

197364

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**Świadczenie usług telekomunikacyjnych i wirtualnej centrali****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 numerów telefonów (telefoniczna karta SIM), w maksymalnej liczbie **820 szt., minimum 550 szt.**, które posiada Zamawiający oraz w przypadku potrzeby przeniesienie ich na koszt Wykonawcy do jego sieci - zamówienie gwarantowane (ostateczna liczba zostanie podana przy podpisaniu Umowy);
- 2) opcjonalnie dostarczenie nowych telefonicznych kart SIM w maksymalnej liczbie **300 sztuk**, aktywowanie usług i świadczenie usług Telefonii Komórkowej zgodnie z zapotrzebowaniem Zamawiającego w okresie obowiązywania Umowy;
- 3) zachowanie kart SIM do transmisji danych (modemów), w maksymalnej liczbie **60 szt., minimum 20 szt.**, które posiada obecnie Zamawiający oraz w przypadku potrzeby przeniesienie ich na koszt Wykonawcy do jego sieci – zamówienie gwarantowane (ostateczna liczba zostanie podana przy podpisaniu Umowy);
- 4) opcjonalnie dostarczenia nowych kart SIM do usługi Internetu mobilnego w maksymalnej liczbie **40 sztuk**, aktywowanie 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 20 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 2025-12-01,
 - 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 2025-12-01. 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 maks. **820 szt.** min. **550 szt.** 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 40 GB**, dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju. Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu;
 - 2) Dla maks. **60 szt** min. **20 szt** kart SIM obecnie posiadanych przez Zamawiającego do transmisji danych (modemy):
 - a) pakiet transmisji danych **minimum 50 GB** dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju. Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu;
 - 3) Dla **300** 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 40 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 50 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 2025 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

- 2.1. Zamówienie podstawowe obowiązuje od dnia jej zawarcia do dnia 30 listopada 2026 r., przy czym aktywacja Usług nastąpi dnia 1 grudnia 2025 r.
- 2.2. Zamówienie opcjonalne przedłużenie Umowy na obowiązujących warunkach od dnia 01.12.2026 do dnia 30.11.2027

2. 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 orz 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.

3. 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.
4. Narzędzie do rozliczeń może być składową Aplikacją do zarządzania usługami.
5. Wykonawca zapewni konwergencję produktową/usługową w zakresie Telefonii Komórkowej i Wirtualnej Centrali (z implementacją usług PSTN).
6. 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.
7. Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od podpisania Umowy przedstawi Zamawiającemu wykaz osób, o których mowa w pkt 6, 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 pkt 6, Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu uaktualnionego wykazu osób, o którym mowa w pkt 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. 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.