polskich znaków diakrytycznych.
- 4.2.8. Menu wyboru. Zdefiniowany schemat usługi, pozwalający dzwoniącemu na wybór z klawiatury numerycznej, sposobu dalszego kierowania połączenia.
- 4.2.9. skróconych numerów wewnętrznych. Numery od 3 do 6 znaków, przypisane do użytkowników lub innej funkcjonalności Centrali, pozwalający na wybór przez osobę dzwoniącą.
- 4.2.10. Ustawienia Fax. Funkcjonalność pozwalająca na wysyłanie i odbieranie faksów. Wiadomości faksowe przechowywane w Aplikacji www min. 30 dni lub przekierowywane na adres email. Wysyłanie wiadomości za pośrednictwem Aplikacji www do numerów komórkowych i stacjonarnych, na których uruchomiono usługę odbioru wiadomości faksowych. Naliczanie opłat za wysyłanie wiadomości faksowych zgodnie z cennikiem połączeń operatora.
- 4.2.11. Ustawieni recepcji/Funkcji Asystenta. Funkcjonalność pozwalająca na dostęp do Aplikacji , umożliwiającej sterowanie ruchem przychodzącym do recepcji. Umożliwiająca odbiór lub przekierowanie połączenia do określonego użytkownika. Funkcjonalność umożliwiająca wykonywanie połączeń do numerów z zakresu KNA (Krajowa Numeracja Abonencka) w celu jego zestawienia z osobą zlecającą.
- 4.2.12. Stała prezentacja numerem głównym. Funkcjonalność pozwalająca na prezentację numerem głównym (numer recepcji) dla wybranych użytkowników
- 4.2.13. Ustawienia transferu połączenia. Funkcjonalność pozwalająca na przekazywaniu trwającego połączenia do innego użytkownika lub funkcjonalności Centrali. Pozwalająca również na przekazywanie trwającego połączenia z konsultacją do użytkowników telefonów Zamawiającego.
- 4.2.14. Ustawienia kreatora dostępności. Funkcjonalność pozwalająca skonfigurować kalendarz: dni pracy/dni wolne oraz godziny pracy firmy.
- 4.2.15. Umożliwiać nadanie dostępu trzem Administratorom logującym się indywidualnym loginem.

- 4.2.16. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dostęp do modułu raportującego uwzględniającego, co najmniej:
- Statystyki odebranych/wybieranych połączeń przez numer wiodący;
 - Rejestr połączeń przychodzących;
 - Raporty standardowe i niestandardowe obejmujące definiowany zakres danych (pliki xls/csv)
- 4.3. Wykonawca zapewni telefoniczne wsparcie pracowników Zamawiającego w zakresie administrowania funkcjonalnościami udostępnionymi w ramach świadczonej Usługi w godz. 8-16 w Dni Robocze.
- 4.4. Zamawiający dopuszcza możliwość dostępu do jednej Aplikacji dla Telefonii Komórkowej oraz Wirtualnej Centrali oraz dostępu do dwóch Aplikacji oddzielnie dla Telefonii Komórkowej oraz Wirtualnej Centrali.
- Narzędzie do rozliczeń może być składową Aplikacji do zarządzania usługami.
 - Wykonawca zapewni konwergencję produktową/usługową w zakresie Telefonii Komórkowej i Wirtualnej Centrali (z implementacją usług PSTN).
 - Wykonawca zobowiązuje się, że osoba lub osoby wykonujące Usługi w zakresie czynności administracyjno-biurowych będą w okresie realizacji Umowy zatrudnione na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2023 r. poz. 1465 z późn. zm.). Zamawiający nie ingeruje w sposób organizacji pracy u Wykonawcy. Ustalenie wymiaru zatrudnienia Zamawiający zostawia w gestii Wykonawcy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający wymaga, aby każda zatrudniona osoba, o której mowa powyżej brała czynny udział przy realizacji Przedmiotu Umowy.
 - Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od podpisania Umowy przedstawi Zamawiającemu wykaz osób, o których mowa w pkt 7, ze wskazaniem imienia i nazwiska danej osoby oraz wymiaru czasu pracy (pełen etat/część etatu).
 - W przypadku konieczności zmiany – w okresie trwania umowy – osób, o których mowa w pkt 7, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu uaktualnionego wykazu osób, o którym mowa w pkt 8. Obowiązek ten Wykonawca zrealizuje w terminie 5 dni roboczych od dnia dokonania przedmiotowej zmiany.
 - Każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie krótszym niż 3 dni robocze, Wykonawca zobowiązuje się przedłożyć oświadczenie o zatrudnianiu osób, o których mowa w ust. 6. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od pracowników dobrowolnej zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Pracownicy Wykonawcy, którzy takiej zgody nie wyrażą, nie mogą z tego tytułu ponieść jakichkolwiek sankcji ze strony Wykonawcy.

UMOWA nr CeZ/ /2024

zawarta w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa - Centrum e-Zdrowia z siedzibą w Warszawie (kod 00-184) przy ul. Stanisława Dubois 5A, posiadającym NIP: 5251575309, REGON: 001377706, zwanym dalej „Zamawiającym”, reprezentowanym przez:

...

a

..... z siedzibą w, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla pod nr KRS, posiadającym NIP:....., REGON: zwanym dalej „Wykonawcą”, reprezentowanym przez:

Zamawiający i Wykonawca będą dalej łącznie zwani „Stronami” lub indywidualnie „Stroną”.

Po przeprowadzeniu postępowania nr 2024 została zawarta umowa zwana dalej „Umową” o następującej treści:

§ 1.

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem zamówienia jest „Świadczenie usług telefonii komórkowej wraz z dostępem do mobilnego Internetu (dalej zwane jako: „Telefonia Komórkowa”) oraz świadczenie usługi centrali wirtualnej (dalej zwanej jako: „Centrala” lub „Wirtualna Centrala”), zwanych dalej łącznie „Usługami” lub „Przedmiotem Umowy”, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie, w tym w Opisie Przedmiotu Zamówienia (dalej jako „OPZ”) stanowiącym **Załącznik nr 1** do Umowy oraz ofercie Wykonawcy stanowiącej **Załącznik nr 2** do Umowy.
2. Zamówieniem gwarantowanym Przedmiotu Umowy objęte będzie świadczenie usług telefonii komórkowej wraz z dostępem do mobilnego Internetu:
 - 1) z zachowaniem aktywnych 420 numerów telefonów (telefoniczna karta SIM), posiadanych przez Zamawiającego oraz w przypadku potrzeby przeniesienie ich na koszt Wykonawcy do jego sieci,
 - 2) z zachowaniem 20 kart SIM do transmisji danych (modemów), które posiada obecnie Zamawiający oraz w przypadku potrzeby przeniesienie ich na koszt Wykonawcy do jego sieci,
 - 3) świadczenie Wirtualnej Centrali z implementacją 10 numerów stacjonarnych posiadanych przez Zamawiającego oraz w przypadku potrzeby przeniesienie ich na koszt Wykonawcy do jego sieci

– dalej zwane jako „Zamówienie gwarantowane”.

3. Zamówieniem opcjonalnym Przedmiotu Umowy objęte będzie:

- 1) dostarczenie nowych telefonicznych kart SIM w maksymalnej liczbie do 200 sztuk, aktywowanie usług i świadczenie usług telefonii komórkowej zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy,
- 2) dostarczenie nowych kart SIM do usługi Internetu mobilnego w maksymalnej liczbie do 40 sztuk, aktywowanie usług i świadczenie usług Internetu mobilnego dla tych kart SIM, zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy,
- 3) zapewnienie maksymalnie 10 dodatkowych numerów stacjonarnych (z warszawskiej strefy numeracyjnej)/komórkowych i zaimplementowanie ich w Wirtualnej Centrali zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy

– dalej zwane jako „Zamówienie opcjonalne” lub “Prawo opcji”.

4. W stosunku do usług objętych Zamówieniem opcjonalnym Przedmiotu Umowy, o których mowa w ust. 3, Wykonawca wykona je każdorazowo wyłącznie na pisemne zlecenie (wniosek) Zamawiającego i w zakresie żądanym przez Zamawiającego. W tym celu Zamawiający złoży każdorazowo oświadczenie o skorzystaniu z Prawa opcji w określonym przez siebie zakresie, a Wykonawca zobowiązany będzie do realizacji świadczeń objętych Zamówieniem opcjonalnym w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 3 Dni Robocze. Oświadczenie o skorzystaniu z Prawa opcji dla Usług składane będzie za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres wskazany w § 6 ust. 3 Umowy.
5. Zamawiający zastrzega, a Wykonawca akceptuje fakt, że w trakcie trwania Umowy Zamawiający może zrezygnować do 80 numerów telefonów z puli aktywnych kart SIM dla Telefonii Komórkowej. Zmiana taka wymaga złożenia oświadczenia przez Zamawiającego i nie wymaga aneksowania Umowy.
6. Prawo opcji stanowi uprawnienie Zamawiającego, a Wykonawcy nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia w sytuacji nieskorzystania z tych uprawnień.

§ 2.

Termin obowiązywania Umowy i świadczenia Usług

1. Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia do 30 listopada 2025 r., przy czym aktywacja Usług nastąpi dnia 1 grudnia 2024 r.
2. Umowa na wszystkie zamówione karty SIM w ramach telefonii Komórkowej, na wszystkie numery Wirtualnej Centrali wraz z dodatkowymi usługami bez względu na termin ich zamówienia, obowiązuje do dnia 30 listopada 2025 r.

3. Wykonawca, w terminie nie dłuższym niż 5 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy, przedstawi Zamawiającemu harmonogram prac, jakie muszą być wykonane w celu zapewnienia świadczenia Wirtualnej Centrali począwszy od dnia 1 grudnia 2024 r.

§ 3.

Wynagrodzenie

1. Maksymalne wynagrodzenie, które może otrzymać Wykonawca za prawidłowe wykonanie Umowy nie może przekroczyć łącznie złotych brutto (słownie:), w tym obowiązująca stawka podatku VAT.
2. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1, Zamawiający zobowiązuje się uiszczać Wykonawcy miesięczne wynagrodzenie abonamentowe według cen jednostkowych wskazanych w ofercie Wykonawcy stanowiącej **Załącznik nr 2 do Umowy** z tytułu:
 - 1) Świadczenia Telefonii Komórkowej w wysokości zł (słownie:), w tym VAT, w tym:
 - a) za każdą aktywną Telefoniczną kartę SIM w ramach Zamówienia gwarantowanego zgodnie z pkt. II ppkt 4 ppkt 1 OPZ w wysokości zł brutto (słownie:), w tym VAT;
 - b) za każdą aktywną modemową kartę SIM do transmisji danych w ramach Zamówienia gwarantowanego zgodnie z pkt. II ppkt 4 ppkt 2 OPZ w wysokości zł (słownie: ...), w tym VAT;
 - 2) świadczenia Wirtualnej Centrali, za każdy miesiąc w ramach Zamówienia gwarantowanego zgodnie z pkt. III ppkt 1 OPZ w wysokości zł (słownie: ...), w tym VAT.
3. W przypadku skorzystania przez Zamawiającego z Prawa opcji, zgodnie z §1 ust. 3 Umowy, do miesięcznego wynagrodzenia abonamentowego, o którym mowa w ust. 2, dodane zostanie wynagrodzenie za:
 - 1) świadczenie Telefonii Komórkowej:
 - a) za każdą dodatkową aktywną Telefoniczną kartę SIM zgodnie z pkt. II ppkt 4 ppkt 3 OPZ w wysokości zł (słownie:...), w tym VAT;
 - b) za każdą dodatkową aktywną modemową kartę SIM do transmisji danych zgodnie z pkt. II ppkt 4 ppkt 4 OPZ w wysokości ... zł (słownie:...), w tym VAT;
 - 2) świadczenia Wirtualnej Centrali, za każdy miesiąc za każdy dodatkowy numer zgodnie z pkt. III ppkt 2 OPZ w wysokości zł (słownie: ...), w tym VAT.
4. Usługi niewymienione przez Zamawiającego oraz nieznane w chwili zawierania Umowy rozliczane będą zgodnie z Cennikiem w wysokości łącznej, przez cały okres obowiązywania Umowy, nie wyższej 20% maksymalnego wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1. Usługi, o których mowa w zdaniu pierwszym będą płacone razem z miesięcznym wynagrodzeniem abonamentowym, o którym mowa w ust. 5.

Aktualny Cennik będzie dostarczony przez Wykonawcę w formie załącznika do Umowy i stanowić będzie **Załącznik nr 3 do Umowy** a przedstawiona oferta nie może być mniej korzystna niż bieżące oferty standardowe dla biznesu.

5. Strony ustalają, że wynagrodzenie za świadczenie Usług będzie rozliczane w 1-miesięcznym okresie rozliczeniowym od 1-go do ostatniego dnia miesiąca kalendarzowego.
6. W przypadku, gdy w czasie realizacji Umowy Wykonawca wprowadzi Cennikiem korzystniejsze opłaty za Usługi, znajdą one automatycznie zastosowanie do Umowy od nowego okresu rozliczeniowego bez konieczności zmiany Umowy.
7. Zapłata za niepełne miesiące będzie naliczana proporcjonalnie od dnia aktywacji Usługi do ostatniego dnia danego okresu rozliczeniowego, o którym mowa w ust. 5.
8. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, stanowi maksymalne wynagrodzenie Wykonawcy i obejmuje wszelkie koszty, jakie poniesie Zamawiający w związku z realizacją Umowy z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT) oraz innych opłat i podatków.
9. Wynagrodzenie za świadczenie Usług płatne będzie przelewem bankowym na rachunek bankowy wskazany na fakturze, w terminie 30 dni od daty doręczenia do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury za dany okres rozliczeniowy (w postaci papierowej lub elektronicznej, na adres wskazany w § 6 ust. 3 pkt 1 Umowy).
10. Zamawiający odbierze od Wykonawcy ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną związaną z realizacją Umowy, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o którym mowa w ustawie z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666). Wykonawca nie jest obowiązany do wysyłania ustrukturyzowanej faktury elektronicznej do Zamawiającego za pośrednictwem ww. platformy.
11. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku Wykonawcy.
12. W przypadku kiedy przepisy prawa tego wymagają w stosunku do Wykonawcy, Wykonawca oświadcza, że wskazany przez niego rachunek jest rachunkiem, dla którego zgodnie z przepisami prawa bank prowadzi rachunek VAT oraz że wskazany przez niego rachunek widnieje w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej. Bez uszczerbku dla innych postanowień umownych i przepisów prawa, Zamawiający dokona płatności jedynie na rachunek spełniający wymogi wskazane w zdaniu poprzedzającym.
13. Jeżeli zgodnie z przepisami prawa wynagrodzenie jest płatne w mechanizmie podzielonej płatności, Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia faktury zawierającej informację „mechanizm podzielonej płatności”, a Zamawiający dokona płatności w ramach tego mechanizmu

14. Wykonawca nie może dokonać cesji swoich należności wynikających z Umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 4.

Wykonanie Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy zgodnie z wymogami wskazanymi przez Zamawiającego w OPZ, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne* (Dz.U. z 2024 r. poz. 34, z późn. zm.) oraz rozporządzenia Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w *sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych* (Dz.U. z 2018 r. poz. 2324).
2. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Umowę przy zachowaniu najwyższej staranności, uwzględniając zawodowy charakter prowadzonej działalności.
3. Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiednią wiedzę, umiejętności i zaplecze techniczne niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia do wykonywania Usług.
5. Wykonawca zobowiązuje się, że osoba lub osoby wykonujące Usługi w zakresie czynności administracyjno-biurowych będą w okresie realizacji Umowy zatrudnione na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. - Kodeks pracy (Dz. U. z 2023 r. poz. 1465 z późn. zm.). Zamawiający nie ingeruje w sposób organizacji pracy u Wykonawcy.
6. Ustalenie wymiaru zatrudnienia Zamawiający zostawia po stronie Wykonawcy, z tym zastrzeżeniem, że Zamawiający wymaga, aby każda zatrudniona osoba, o której mowa w ust. 5, brała czynny udział przy realizacji Przedmiotu Umowy.
7. Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od podpisania Umowy przedstawi Zamawiającemu wykaz osób, o których mowa w ust. 5, ze wskazaniem imienia i nazwiska danej osoby oraz wymiaru czasu pracy (pełen etat/część etatu).
8. W przypadku konieczności zmiany – w okresie trwania umowy – osób, o których mowa w ust. 5, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu uaktualnionego wykazu osób, o którym mowa w ust. 7. Obowiązek ten Wykonawca zrealizuje w terminie 5 dni roboczych od dnia dokonania przedmiotowej zmiany.
9. Każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie krótszym niż 3 dni robocze, Wykonawca zobowiązuje się przedłożyć oświadczenie o zatrudnianiu osób, o których mowa w ust. 5. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od pracowników dobrowolnej zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych.

Pracownicy Wykonawcy, którzy takiej zgody nie wyrażą, nie mogą z tego tytułu ponieść jakichkolwiek sankcji ze strony Wykonawcy.

10. Nieprzedłożenie przez Wykonawcę oświadczenia, o którym mowa w ust. 9, powyżej, będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia pracowników świadczących Usługi na podstawie umowy o pracę.

§ 5.

Reklamacje

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo reklamacji („Reklamacja”) poszczególnych kwot abonamentu miesięcznego wskazanych na fakturze przez Wykonawcę. Reklamacje zgłaszane będą pisemnie, pocztą elektroniczną na adres wskazany § 6 ust. 2 Umowy.
2. Wykonawca rozpatrzy Reklamację zgodnie z zasadami określonymi w rozporządzeniu Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. poz. 284).
3. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o rozpatrzeniu Reklamacji pisemnie pocztą elektroniczną na adres wskazany § 6 ust. 1 Umowy. W przypadku uznania zasadności zgłoszonej Reklamacji Wykonawca wystawi fakturę korygującą z wyszczególnieniem pozycji korygowanych w terminie 7 dni od dnia uznania Reklamacji.
4. Jeżeli Reklamacja nie zostanie rozpatrzona w terminie 30 dni od dnia jej złożenia przez Zamawiającego, uważa się, że Reklamacja została uwzględniona w dniu, w którym upłynął termin jej rozpatrzenia. W tym przypadku Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia faktury korygującej w terminie 7 dni od dnia uwzględnienia Reklamacji.

§ 6.

Koordinacja i nadzór wykonania Umowy

1. Osobami upoważnionymi do uzgadniania na bieżąco spraw związanych z wykonaniem Umowy oraz odpowiedzialnymi za prawidłowe wykonanie Umowy ze strony Zamawiającego są:

W zakresie Telefonii Komórkowej:

1), tel.:

lub

2), tel.:

W zakresie Wirtualnej Centrali:

3), tel.:

lub

4), tel.:

2. Osobami upoważnionymi do uzgadniania na bieżąco spraw związanych z wykonaniem Umowy oraz odpowiedzialnymi za prawidłowe wykonanie Umowy ze strony Wykonawcy są:
- 1)
- Lub
- 2)
3. Korespondencja Stron będzie przesyłana:
- 1) do Zamawiającego pod następujący adres: Centrum e-Zdrowia ul. Stanisława Dubois 5A, 00-184 Warszawa, kancelaria@cez.gov.pl;
- 2) do Wykonawcy pod następujący adres:
4. Strony oświadczają, że osoby wskazane w ust. 1 i 2, nie są uprawnione do zmiany, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, chyba, że działają na podstawie odrębnego upoważnienia udzielonego przez osobę uprawnioną do reprezentacji danej Strony.
5. Oświadczenia w przedmiocie odstąpienia od Umowy muszą być dostarczone osobiście lub pocztą tradycyjną za potwierdzeniem odbioru na adres określony w ust. 3.
6. Zmiana osób lub danych, o których mowa w ust. 1 - 3 nie stanowi zmiany Umowy. Zmiana taka nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy. W przypadku wystąpienia takiej zmiany, Strony wzajemnie informują się o zmianie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 7.

Zobowiązania Wykonawcy i rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Prace przyłączeniowo-przełączeniowe Wirtualnej Centrali Wykonawca realizować będzie w formie zdalnej w Dni Robocze w godzinach 22:00 – 6:00 lub w soboty i niedziele w godzinach uzgodnionych z Zamawiającym².
2. Wykonawca uzgodni z Zamawiającym termin (dzień i godziny) wykonania prac przyłączeniowo-przełączeniowych realizowanych w formie zdalnej co najmniej 2 Dni Robocze przed ich rozpoczęciem.
3. Wykonawca zobowiązuje się do rozpoczęcia świadczenia Usług objętych Przedmiotem Zamówienia w terminie, o którym mowa w § 1 ust. 3 Umowy.
4. Wykonawca wraz z przedstawicielami/em Zamawiającego sprawdzą poprawność działania Wirtualnej Centrali i w przypadku braku zastrzeżeń ze strony Zamawiającego upoważnieni przedstawiciele Stron podpiszą protokół uruchomienia/konfiguracji usługi Wirtualnej Centrali, którego wzór stanowi **Załącznik nr 4 do Umowy „Protokół Uruchomienia/konfiguracji Usługi”**. W przypadku, gdy Zamawiający zgłosi uwagi do działania Wirtualnej Centrali - Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone w uwagach nieprawidłowości w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia ich zgłoszenia przez

² Jeśli dotyczy

Zamawiającego i ponownie Strony przeprowadzą odbiór uruchomienia/konfiguracji usług³.

5. Wykonawca zapewni dostępność Usług w trybie 24/7, przez cały okres realizacji Umowy z zapewnieniem odpowiedniej jakości połączeń, tj. poprawności wybierania numerów, poprawności wszelkich innych połączeń oraz braku zakłóceń utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie z Usługi.
6. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo powiadomić Zamawiającego o planowanej przerwie serwisowej, przy czym zawiadomienie to musi nastąpić z wyprzedzeniem co najmniej 2 Dni Roboczych. Przerwa serwisowa nie może trwać dłużej niż 8 godzin miesięcznie. Okres przerwy serwisowej powyżej 8 godzin jest traktowany przez Strony jako nie wykonania danej usługi objętej przedmiotem Umowy i za ten okres Zamawiający może naliczyć karę umowną na podstawie § 10 ust. 6 Umowy.

§ 8.

Wsparcie techniczne Wirtualnej Centrali

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia wsparcia technicznego w trybie 7/24 przez cały okres świadczenia Centrali, tj. od dnia podpisania przez Strony Protokołu Uruchomienia/konfiguracji Usług, o którym mowa w § 7 ust. 3.
2. Wykonawca, w ramach wsparcia technicznego:
 - 1) samodzielnie wykrywać będzie sytuacje awaryjne i prowadzić działania naprawcze;
 - 2) usuwać będzie awarie rozumiane jako brak dostępnych usług zaimplementowanych w Wirtualnej Centrali;
 - 3) zapewni wsparcie Zamawiającemu w zakresie korzystania i zarządzania Centralą.
3. Zamawiający informować będzie Wykonawcę o każdej stwierdzonej Awarii na adres email: (dostępne całodobowo).
4. Wykonawca zobowiązany jest do przystąpienia do usuwania Awarii w czasie 30 minut od zgłoszenia (wysłania maila przez Zamawiającego lub zgłoszenia telefonicznego) przez Zamawiającego. Przy czym, jeśli przyczyna leży po stronie Wykonawcy zobowiązany jest on usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Awarię w czasie nie dłuższym niż 72 godziny w Dni Robocze od momentu zgłoszenia.
5. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania Wirtualnej Centrali, gdzie skuteczność połączeń głosowych będzie co najmniej na poziomie 95% miesięcznie. Dodatkowo maksymalna stopa przerwanych połączeń głosowych będzie nie większa niż 2% w skali miesiąca.
6. W ciągu 3 pierwszych Dni Roboczych następujących po miesiącu świadczenia Usług Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Raport Miesięczny świadczenia Usług za dany miesiąc, którego wzór

³ Jeśli dotyczy

stanowi **Załącznik nr 5** do Umowy. W Raporcie Miesięcznym wskazane zostaną wszystkie awarie, usterki i nieprawidłowości zgłoszone w ramach miesiąca, za który jest dany Raport Miesięczny wraz z podaniem czasu ich usunięcia.

7. Zamawiający zastrzega sobie prawo zgłoszenia zastrzeżeń do Raportu Miesięcznego, o którym mowa w ust. 6, i zażądać uzupełnienia lub poprawy Raportu Miesięcznego. Podpisany przez Strony Raport Miesięczny stanowi podstawę do rozliczenia wynagrodzenia za świadczenie Usługi w miesiącu, którego dotyczy dany Raport Miesięczny i podstawę do ewentualnego naliczenia kar umownych za miesiąc, w którym nastąpiło pogorszenie świadczenia Usług w stosunku do SLA wskazanego w ust. 5. Strony zobowiązane są do ustalenia treści Raportu Miesięcznego w terminie 10 Dni Roboczych. W przypadku odmowy podpisania Raportu Miesięcznego przez Wykonawcę podstawę rozliczenia stanowi Raport Miesięczny podpisany przez Zamawiającego.

§ 9

Prawo opcji

1. Zamawiający przewiduje możliwość wykorzystania Prawa opcji w przypadku posiadania przez Zamawiającego środków finansowych oraz uzasadnionej potrzeby zakupu. Zamawiający ma prawo skorzystać z możliwości udzielenia Zamówienia opcjonalnego w terminie od dnia zawarcia Umowy do dnia jej zakończenia. Brak decyzji w tym terminie oznacza, że Zamówienie opcjonalne nie będzie realizowane.
2. Zamówienie opcjonalne nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do jego udzielenia, jak również nie stanowi podstawy do dochodzenia przez Wykonawcę roszczeń odszkodowawczych z tytułu niezłożenia tego zamówienia.
3. Zamawiający może złożyć więcej niż jedno zlecenie w ramach Prawa opcji.
4. Zasady realizacji, odbiorów, rozliczenia finansowego dotyczące Zamówienia gwarantowanego stosuje się odpowiednio do danego Zamówienia opcjonalnego.
5. W przypadku braku zastrzeżeń Strony potwierdzą odbiór Zamówienia opcjonalnego Wirtualnej Centrali poprzez podpisanie Protokołu Uruchomienia/konfiguracji Usług wnioskującego o rozliczenie finansowe, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy.

§ 10.

Kary umowne

1. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 10% wartości wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 1 Umowy, a w przypadku wypowiedzenia części Umowy 10% wartości tego wynagrodzenia pomniejszonego o wynagrodzenie za należyte wykonanie Umowy.

2. W przypadku gdy Wykonawca nie dochowa terminu uruchomienia/konfiguracji danej usługi objętej przedmiotem Umową, określonej w § 1 Umowy, w całości albo w części, w terminie określonym w Umowie, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 2% wartości wynagrodzenia określonego za tę usługę albo jej część, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w jej uruchomieniu/konfiguracji.
3. W przypadku, gdy Wykonawca nie dochowa terminów, o których mowa w pkt II ppkt 5 ppkt. 3) lit. a) OPZ lub pkt II ppkt 7 ppkt. 6 lit. a) OPZ, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 1,5% wartości wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 2 pkt 1 Umowy, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, z uwzględnieniem proporcjonalnego zmniejszenia wartości kary, o liczbę kart SIM dostarczonych w terminie.
4. W przypadku niewypełnienia przez Wykonawcę obowiązku, o którym mowa w § 4 ust. 10 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 500 zł za każdy taki przypadek.
5. W przypadku, gdy Wykonawca nie dochowa terminu powiadomienia o planowanej przerwie serwisowej, zgodnie z § 7 ust. 6 Umowy - Zamawiający zastrzega sobie prawo naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 500,00 zł (słownie: pięćset złotych 00/100) za każdorazowy przypadek braku powiadomienia.
6. W przypadku, gdy Wykonawca nie będzie wykonywał świadczenia usługi Telefonii Komórkowej lub Wirtualnej Centrali, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 1% wartości wynagrodzenia określonego § 3 Umowy odpowiednio za daną usługę, za każdy rozpoczęty dzień niewykonywania Usług.
7. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę, w danym miesiącu kalendarzowym standardów wykonania usługi Wirtualnej Centrali na poziomach określonych w § 8 ust. 5 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 4% wynagrodzenia za każdy dzień, w którym standardy te nie były utrzymane.
8. W przypadku nieprzedstawienia przez Wykonawcę raportu, o którym mowa w § 8 ust. 6 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 500 zł, za każdy taki przypadek.
9. W przypadku naruszenia obowiązków przewidzianych w § 12 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w wysokości 10 000,00 zł, za każdy przypadek naruszenia.
10. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego kary umowne na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego, w przypadku gdy kary umowne nie kompensują całej szkody.
11. Strony zgodnie postanawiają, że potrącenie kar umownych stanowi potrącenie umowne i w ramach tego kary umowne mogą być pokrywane lub potrącane z każdej należności Wykonawcy, w szczególności z wynagrodzenia Wykonawcy, nawet w przypadku nieprzedstawienia przez Wykonawcę

faktury. Potrącenie kar umownych może być dokonane z wierzytelności niewymagalnych, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskania pisemnego potwierdzenia.

12. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie naliczane są niezależnie od siebie.

13. Maksymalna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 20% wynagrodzenia maksymalnego, określonego w § 3 ust. 1 Umowy.

§ 11.

Wypowiedzenie Umowy

1. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w przypadkach wskazanych w Umowie lub określonych w przepisach obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.
2. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę w terminie 30 dni od powzięcia informacji o nieotrzymaniu środków budżetowych koniecznych do realizacji Umowy od dysponenta odpowiedniego stopnia lub braku środków w budżecie Zamawiającego na sfinansowanie Przedmiotu Umowy. W takim przypadku:
 - 1) Zamawiający poinformuje niezwłocznie Wykonawcę o okoliczności, o której mowa w zdaniu poprzednim i złoży oświadczenie o stosownej treści;
 - 2) rozwiązanie Umowy nastąpi na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym Zamawiający złożył oświadczenie, o którym mowa w ust. 1;
 - 3) Wykonawcy będzie przysługiwało jedynie wynagrodzenie za zrealizowaną część Przedmiotu Umowy (miesiące świadczenia usług).
3. Zamawiający ma prawo do wypowiedzenia Umowy w całości albo w części ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji:
 - 1) niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Wykonawcę z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, po uprzednim wezwaniu do należytego wykonania Umowy z wyznaczeniem odpowiedniego terminu, nie krótszego niż 3 Dni Robocze,
 - 2) naliczenia przez Zamawiającego kar umownych przekraczających 20% wynagrodzenia maksymalnego.
4. Każda ze Stron ma możliwość wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w wypadku zaistnienia przeszkód wynikających z siły wyższej uniemożliwiających realizację Umowy. Przez siłę wyższą należy rozumieć zdarzenie nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i przeciwdziałania, którego wystąpienie jest niezależne od Stron, a które uniemożliwia wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy.

5. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za zrealizowaną część Przedmiotu Umowy (miesiące świadczenia usług).
6. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej lub elektronicznej pod rygorem nieważności.

§ 12.

Poufność i przetwarzanie danych

1. Wszelkie informacje prawnie chronione oraz każda informacja, której utrata, ujawnienie lub udostępnienie osobie/podmiotowi nieuprawnionemu mogłoby spowodować szkodę materialną lub niematerialną dla Zamawiającego lub naruszyć prawnie chroniony interes innych osób/podmiotów („Informacje wrażliwe”), które uzyskał bądź uzyska Wykonawca lub Zamawiający przy zawieraniu i wykonywaniu Umowy od drugiej Strony i wskazane przez drugą Stronę jako Informacje wrażliwe, jest zobowiązany zachować w poufności. Strony zobowiązują się nie ujawniać ich osobom trzecim bez zgody drugiej Strony, wyjąwszy przypadki przewidziane prawem i Umową.
2. Zobowiązanie do zachowania poufności nie odnosi się do Informacji wrażliwych dotyczących Zamawiającego lub Wykonawcy, które:
 - 1) są lub staną się znane publicznie bez naruszania zobowiązania do zachowania poufności przez Stronę je otrzymującą lub
 - 2) ujawnionych za uprzednią pisemną zgodą Strony ujawniającej.
3. Każda ze Stron może, na żądanie właściwego sądu, organu administracyjnego lub innych upoważnionych organów, udostępnić im Informacje wrażliwe dotyczące drugiej Strony w zakresie wskazanym w takim żądaniu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Z zastrzeżeniem postanowienia poniżej, w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy oraz w przypadku odstąpienia od Umowy Strony zobowiązane są do wzajemnego zwrotu lub do zniszczenia wszelkich Informacji wrażliwych, jakie otrzymały od drugiej Strony w związku z wykonywaniem Umowy.
5. Żadna ze Stron Umowy nie może domagać się traktowania jako Informacji wrażliwej, którą druga ze Stron już posiada, które zostały przez drugą Stronę niezależnie wypracowane lub które uzyskała ona zgodnie z prawem i bez klauzuli zachowania poufności od osób trzecich, jak też informacje, których ujawnienie wymagane jest przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Określone w niniejszym paragrafie zobowiązanie do zachowania w poufności Informacji wrażliwych obowiązywać będzie w czasie trwania Umowy oraz w terminie 5 lat od daty zakończenia Umowy, o ile przepisy powszechnie obowiązujące nie przewidują dłuższych okresów ich ochrony.

7. W przypadku, gdy w ramach wykonywania Umowy zaistnieje konieczność lub prawdopodobieństwo uzyskania przez Wykonawcę dostępu do danych osobowych Strony zawrą Umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych, w której określą zakres i cel powierzonego Wykonawcy przetwarzania takich danych osobowych lub Zamawiający udzieli upoważnienia osobom realizującym Umowę po stronie Wykonawcy, w zależności od decyzji Zamawiającego.

§ 13.

Zmiany Umowy

1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany postanowień Umowy w szczególności:
 - 1) w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług – wynagrodzenie przewidziane Umową ulegnie zmianie odpowiedniej do zmiany wysokości podatku od towarów i usług (ulegnie korekcie o wysokość zmiany podatku VAT), przy czym powyższa zmiana będzie miała zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do części wynagrodzenia objętego fakturami wystawionymi po dacie wejścia w życie zmiany przepisów prawa wprowadzających nowe stawki podatku od towarów i usług;
 - 2) zmiany wynagrodzenia Wykonawcy, zasad płatności wynagrodzenia Wykonawcy, Przedmiotu Umowy lub terminu realizacji Przedmiotu Umowy, gdy:
 - a) konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności, które nie były znane Zamawiającemu w momencie wszczęcia postępowania o udzielenie zamówienia lub których nie można było przewidzieć w momencie wszczęcia postępowania lub
 - b) zaistnieje po stronie Zamawiającego potrzeba zwiększenia zakresu Przedmiotu Umowy spowodowana zmianami organizacyjnymi w jego strukturze, lub
 - c) niezbędna jest zmiana sposobu wykonania Umowy, o ile zmiana taka jest konieczna w celu prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy lub wiąże się z zapewnieniem przez Wykonawcę dodatkowych usług mających istotne znaczenie dla Zamawiającego;
 - przy czym wynagrodzenie Wykonawcy może ulec stosownemu podwyższeniu nie więcej jednak niż o 50% wartości wynagrodzenia maksymalnego, a termin realizacji Przedmiotu Umowy może ulec wydłużeniu.
2. Strony dopuszczają możliwość zmian Umowy w innych przypadkach przewidzianych zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej lub elektronicznej pod rygorem nieważności.

§ 14.

Postanowienia końcowe

1. Ewentualne spory powstałe w trakcie realizacji Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Zmawiającego.
2. Prawem właściwym do oceny Umowy oraz wszelkich związanych z nią zdarzeń prawnych jest prawo polskie.
3. Wykonawca nie może dokonać cesji swoich należności wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
4. W przypadku, gdy jakiegokolwiek postanowienia Umowy staną się nieważne lub bezskuteczne, fakt ten nie wpłynie na inne postanowienia Umowy, które pozostają w mocy i są wiążące we wzajemnych stosunkach Stron wynikających z Umowy. W przypadku nieważności lub bezskuteczności jednego lub więcej postanowień Umowy, Strony zobowiązują się zgodnie dążyć do ustalenia takiej treści Umowy, która będzie optymalnie odpowiadała zgodnym intencjom Stron, celowi i przeznaczeniu Umowy oraz zaistniałym okolicznościom.
5. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część. W przypadku wątpliwości interpretacyjnych, pierwszeństwo mają postanowienia brzmienia Umowy, przed brzmieniem załączników do Umowy.
6. Za Dni Robocze, o których mowa w Umowie, Strony przyjmują dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 -16.00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, sobót i dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy, jeżeli została zawarta w formie pisemnej. W przypadku zawarcia umowy w formie elektronicznej, opatrzone ją kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi.
8. Umowa zostaje zawarta z dniem jej podpisania przez ostatnią ze Stron.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia;

Załącznik nr 2 – Oferta Wykonawcy;

Załącznik nr 3 – Cennik Wykonawcy;

Załącznik nr 4 – Wzór Protokołu Uruchomienia/konfiguracji Usług;

Załącznik nr 5 – Wzór Raportu Miesięcznego.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....
(data i podpis)

.....
(data i podpis)

29 z 31

PROTOKÓŁ URUCHOMIENIA/KONFIGURACJI USŁUG

do Umowy nr CeZ/ /2024

W dniu w Warszawie upoważniony:

Przedstawiciel Zamawiającego – Centrum e-Zdrowia,

Przedstawiciel Wykonawcy -

dokonuje odbioru Przedmiotu Umowy nr **CeZ/...../2024** polegającego na uruchomieniu/konfiguracji

.....

Ustalenia:

Usługi w dniu uruchomienia są kompletne / niekompletne*

Uwagi (dotyczą m.in. niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, opóźnień w realizacji Umowy):

.....
.....
.....

Przedstawiciel Zamawiającego

Przedstawiciel Wykonawcy

.....
Czytelny podpis Zamawiającego

.....
Czytelny podpis Wykonawcy

* /niepotrzebne skreślić

RAPORT MIESIĘCZNY – WIRTUALNA CENTRALA

za okres

Sporządzony w dniu..... w Warszawie przez

Wykonawcę:z siedzibą

W ramach świadczenia Wirtualnej Centrali na podstawie Umowy Nr CeZ/.../2024 za okres

Nr zgłoszenia	Klasyfikacja (awaria/ skuteczność połączeń głosowych poniżej 95% miesięcznie/stopa przerwanych połączeń głosowych większa niż 2% miesięcznie)	Data i godzina zgłoszenia	Data i godzina naprawy	Czas usunięcia

Uwagi:

Przedstawiciel Zamawiającego

Przedstawiciel Wykonawcy

.....
(czytelny podpis Zamawiającego).....
(czytelny podpis Wykonawcy)

* niepotrzebne skreślić