Załącznik nr 1 do rozeznania rynkowego

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

I. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii ruchomej wraz z dostawą telefonów komórkowych, modemów i kart SIM (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy) na potrzeby Ministerstwa Sprawiedliwości oraz przygotowanie szkoleniowej prezentacji multimedialnej.
2. Świadczone usługi telekomunikacyjne mają zapewnić między innymi łączność głosową, tekstową (SMS), multimedialną (MMS) oraz dostęp do zasobów Internetu.
3. Świadczenie usług dedykowane jest dla operatorów, którzy zasięgiem sieci telefonii komórkowej obejmują minimum 95% terytorium RP, na poziomie umożliwiającym realizację transmisji głosu oraz danych (zgodnie z publikowaną mapą zasięgów na stronie internetowej operatora).
4. Okres realizacji zamówienia wynosi dla zamówienia pewnego i dodatkowego **24 miesiące, nie wcześniej jednak niż od dnia 1 sierpnia 2024 r.,** z zastrzeżeniem § 8 ust. 2 umowy oraz dla zamówienia opcjonalnego § 12 ust. 2 umowy.
5. Wykonawca wyznaczy stałego opiekuna, dyspozycyjnego w dni robocze przez cały czas trwania umowy, do nadzoru nad prawidłową realizacją przedmiotu zamówienia, bieżących kontaktów
z wyznaczonymi przez Zamawiającego osobami odpowiedzialnymi za prawidłową realizację przedmiotu zamówienia, w tym przyjmowania wszelkich zgłoszeń (w szczególności awarie, problemy techniczne, blokady numerów z dezaktywacją kart SIM, wymiany kart SIM, cesje, obsługa lub pośrednictwo w ramach gwarancji oraz rękojmi) jak i udostępnienia nr alarmowego w przypadkach nagłych powstałych poza godzinami pracy opiekuna.
6. W ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zobowiązuje się m.in. do:

6.1. świadczenia usług telefonii ruchomej oraz dostępu do Internetu mobilnego, przez 24 godziny na dobę i wszystkie dni w okresie obowiązywania umowy;

6.2. zapewnienia dostępu do sieci telefonii komórkowej na obszarach objętych deklarowanym zasięgiem (zgodnie z publikowanymi mapami zasięgów operatorów), na poziomie umożliwiającym realizację transmisji głosu i danych w każdych warunkach;

6.3. umożliwienia bezpłatnego przeniesienia przez Zamawiającego w czasie trwania umowy praw z umów indywidualnych o świadczenie usług telefonii ruchomej na osoby fizyczne lub wskazany podmiot. Zamawiający akceptuje, że warunki świadczenia usług dla numerów przeniesionych na zasadzie cesji na osoby fizyczne lub wskazany podmiot będą odbywały się na zasadach ogólnych (dla rynku masowego lub biznesowego) i będą inne niż warunki określone w umowie dla Zamawiającego. Proces realizacji cesji nie może być dłuższy niż 5 dni roboczych od daty przekazania Wykonawcy podpisanych przez Zamawiającego dokumentów dotyczących cesji. Wszelkie sprawy związane z realizacją cesji będą wykonywane przez wskazaną przez Wykonawcę osobę. Wszelkie formalności związane z realizacją cesji muszą być zrealizowane bez konieczności osobistego stawiennictwa Zamawiającego w siedzibie lub oddziałach Wykonawcy;

6.4. dostarczenia modemów, telefonów komórkowych oraz kart SIM (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy) do siedziby i w godzinach pracy Zamawiającego, po uprzednim ustaleniu terminu z osobami upoważnionymi przez Zamawiającego;

**KARTY SIM**

6.5. **zachowania** **936 sztuk pewnych aktywacji**, które posiada obecnie Zamawiający lub przeniesienia ich na własny koszt do własnej sieci na zasadach określonych
w ustawie z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (Dz.U. z 2024 r. poz. 34) oraz rozporządzeniu Ministra Cyfryzacji z dnia 11 grudnia 2018 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telekomunikacyjnych (Dz.U. z 2018 r. poz. 2324), o ile Wykonawca jest nowym abonentem w stosunku do dotychczasowego operatora. Przeniesienie numerów do sieci Wykonawcy z aktualnie realizowanej umowy przez Zamawiającego, do sieci Wykonawcy, nie może spowodować przerwy w świadczeniu usług
w podanym przez Zamawiającego dniu.

Lista użytkowanych przez Zamawiającego numerów telefonicznych z podziałem na numery
w taryfie głosowej i internetowej, zostanie przekazana Wykonawcy **w ciągu 5 dni** **roboczych** **od zawarcia umowy przez obie strony**;

6.6. dostarczenia nowych kart SIM dla pewnych aktywacji na **15 dni roboczych** **przed datą rozpoczęcia świadczenia usług** (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy):

* w taryfie głosowej w liczbie **556 sztuk**, zapewniających dostęp do usług telefonii komórkowej w ramach opłaty abonamentowej, przypisanych do numeracji przekazanej przez Zamawiającego;
* w taryfie internetowej (internet mobilny) w liczbie **380 sztuk,** zapewniających dostęp do Internetu mobilnego w ramach opłaty abonamentowej, przypisanych do numeracji przekazanej przez Zamawiającego;
* nieaktywnych i skonfigurowanych do pracy w sieci Wykonawcy w ilości 10% ogólnej liczby pewnych aktywacji zgłoszonych przez Zamawiającego do zachowania przez Wykonawcę.

6.7. **zabezpieczenia 350 sztuk kart SIM z pulą numerów na potrzeby dodatkowych aktywacji**,

z których **200 sztuk** będzie dostępnych w taryfie głosowej, a **150 sztuk** w taryfie internetowej (Internet mobilny), zgodnie z potrzebami Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy;

**TELEFONY KOMÓRKOWE**

6.8. dostarczenia w ramach niniejszego przedmiotu zamówienia fabrycznie nowych **telefonów komórkowych z zestawami ładującymi (jeżeli nie są dołączone przez producenta) w liczbie 275 sztuk,** które będą kompatybilne z posiadanymi przez Zamawiającego kartami SIM (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy), zgodnie
z potrzebami Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy;

6.9. zaoferowania i dostarczenia telefonów komórkowych wraz z zestawem ładującym (oryginalna ładowarka sieciowa oraz przewód ładujący/transmisji danych), kompatybilnym
z zaoferowanym modelem, jeżeli nie jest zapewniony przez producenta wraz z urządzeniem;

6.10. zaoferowane i dostarczone telefony komórkowe muszą być fabrycznie nowe, kompletne
i sprawne, nieposiadające jakichkolwiek wad, w tym prawnych, które ograniczałyby ich prawidłowe funkcjonowanie i użytkowanie, nieposiadające blokady SIM LOCK, posiadające certyfikat zgodności CE;

**MODEMY**

6.11. dostarczenia w ramach niniejszego przedmiotu zamówienia fabrycznie nowych **modemów z zestawami ładującymi (jeżeli nie są dołączone przez producenta) w liczbie 100 sztuk**, które będą kompatybilne z posiadanymi przez Zamawiającego kartami SIM (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy), zgodnie z potrzebami Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy;

6.12. zaoferowane i dostarczone modemy wraz z zestawem ładującym (oryginalna ładowarka sieciowa oraz przewód ładujący) muszą być kompatybilne z zaoferowanym modelem, jeżeli nie jest zapewniony przez producenta wraz z urządzeniem.

1. Dodatkowe aktywacje (poza aktywacjami pewnymi), nieaktywne karty SIM, telefony komórkowe oraz modemy będą zamawiane sukcesywnie w okresie obowiązywania umowy
w miarę bieżących potrzeb Zamawiającego.
2. Zasady dotyczące dodatkowych aktywacji są takie same jak te, które obowiązują przy zamówieniach dotyczących pewnych aktywacji. Cena jednostkowa podczas realizacji dodatkowych aktywacji będzie taka sama jak przy realizacji pewnych aktywacji.
3. Zamawiający zastrzega, iż dodatkowe aktywacje oraz sprzęt mobilny (telefony komórkowe
i modemy) są uprawnieniem, a nie zobowiązaniem Zamawiającego, a ich realizacja może, ale nie musi nastąpić, w zależności od potrzeb Zamawiającego i na skutek jego dyspozycji w tym zakresie. Brak realizacji dodatkowych aktywacji nie będzie rodzić żadnych roszczeń ze strony Wykonawcy w stosunku do Zamawiającego.
4. Dostawa dodatkowych aktywacji, nieaktywnych kart SIM, telefonów komórkowych oraz modemów nastąpią w terminach określonych w § 3 Umowy.
5. Zamawiający dopuszcza możliwość zamawiania telefonów komórkowych w technologii Dual SIM – umożliwiającej korzystanie z dwóch kart SIM, pod warunkiem dostępności funkcji
w zamawianym modelu telefonu.
6. Zamawiający wyraża zgodę na zawarcie dla kart SIM (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy) umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych (umów jednostkowych) na formularzach Wykonawcy, z zastrzeżeniem, że wszystkie postanowienia umów jednostkowych będą zgodne z postanowieniami umowy głównej.
W razie rozbieżności pomiędzy postanowieniami umów, rozstrzygające będą postanowienia umowy głównej.
7. W przypadku konieczności skorzystania z usług niewymienionych przez Zamawiającego
w opisie przedmiotu zamówienia ich rozliczenie nastąpi w oparciu o aktualny cennik biznesowy, umieszczony na stronie internetowej Wykonawcy.

**II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE**

1. Wykonawca w ramach opłat abonamentowych zobowiązany będzie do zapewnienia dla każdej telefonicznej karty SIM (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna
u Wykonawcy), co najmniej:

1.1. stałego miesięcznego abonamentu dla każdego numeru osobno;

1.2. inicjowania krajowych połączeń telefonicznych i na terenie Unii Europejskiej
i Wielkiej Brytanii;

1.3. bezpłatnego sekundowego naliczania rozmów. Naliczanie sekundowe dotyczy połączeń realizowanych w kraju na numery krajowe, z wykluczeniem połączeń na numery specjalne
i informacyjne. W przypadku usługi transmisji danych naliczanie powinno następować co 10 kB dla połączeń krajowych i zgodnie z zasadami taryfikacji stosowanymi dla danego operatora dla połączeń i transmisji międzynarodowych;

1.4. bezpłatnego połączenia z Biurem Obsługi Klienta;

1.5. bezpłatnego informowania o wykorzystaniu limitu pakietu transmisji danych, wynikającego z abonamentu poprzez SMS;

1.6. bezpłatnej wymiany kart SIM na mini, micro lub nano (bez limitu w trakcie trwania umowy) w ciągu następnych 24 godzin od momentu zgłoszenia o awarii lub uszkodzeniu karty SIM;

1.7. bezpłatnego wydania duplikatu karty SIM w przypadku jej kradzieży, zniszczenia lub zagubienia (bez limitu w trakcie trwania umowy) w ciągu następnych 24 godzin od momentu zgłoszenia o kradzieży, zniszczenia lub zagubienia karty SIM, a także bezpłatnego zapewnienia możliwości zmiany numeru telefonu dla dowolnej telefonicznej karty SIM w dowolnym czasie, w okresie trwania umowy;

1.8. bezpłatnej dostawy oraz aktywacji kart SIM (na żądanie Zamawiającego aktywacji eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy);

1.9. bezpłatnej dezaktywacji kart SIM (na żądanie Zamawiającego dezaktywacji eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy);

1.10. bezpłatnego przekazywania połączeń – przekierowanie połączenia przychodzącego na wskazany przez siebie numer lub pocztę głosową;

1.11. bezpłatnego aktywowania i dezaktywowania usług roamingu, zgodnie z poleceniami Zamawiającego, przy czym usługi w ramach aktywowanego roamingu płatne będą na podstawie aktualnej stawki taryfowej obowiązującej w cenniku Wykonawcy na dzień realizacji usługi dla kart SIM nieobjętych aktywną usługą roamingu;

1.12. bezpłatnych, nielimitowanych połączeń głosowych do wszystkich telefonii komórkowych na terenie Polski, Unii Europejskiej i Wielkiej Brytanii;

1.13. bezpłatnych, nielimitowanych połączeń głosowych na telefony stacjonarne na terenie Polski, Unii Europejskiej i Wielkiej Brytanii;

1.14. bezpłatnych nielimitowanych wiadomości SMS i MMS wysyłanych z terenu Polski, jak
i w roaminu na terenie Unii Europejskiej i Wielkiej Brytanii;

1.15. zapewnienia połączeń międzynarodowych oraz wysyłania wiadomości SMS i MMS do wszystkich sieci telefonii komórkowych zlokalizowanych poza granicami kraju, rozliczanych zgodnie z ofertą Wykonawcy, z możliwością ich zablokowania i odblokowania z poziomu serwisu internetowego operatora;

1.16. zapewnienia połączeń międzynarodowych do wszystkich sieci telefonii stacjonarnej;

1.17. odsłuchiwania poczty głosowej na terenie kraju;

1.18. bezpłatnej usługi CLIP/CLIR - wyświetlanie numeru przychodzącej rozmowy (nie dotyczy numerów zastrzeżonych), blokada prezentacji numeru;

1.19. świadczenia usług dostępu do Internetu w technologii GSM, UMTS, LTE, 5G (w zależności od odstępności w ofercie Wykonawcy) z obustronną transmisją danych na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w następujących wersjach minimum 8GB, 14GB lub 50GB,
w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym, przy czym po wyczerpaniu limitu pakietu danych (8GB, 14GB lub 50GB). Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia Zamawiającemu transmisji danych, bez ponoszenia dodatkowych opłat z tego tytułu przez Zamawiającego. Zamawiający dopuszcza w takim przypadku ograniczenie przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu transmisji danych;

1.20. pakietu aktywnych usług w ramach opłaty abonamentowej, m.in. połączenia oczekujące, blokowanie połączeń, zawieszanie połączeń, rozmowa konferencyjna;

1.21. możliwości identyfikacji numeru rozmówcy;

1.22. blokady usługi Premium i WAP Premium działających na numerach specjalnych
o podwyższonej opłacie (Premium Rate) z możliwością odblokowania każdego numeru osobno na wniosek Zamawiającego;

1.23. możliwości blokowania połączeń międzynarodowych oraz przychodzących SMS reklamowych;

1.24. dostarczenia kart SIM (na żądanie z Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy) z możliwością wprowadzenia do pamięci minimum 250 wpisów. Karty SIM muszą być zabezpieczone przed uruchomieniem czterocyfrowym kodem PIN. W przypadku trzykrotnego błędnego wprowadzenia kodu PIN karta powinna zostać samodzielnie zablokowana. Odblokowanie jej winno nastąpić po wprowadzeniu kodu PUK;

1.25. dostarczenia kart SIM na żądanie Zamawiającego (eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna
u Wykonawcy) nie później niż w terminie do 5 dni roboczych od dnia złożenia zamówienia drogą e-mailową na adres podany w umowie;

1.26. dostarczenia każdorazowo w formie elektronicznej wraz z kartami SIM wykazu w formacie xls zawierającego:

a) numery seryjne kart,

b) numery MSISDN przyporządkowane dla poszczególnych kart,

c) kody PIN i PUK dla poszczególnych kart;

1.27. dostarczenia kart SIM do siedziby Zamawiającego w opakowaniach uniemożliwiających ich uszkodzenie. Na opakowaniu każdej z nich ma być widoczny nr MSISDN.

1. Wykonawca w ramach opłat abonamentowych zapewni Zamawiającemu pakiety rozmów
i transmisji danych:

2.1. dla pewnych aktywacji: **556 kart SIM** (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy) wskazanych przez Zamawiającego z puli obecnie posiadanych
– **taryfa głosowa**:

1. pakiet nielimitowanych bezpłatnych połączeń do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, bezpłatne SMSy i MMSy do wszystkich sieci krajowych,
w tym nielimitowane bezpłatne połączenia głosowe, SMSy i MMSy na telefony stacjonarne i komórkowe do wszystkich sieci z krajów Unii Europejskiej oraz Wielkiej Brytanii;
2. pakiet transmisji danych minimum 30 GB, dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju, dodatkowo minimum 5 GB pakietu danych (roaming) bez żadnych dodatkowych opłat w krajach Unii Europejskiej oraz Wielkiej Brytanii.

Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu.

2.2. dla pewnych aktywacji: **380 kart SIM** (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy) wskazanych przez Zamawiającego z puli obecnie posiadanych
– **taryfa internetowa (internet mobilny)**:

pakiet transmisji danych minimum 60 GB, dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju.

Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu;

2.3. dla dodatkowych aktywacji: **200 kart SIM** (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy) w zależności od zapotrzebowania Zamawiającego
– **taryfa głosowa**:

1. pakiet nielimitowanych bezpłatnych połączeń do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych, bezpłatne SMSy i MMSy do wszystkich sieci krajowych,
w tym nielimitowane bezpłatne połączenia głosowe, SMSy i MMSy na telefony stacjonarne i komórkowe do wszystkich sieci z krajów Unii Europejskiej oraz Wielkiej Brytanii;
2. pakiet transmisji danych minimum 30 GB, dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju, dodatkowo minimum 5 GB pakietu danych (roaming) bez żadnych dodatkowych opłat w krajach Unii Europejskiej oraz Wielkiej Brytanii.

Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu.

2.4. dla dodatkowych aktywacji: **150 kart SIM** (na żądanie Zamawiającego eSIM, jeśli taka usługa jest dostępna u Wykonawcy) w zależności od zapotrzebowania Zamawiającego
**– taryfa internetowa (internet mobilny)**:

pakiet transmisji danych minimum 60 GB, dla każdej karty SIM w jednomiesięcznym okresie rozliczeniowym na terytorium kraju.

Zamawiający dopuszcza możliwość ograniczenia przepustowości po wyczerpaniu dostępnego pakietu.

3. Wymagania dotyczące telefonów komórkowych:

3.1. Wykonawca zobowiązany jest zaoferować i dostarczyć Zamawiającemu telefony komórkowe zgodne ze złożoną ofertą Wykonawcy oraz wskazanymi wymogami minimalnymi w pkt 3.4., w celu dokonania przez Zamawiającego wyboru telefonów komórkowych
w 3 wariantach cenowych (wybór modelu nastąpi po uzyskaniu pozytywnej oceny w zakresie cyberbezpieczeństwa):

a) 150 sztuk w przedziale cenowym do 3 000,00 zł brutto za sztukę;

b) 75 sztuk w przedziale cenowym 3 000,00 – 4 500,00 zł brutto za sztukę;

c) 50 sztuk w przedziale cenowym od 4 500,00 – 9 000,00 zł brutto za sztukę.

3.2. Zamawiający będzie kupował urządzenia sukcesywnie w trakcie trwania umowy, niezależnie od zakupu aktywacji;

3.3. Faktura za zamówione i odebrane telefony komórkowe musi zawierać numery seryjne urządzeń;

3.4. Zamawiający wskazuje następujące wymogi minimalne dotyczące telefonów komórkowych, które muszą być spełnione przez zaproponowane modele w poszczególnych przedziałach cenowych:

a) do 3 000 zł brutto za sztukę - system operacyjny Android 14 oraz iOS 15, kolorowy wyświetlacz
o przekątnej ekranu min. 4.50”, pamięć wewnętrzna min. 32 GB oraz pamięć RAM min. 4 GB,

b) od 3000 zł do 4 500 zł brutto - system operacyjny Android 14 oraz iOS 15, kolorowy wyświetlacz o przekątnej ekranu min. 6.00”, pamięć wewnętrzna min. 64 GB oraz pamięć RAM min. 6 GB,

c) od 4 500 zł brutto do 9 000 zł brutto - system operacyjny Android 14 oraz iOS 15, kolorowy wyświetlacz o przekątnej ekranu min. 6.10”, pamięć wewnętrzna min. 128 GB oraz pamięć RAM min. 6 GB.

W każdym przedziale cenowym Wykonawca musi zaoferować zarówno urządzenia posiadające systemem operacyjnym Android 14 jak i urządzenia posiadające systemem operacyjnym
iOS 15 (w danej grupie cenowej nie mogą być zaoferowane tylko urządzenia z jednym rodzajem systemu operacyjnego).

4. Wymagania dotyczące modemów:

4.1. Wykonawca zobowiązany jest zaoferować i dostarczyć Zamawiającemu modemy wi-fi zgodne ze złożoną ofertą Wykonawcy oraz wskazanymi wymogami minimalnymi w pkt 4.4., 100 szt. w przedziale cenowym do 500,00 zł brutto za sztukę;

4.2. Zamawiający będzie kupował urządzenia sukcesywnie w trakcie trwania umowy, niezależnie od zakupu aktywacji;

4.3. Faktura za zamówione i odebrane modemy wi-fi musi zawierać numery seryjne urządzeń;

4.4. Zamawiający wskazuje następujące wymogi minimalne dotyczące modemów, które muszą być spełnione przez zaproponowane modele w przedziale cenowym do 500 zł brutto: slot na kartę SIM w formacie micro-SIM, działający w typie sieci LTE, rozsyłanie sygnału poprzez wi-fi w paśmie 2,4 oraz 5 GHz, możliwość podłączenia min. 16 urządzeń jednocześnie, wbudowany akumulator o pojemności
min. 3 000 mAh.

5. Rozliczenie połączeń i narzędzia do rozliczeń:

5.1. Wykonawca zapewni Zamawiającemu całodobowy dostęp do aplikacji/portalu obsługującego i zarządzającego świadczonymi usługami, konfiguracją usług oraz kont
(z dostępem dla minimum 3 użytkowników) oraz bezpieczny dostęp do plików bilingowych. Aplikacja/portal obsługujący powinien umożliwiać:

a) tworzenie rachunków szczegółowych dla każdego z numerów obejmujących listę połączeń z określonymi dla każdego połączenia:

− datą i godziną połączenia,

− czasem trwania połączenia,

− numerem telefonu z którego nawiązano połączenie,

− kosztem połączenia,

− innymi wykonanymi usługami: SMS, MMS, transmisja danych itp.,

− filtrowaniem w okresach rozliczeniowych, z podziałem na wykonywane usługi,

− podsumowaniem w ramach poszczególnych usług i okresów,

− możliwością eksportu danych do pliku w formie tekstowej lub arkuszy kalkulacyjnych;

b) zarządzanie usługami pozwalające na:

– czasowe blokowanie i ponowną aktywację karty SIM,

– włączanie lub wyłączanie połączeń międzynarodowych i roamingu,

– włączanie lub wyłączanie usług Premium,

– aktywację i dezaktywację kart SIM,

– wymianę kart SIM,

– pobieranie informacji o bieżących składnikach kosztów dla poszczególnych kart SIM,

– zamawianie pakietu danych w roamingu,

– potwierdzenie dokonanych zmian poprzez e-mail,

– dostęp do historii zleceń, zgłoszeń serwisowych;

− pobranie bilingu za dowolny miniony miesiąc w postaci pliku posiadanego przez Zamawiającego programu MS Excel w formacie xlsx z możliwością wskazania okresu,

– pobieranie e-faktury, która powinna zawierać zestawienie połączeń i kosztów z możliwością filtrowania danych dla poszczególnych numerów.

5.2. Wykonawca przygotuje szkoleniową prezentację multimedialną z obsługi aplikacji/portalu obsługującego w języku polskim. Zamawiający wymaga przekazania prezentacji w formie elektronicznej (przesłana e-mailem na adres Zamawiającego) bądź umieszczenie prezentacji w aplikacji/portalu obsługującym na cały okres obowiązywania niniejszej umowy.

5.3. Szkoleniowa prezentacja multimedialna będzie omawiać następujące zagadnienia:

1. najważniejsze funkcje aplikacji/portalu obsługującego i przedstawienie sposobu ich obsługi;
2. procedury realizacji niniejszej umowy w szczególności: serwisu urządzeń, obsługi zamówień i awarii;
3. usługi głosowe i pakiety roamingowe;
4. usługi internetowe – Internet mobilny oraz aspekty techniczne usługi. W szczególności sposoby rozliczeń pakietów danych, omówienie podstaw technologii świadczenia usług transmisji danych, omówienie sposobu konfiguracji oferowanego routera dostępu do Internetu oraz radzenia sobie z podstawowymi problemami z połączeniem do Internetu
w routerze i telefonie;
5. Krótkie przedstawienie i omówienie cennika Wykonawcy w kontekście usług, które nie zostały objęte niniejszą umową i nie są wskazane w ofercie Wykonawcy.

6. Wymagania dotyczące warunków gwarancji oraz serwisu:

6.1. Wykonawca zapewni bezprzerwowe świadczenie usług oraz całodobowy nadzór nad funkcjonowaniem świadczonej usługi w okresie obowiązywania umowy;

6.2. Zamawiający wymaga by dostarczony sprzęt (aparaty telefoniczne wraz z akcesoriami) był objęty gwarancją, przy czym minimalne okresy gwarancji wynoszą:

* 1. dla telefonów – 24 miesiące (w uzasadnionych przypadkach gwarancja może zostać udzielona na inny okres, jednak nie krótszy niż 12 miesięcy – np. gdy producent nie udziela gwarancji na okres 24 miesięcy);
	2. dla akcesoriów – 12 miesięcy;
	3. dla baterii – 6 miesięcy;

6.3. w przypadku, gdy okres gwarancji udzielonej przez producenta na dany sprzęt jest dłuższy, za okres gwarancji w odniesieniu do tego elementu przyjmuje się ten okres;

6.4. postanowienia umowy dotyczące gwarancji, mają pierwszeństwo przed ogólnymi warunkami gwarancji producenta sprzętów, chyba że ogólne warunki gwarancji producenta są korzystniejsze dla Zamawiającego;

6.5. Zamawiający może dochodzić roszczeń z tytułu gwarancji także po upływie terminu gwarancji, jeżeli zgłosił wadę przed upływem tego terminu. Zamawiający ma możliwość korzystania z uprawnień wynikających z rękojmi w okresie trwania gwarancji;

6.6. okres gwarancji przedłuża się każdorazowo o okres braku możliwości korzystania ze sprzętu, spowodowanego awarią i czasem naprawy lub w przypadku wymiany sprzętu;

6.7. Zamawiający może wykonywać uprawnienia z tytułu gwarancji niezależnie od uprawnień z tytułu rękojmi za wady fizyczne i prawne, przy czym okres rękojmi, zgodnie z art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego zostaje wydłużony do 36 (trzydziestu sześciu) miesięcy;

6.8. Wszelkie uwagi i reklamacje Zamawiający będzie przekazywał bezpośrednio do Wykonawcy;

6.9. W ramach serwisu gwarancyjnego oraz rękojmi przez cały okres obowiązywania umowy, Wykonawca zobowiązuje się zapewnić na własny koszt i ryzyko transport uszkodzonego
i naprawionego sprzętu do i z siedziby Zamawiającego;

6.10. Wykonawca ponosi pełną i wyłączną odpowiedzialność z tytułu przypadkowej utraty lub uszkodzenia sprzętu w okresie od wydania go do naprawy do chwili odbioru sprawnego sprzętu przez Zamawiającego;

6.11. Zgłoszenia stwierdzonych awarii oraz reklamacje dokonywane będą przez Zamawiającego poprzez kontakt telefoniczny z infolinią Biura Obsługi Klienta Wykonawcy lub poprzez pocztę elektroniczną na adres e-mail wskazany w umowie przez Wykonawcę.

6.12. Wykonawca zobowiązany jest przyjmować zgłoszenia poprzez Infolinię Biura Obsługi Klienta Wykonawcy, która jest czynna w cyklu 24 godziny przez 7 dni w tygodniu i przez wszystkie dni w trakcie obowiązywania Umowy, w razie przerwy w dostawie którejkolwiek
z świadczonych Usług;

6.13. Sprzęt zostanie naprawiony nieodpłatnie lub w przypadku braku możliwości jego naprawy, wadliwy sprzęt zostanie wymieniony na nowy (gdy dany model nie będzie już dostępny na rynku, sprzęt zostanie wymieniony na nowy inny model o nie gorszych parametrach, wybrany przez Zamawiającego. W przypadku braku możliwości wybrania modelu o podobnych parametrach w danym przedziale cenowym, Zamawiający ma prawo wybrać aparat telefoniczny z wyższego przedziału cenowego, a Wykonawcy nie przysługuje
z tego tytułu dodatkowe wynagrodzenie), w terminie 30 dni od dnia otrzymania zgłoszenia, ewentualnie serwis przedstawi ekspertyzę techniczną sprzętu, z której będzie wynikało, iż wyłączną przyczyną uszkodzenia sprzętu jest jego niewłaściwe użytkowanie. Koszt sporządzenia ekspertyzy sporządzonej przez niezależnego biegłego ponosi w całości
i wyłącznie Wykonawca;

6.14. W przypadku braku możliwości dokonania naprawy uszkodzonego sprzętu Wykonawca, na własny koszt i ryzyko, dostarczy Zamawiającemu inny egzemplarz sprzętu o identycznych parametrach – ten sam model lub równoważny o nie gorszych parametrach;

6.15. Jeżeli Wykonawca po wezwaniu do usunięcia wady nie dopełni obowiązku usunięcia wady w terminie wskazanym w pkt 6.13, Zamawiający jest uprawniony do usunięcia wady na ryzyko i koszt Wykonawcy;

6.16. W trakcie obowiązywania umowy, każda naprawa sprzętu nieobjęta gwarancją, będzie poprzedzona wstępną analizą kosztów ewentualnej naprawy. Realizacja naprawy będzie zależna od decyzji Zamawiającego, po zapoznaniu się ze wstępną analizą kosztów. Koszt sporządzenia wstępnej analizy kosztów ewentualnej naprawy ponosi w całości i wyłącznie Wykonawca;

6.17. Zamawiający może zlecić Wykonawcy wykonanie płatnej naprawy uszkodzeń nieobjętych gwarancją, po wcześniejszym przesłaniu przez Zamawiającego kosztorysu naprawy i jego akceptacji przez Zamawiającego. Po wykonaniu naprawy zostanie wysłana przez Wykonawcę poprawnie wystawiona faktura, której płatność nastąpi 21 dni od dnia jej otrzymania przez Zamawiającego;

6.18. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń, do których doszło z winy użytkownika aparatu.