## Logo

**Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego o wartości poniżej 130.00 zł.**

## Katowice 24.03.2021 r.

## Załącznik nr 1 do Umowy

# **Specyfikacja**

* + - 1. **Podstawa prawna**

**Zamówienie jest prowadzone zgodnie z regulaminem Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego w  Katowicach w sprawie udzielania zamówień publicznych o wartości mniejszej niż 130.000 zł.**

1. **Opis przedmiotu zamówienia.**

Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w technologii VoIP wraz z dostawą usługi wirtualnej centrali telefonicznej działającej na sprzęcie i w lokalizacji Wykonawcy oraz dostawa aparatów telefonicznych IP dla potrzeb Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego w Katowicach na  okres 36 miesięcy. Kod CPV 64211000-8.

1. **Specyfikacja zamówienia**
   1. Wykonawca zobowiązuje się do:
2. świadczenia usług telekomunikacyjnych zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 roku Prawo telekomunikacyjne (t. j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1907) Zamawiającemu poprzez zapewnienie stałego dostępu do publicznej sieci telefonicznej oraz funkcjonalności IP Centrex - wirtualnej centralki telefonicznej VPBX.
3. świadczenia kompleksowych usług telefonicznych dla połączeń przychodzących i wychodzących lokalnych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych, do sieci komórkowych oraz innych w  postaci ruchu do sieci publicznej takiego jak: serwisy informacyjne, linie informacyjne, alarmowe, połączenia z biurami numerów itp.
4. dokonania przeniesienia wskazanej puli numerów Zamawiającego do swojej sieci z sieci obecnego usługodawcy wraz z wykonaniem wszelkich formalności z tym związanych,
5. poniesienia wszelkich kosztów związanych z wykonaniem przedmiotu umowy, za wyjątkiem kosztów połączeń telefonicznych i opłaty abonamentowej.
   1. W ramach opłaty abonamentowej za usługi telefonii stacjonarnej Wykonawca powinien zagwarantować możliwość wykonywania krajowych połaszczenia do wszystkich sieci stacjonarnych i komórkowych, SMS i MMS do krajowych sieci komórkowych. Koszt połączeń według cennika będącego załącznikiem do oferty. Zamawiający nie dopuszcza żadnych opłat za inicjację połączeń.

Wykonawca na wniosek Zamawiającego będzie blokował wszystkie połączenia, SMS, MMS o  podwyższonej płatności tzw. Premium Rate. Opłata abonamentowa powinna zawierać również koszt aparatów telefonicznych. Niedopuszczalne jest jednorazowe obciążenie Zamawiającego kosztem aparatów.

* 1. Wymaga się, aby przerwa w świadczeniu usług, wynikająca z przeniesienia numerów, nie trwała dłużej niż wynika to z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16.12.2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych (Dz. U. nr 249, poz. 1670).
  2. Usługi powinny być świadczone dla maksymalnie 50 numerów abonenckich w ramach publicznej puli numerów abonenckich posiadanych przez Zamawiającego tj. 32 3593000 do 32 359 30 49 oraz 322829917, 322829905, 322600873, 322603475, 327396060, 327396062, 324764749, 324751973, 322177090, 322279985
  3. W związku z niewykorzystaniem pełnej puli numeracyjnej Zamawiającego na początkowe potrzeby umowy, Wykonawca powinien utrzymywać niewykorzystane numery dla przyszłych potrzeb.
  4. Usługi telefoniczne winny być w następujących lokalizacjach:

1. Bytom Strzelców Bytomskich 98 – 3 trzy aparaty telefoniczne, w tym dwa posiadające wspólny numer telefonu.
2. Dąbrowa Górnicza Tysiąclecia 56 – 3 trzy aparaty telefoniczne, w tym dwa posiadające wspólny numer telefonu.
3. Jastrzębie Zdrój Armii Krajowej 31 – 3 trzy aparaty telefoniczne, w tym dwa posiadające wspólny numer telefonu.
4. Katowice Francuska 78 – 16 aparatów telefonicznych,
5. Rybnik Ekonomiczna 21 – 3 trzy aparaty telefoniczne, w tym dwa posiadające wspólny numer telefonu.
6. Tychy Jana Pawła II 3 – 3 trzy aparaty telefoniczne, w tym dwa posiadające wspólny numer telefonu.
   1. W razie potrzeby zwiększenia ilości połączeń (wykorzystania kolejnych numerów) Zamawiający zastrzega sobie prawo do renegocjacji umowy i ograniczenia zwiększenia kosztów usługi proporcjonalnie do średniego kosztu na numer/linię obowiązującą w chwili podpisania umowy.
   2. Wykonawca zapewnia w ramach umowy:
7. plan taryfowy z naliczaniem sekundowym,
8. możliwość prowadzenia bezpłatnych rozmów telefonicznych w obrębie posiadanej przez Zamawiającego puli numeracyjnej (numery wewnętrzne) wraz z możliwością zdefiniowania numeracji skróconej (2, 3 lub 4 cyfry),
9. możliwość prowadzenia odpłatnych rozmów telefonicznych lokalnych, do sieci komórkowych, międzymiastowych, międzynarodowych i innych,
10. możliwość realizacji bezpłatnych połączeń z numerami alarmowymi.
11. usługi:

* W2F (tzw. web-to-fax) wysyłanie faksów poprzez portal WWW. System musi umożliwiać wysyłanie faksów co najmniej w formacie pdf. Generowanie potwierdzeń wysłanych faksów. Raporty faksów wysłanych. Możliwość wprowadzania książek faksowych. Możliwość wysłania faksu do wielu adresatów równocześnie
* F2W (tzw. fax-to-web) odbiór faksu poprzez portal WWW. Powiadamianie o faksach przychodzących (pocztą e-mail). Raporty faksów odebranych.
* W momencie podpisania umowy w/w usługi winny działać dla jednego wskazanego numeru, z  możliwością rozbudowy.

1. prezentację numeru dzwoniącego,
2. możliwość blokady prezentacji numeru wychodzącego dostępna zarówno z poziomy centrali jak i  telefonu,
3. zarządzanie usługą poprzez stronę WWW,
4. bezpłatny dostęp do elektronicznego systemu bilingowego Wykonawcy
5. system musi obsługiwać powiadomienia o zajętości linii dla systemu sekretarsko – dyrektorskich BLF
6. system musi po rozpoczęciu wybierania numeru wewnętrznego zwrócić na wyświetlacz telefonu (o  ile  go posiada) opis linii (np. imię nazwisko) której numer jest wybierany
7. wszystkie komunikaty głosowe w systemie muszą być w języku polskim,
8. możliwość uruchomienia usługi softphone na wskazanych przez zamawiającego numerach. Usługa ta  musi być dostępna również poza siecią LAN Zamawiającego.
9. możliwość nagrywania co najmniej 3 jednoczesnych połączeń na liniach objętych zamówieniem. Możliwość zdefiniowania w panelu zarządzającym które linie (numery) mają być nagrywane Możliwość rozbudowy jedynie poprzez zakup licencji do objęcia nagrywaniem 10 jednoczesnych połączeń. Zamawiający zapewni odpowiednio pojemną oraz wydajną jednostkę wirtualną.
10. możliwość prowadzenia co najmniej 15 jednoczesnych połączeń do abonentów zewnętrznych i 5 między abonentami wewnętrznymi w tym samym czasie z możliwością rozbudowy.
11. możliwość prowadzenie co najmniej 15 jednoczesnych połączeń do między abonentami wewnętrznymi, jeżeli nie są prowadzone połączenia zewnętrzne z możliwością rozbudowy.
    1. Wykonawca w ramach usługi jest zobowiązany do świadczenia serwisu, z tego tytułu nie przysługuje mu dodatkowe wynagrodzenie. Wykonawca w ramach serwisku zobowiązany jest usunąć awarię polegającą na braku możliwości wykonywania połączeń telefonicznych (wychodzących i/lub przychodzących) maksymalnie w ciągu 4 godzin od chwili jej zgłoszenia przez Zamawiającego. Za  usunięcie awarii należy rozumieć również wskazanie, że powodem braku możliwości wykonywania połączeń jest niesprawny sprzęt Zamawiającego lub brak łącza internetowego.
    2. Wykonawca zapewni system umożliwiający generowanie komunikatów głosowych w języku polskim w centrali – w sposób automatyczny bez udziału osób trzecich – system musi zapewniać płynną i  zrozumiałą wymowę.
    3. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość zarządzania centralą telefoniczną z autoryzacją z  wykorzystaniem min. https, zalecana autoryzacja dwuskładnikowa dla nielimitowane liczby stanowisk. Dostęp ten w języku polskim powinien zapewnić Zamawiającemu minimum:
12. konfigurowanie aparatów telefonicznych (przypisywanie linii, zmiana opisów, ustawień przycisków), w  tym dołączanie nowych aparatów do systemu,
13. edycję książki telefonicznej,
14. tworzenie i zarządzanie ring-grupami,
15. generowanie komunikatów głosowych i przypisywanie ich do IVR lub zapowiedzi przed przekierowaniem na ring-grupę,
16. tworzenie i zarządzanie IVR
17. przekierowanie połączeń na inne numery wewnętrzne lub zewnętrzne dla każdego numeru oddzielnie w  opcjach:

* przekierowanie wszystkich połączeń (call forwarding always),
* przekierowanie połączeń przy zajętej linii (call forwarding busy),
* przekierowanie połączeń przy braku odpowiedzi (call forwarding no answer),
* przekierowanie połączeń nieosiągalnych (call forwarding not reachable),
* przekierowanie rozmów, gdy abonent nie jest zarejestrowany,
* przekazywanie połączenia (call transfer),
* połączenie oczekujące (call waiting),
* nie przeszkadzać (do not disturb),

1. możliwość zdefiniowania systemu sekretarsko-dyrektorskiego pozwalającego na: skonfigurowanie numerów, które mogą dodzwonić się do wybranego numeru dyrektora bezpośrednio,

* możliwość konfiguracji numerów, z których połączenia przychodzące mają być przekierowane do  sekretariatu, możliwość przekierowania na wybrany IVR, możliwość odrzucenia,
* możliwość zestawienia połączenia zewnętrznego i przełączenia go na numer dyrektora,
* widoczność stanu numerów dyrektorów (zajęty/wolny) na odpowiednich aparatach telefonicznych)

1. ustawianie scenariuszy dla połączeń przychodzących z kalendarzem dni roboczych i świątecznym
2. usługi umożliwiającej współużytkowanie stacjonarnego numeru telefonicznego na min. dwóch urządzeniach jednocześnie (SCA), w konfiguracji telefon IP i softphone, dwa telefony IP, telefon IP i  bramka do podłączenia faksu/systemu alarmowego.
3. możliwość definiowania uprawnień konkretnego abonenta, restrykcje dotyczą rozmów zewnętrznych i  mogą przyjmować formę: uprawnień bez ograniczeń; uprawnień tylko do rozmów przychodzących; ograniczenia dostępu do łączy m.in. ograniczenia ruchu wyjściowego poprzez bezpłatną blokadę połączeń o podwyższonej opłacie np. rozrywka (0-700, 0-400, 0-300) oraz bezpłatną blokadę połączeń międzynarodowych, możliwość zablokowania wykonywania połączeń z wybranymi kontami oraz numerami.
4. prezentację grupowa – system musi umożliwiać tworzenie grup. Dla każdej grupy musi być możliwość określenia jakim numerem ma się prezentować dana grupa. Wszystkie numery przypisane do tej samej grupy będą się prezentowały tym samym numerem. Grupy i numer muszą być możliwe do zarządzania (tworzenie, modyfikowanie, dodawania/usuwanie numerów) samodzielnie przez Zamawiającego. Nie  może być limitu na ilość tworzonych grup (poza pojemnością systemu).
5. grupy wywoławcze - definiowanie grup telefonów z różnymi schematami dzwonienia.
6. konfigurowanie cyfry wyjścia „na miasto”
7. możliwość odtworzenia komunikatu na numerze B (wywoływanym) przed połączeniem – ustawienie tej funkcjonalności na numerze powoduje, że jeżeli ktoś zadzwoni na ten numer to przed zestawieniem połączenia usłyszy wybrany komunikat (na przykład „Rozmowa jest nagrywana jeżeli…”). System musi umieć rozpoznać czy osoba dzwoniąca należy do tej samej wirtualnej centrali co dany numer i umożliwić nieodtworzenie komunikatu.
8. funkcjonalność odtworzenia komunikatu numerowi wywoływanemu po zestawieniu połączenia – jeżeli włączona to po wybraniu dowolnego numeru spoza tej samej wirtualnej centrali i zestawieniu połączenia abonentowi na numerze B (wywoływanym) zostanie odtworzony komunikat (na przykład informacja o  RODO).
9. bilingi dla każdego numeru.
   1. Wykonawca zapewni dostęp do panelu administracyjnego usług poprzez stronę WWW (autoryzacja z  wykorzystaniem min. https), który umożliwia co najmniej:

* podgląd bilingów za dany okres oraz archiwalnych do 12 m-cy wstecz,
* eksport bilingów do plików csv,
* podglądu elektronicznych obrazów faktur,
* potwierdzenia salda.
* bilingi powinny zawierać minimum następujące informacje:
* numer telefonu którego dotyczą,
* daty i godziny połączeń,
* numer z którym się łączono,
* czas trwania połączenia,
* typ połączenia,
  1. Wirtualna centrala winna posiadać obsługę:
* transportu protokołu SIP poprzez TCP.
* protokołu szyfrowania komunikacji SIP TLS/TCP
* wielu kodeków głosowych w tym szerokopasmowych G.722
* protokołu SIP i MGCP
* protokołu faksowego T.38
  1. Wykonawca udostępnia w ramach umowy Zamawiającemu funkcjonujący całodobowo help-desk (przez 24h/dobę, 7 dni w tygodniu) odpowiedzialny za przyjmowanie zgłoszeń o awariach i  nieprawidłowościach w funkcjonowaniu usługi. Procedura przyjmowania zgłoszeń obejmować będzie drogę telefoniczną, faks lub e-mail.
  2. Po zakończeniu umowy Wykonawca przekaże na wniosek Zamawiającego posiadaną dotychczas pulę numerów abonenckich do wskazanego Operatora Telekomunikacyjnego.
  3. Nie dopuszcza się stosowania systemu, który będzie wymagał terminali dostarczonych wyłącznie przez Wykonawcę. W razie potrzeby rozbudowy systemu lub wymiany terminali Zamawiający musi mieć swobodny wybór ich dostawcy.
  4. Dostarczone usługi winny działać na zapewnionych przez Zamawiającego standardowych internetowych tj. w każdej lokalizacji oddzielnie telefony będą się znajdowały w sieci lokalnej znajdującej się za NAT’em. Niedopuszczalne jest uzależnienie działania usług od określnej konfiguracji łączy internetowych czy sieci lokalnej. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że niezagwarantowanie przepustowości łącza dla potrzeb telefonii może pogorszyć jakość połączeń lub je uniemożliwić. Wykonawca winien przekazać Zamawiającemu zalecenia co do konfiguracji routerów które zagwarantują optymalną jakość usług.

1. **Zamówienie obejmuje dostawę:**
2. 31 szt. aparatów telefonicznych IP opisanych poniżej
3. 7 szt. bramek VoIP umożliwiających podłączenie analogowych faksów/ centralek alarmowych. W/w bramki winny używać kodeków umożliwiających bezproblemowe wykonywanie transmisji faksu / komunikację centralki alarmowej, co najmniej T.38. Bramki winny być zasilane z sieci 230V przez odpowiedni zasilacz. Zamawiający nie dysponuje zasilaniem POE.
4. Wymaganych licencji.
5. Wstępną konfiguracje systemu zgodnie z wymaganiami Zamawiającego
6. Przeszkolenie personelu technicznego Zamawiającego w zakresie konfiguracji systemu.
7. **Wymagania dla aparatów telefonicznych IP**

* Telefon I 15 szt.

Telefon DECT, graficzny wyświetlacz z podświetleniem. Czas rozmów bez zasilania minimum 10 godzin. Czas czuwania bez zasilania minimum 100 godzin. Lokalna książka telefoniczna zawierająca minimum 100 kontaktów. Stacja bazowa umożliwiająca ładowanie. Deklarowany zasięg telefonu od  stacji bazowej w promieniu minimum 40 metrów. Menu i komunikaty w języku polskim. Obsługa kodeków G.711, G.722, G.729AB. Możliwość rejestracji do aparatu min 5 słuchawek dowolnego producenta – zgodność z standardem GAP. Obsługa min 5 kont VOIP. Możliwość prowadzenie min. 2 rozmów VOIP jednocześnie. Dostępny tryb głośnomówiący. Wraz z aparatem winien być dostarczony odpowiedni zasilacz do stacji bazowej i telefonu oraz akumulatory do telefonu.

* Telefon II 15 szt.

Obsługa protokołu SIP lub H.323. Wyświetlacz LCD. Obsługa kodeków G.711, G.722, G.729. Tryb głośnomówiący w trybie pełnego dupleksu. Do urządzenia musi być dołączony zewnętrzny zasilacz transformujący napięcie z sieci 230V Urządzenie musi być energooszczędne. 2 Porty RJ45 Fast Ethernet (funkcja switcha). Menu i komunikaty w języku polskim. Lokalna książka telefoniczna zawierająca minimum 200 kontaktów.

* Telefon III 1 szt.

Telefon sekretarski. Obsługa kodeków G.711, G.722, G.729. Wyświetlacz LCD. Obsługa protokołu SIP lub H.323. Dźwięk szerokopasmowy HD. Do urządzenia musi być dołączony zewnętrzny zasilacz transformujący napięcie z sieci 230V Urządzenie musi być energooszczędne. Porty 2 x RJ45 Gigabit Ethernet (funkcja switcha). Min. wbudowany głośnik. Min 5 przycisków szybkiego wybierania telefonów Dyrektorów z kontrolą stanu linii za pomocą diod LED. Zamawiający dopuszcza uzyskanie tej funkcjonalności za pomocą modułu rozszerzającego. Menu i komunikaty w języku polskim. Lokalna książka telefoniczna zawierająca minimum 200 kontaktów.

1. **Kryteria wyboru oferty:**

Przy wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

* 1) Cena usługi – 60%,
* 2) Suma cen brutto za 1min połączenia - 40%

**ad 1) Cena usługi–A(X).**

* a) przyjmuje się, że najwyższą ilość punktów tj. 100, otrzyma cena brutto najniższa wśród cen zawartych w ofertach
* b) pozostałe oferty zostaną przeliczone proporcjonalnie do najtańszej, punktowane będą w oparciu o  następujący wzór:

gdzie:

A(x) – ilość punktów przyznana ofercie „x” za kryterium łączna cena usług brutto,

K - cena brutto najniższa wśród cen zawartych w ofertach – cena oferty najkorzystniejszej,

Kx - cena brutto zawarta w ofercie „x”.

Wartość podstawiana do wzoru punktacyjnego, to łączna wartość brutto usług w okresie trwania umowy, określona przez Wykonawcę w ofercie.

**ad 2) Suma cen brutto za 1 min połączenia – B(x).**

* a) przyjmuje się, że najwyższą ilość punktów tj. 100, otrzyma oferta, której suma cen brutto za 1 min. połączeń.
* b) pozostałe oferty zostaną przeliczone proporcjonalnie do oferty, która otrzymała 100 punktów.

gdzie:

B(x) - ilość punktów przyznana ofercie „x” za kryterium „Czas uruchomienia usługi liczony w dniach”.

Ix - najkrótszy Czas uruchomienia usługi liczony w dniach wykazany w ofercie „x”.

I - Czas uruchomienia usługi liczony w dniach dla badanej oferty x.

Łączna punktacja C wyliczana będzie ze wzoru:

C = A(X) x 60% + B(X) x 40%.

Maksymalna liczba punktów, które Wykonawca może uzyskać wynosi 100.

**Wskazane w formularzu ofertowym ilości połączeń służą wycenie i porównaniu ofert. Zamawiający nie gwarantuje wykorzystania wskazanej puli połączeń w całości.**

**ZAMAWIAJĄCY:**

1. Ofertę należy przesłać do dnia 29.03.2021 r. do godz. 14:00 na adres e-mail: [zamowienia@word.katowice.pl](mailto:zamowienia@word.katowice.pl) lub złożyć osobiście w sekretariacie Zleceniodawcy.
2. Początek obowiązywania umowy: 01.05.2021 r.
3. Kryterium oceny oferty: 60% cena, 40% czas uruchomienia usługi liczony w dniach.
4. Zamawiający przewiduje możliwość przeprowadzenia negocjacji ceny.

Z-ca Dyrektora WORD

Krzysztof Przybylski

*Załącznik nr 3 do Umowy*

*(pieczęć firmy)*

Miejscowość, data ....................................

## FORMULARZ OFERTOWY

Dane Wykonawcy:

Nazwa:....................................................................................................................................................

Siedziba:………......................................................................................................................................

E-mail……...............................................................Numer telefon .....................................................

Nawiązując do ogłoszenia, którego Przedmiotem Zamówienia jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w  technologii VoIP wraz z dostawą usługi wirtualnej centrali telefonicznej działającej na sprzęcie i w lokalizacji Wykonawcy oraz dostawa aparatów telefonicznych IP dla potrzeb Wojewódzkiego Ośrodka Ruchu Drogowego w Katowicach na  okres 36 miesięcy, począwszy od 01.05.2021 r. oferuję wykonanie przedmiotu zamówienia za  kwotę:

A. Zestawienie cen abonamentów:

| L.p. | Abonament netto za 1 rok | Wartość podatku VAT (zł) | Wartość brutto – 1 rok (zł) | Wartość brutto – 3 lata (zł) |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 |  |  |  |  |

B. Szacowany łączny koszt połączeń:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Rodzaj połączenia | Jednostka | Czas w minutach miesięcznie | Cena brutto |
| 1 | Komórkowe | min | 300 |  |
| 2 | Lokalne i strefowe | min | 3000 |  |
| 3 | Międzystrefowe | min | 400 |  |
| 4 | Międzynarodowe do UE | min | 30 |  |
| 5 | Infolinie 0801 | min | 300 |  |
| Razem wiersze 1-5 (wartość X) | | | |  |
| Planowany okres świadczenia usług (wartość Y) | | | | 36 |
| Łączna wartość połączeń (wartość X x wartość Y) | | | |  |

**Łączna Cena brutto za całość zamówienia (A + B) ……………………....zł.**

**Słownie:……………………………………………………………………………………………………….**

1. Oświadczam, iż będę wykonywać przedmiot zamówienia, w terminach wymaganych przez Zamawiającego tj. począwszy od 01.05.2021 r.
2. Oświadczam*,* iż wszystkie dane zawarte w ofercie są zgodne z prawdą i aktualne w chwili składania oferty.

…......................................................................................

podpis/y, pieczątki osoby/osób

upoważnionych do reprezentowania Wykonawcy

**Umowa nr ……………**

zawarta w dniu ……………………. pomiędzy

**Wojewódzkim Ośrodkiem Ruchu Drogowego w Katowicach**

z siedzibą w Katowicach, 40-507 Katowice, ul. Francuska 78,

NIP: 954-21-92-176, REGON: 273747894

reprezentowanym przez:

Z-cę Dyrektora – Krzysztofa Przybylskiego

zwanym w dalszej części umowy Zamawiającym

a

………………………………………………….

………………………………………………….

………………………………………………….

zwaną dalej Wykonawcą,

zwane łącznie Stronami,

**§ 1**

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej w następujących lokalizacjach Zamawiającego:
2. Siedziba WORD Katowice w Katowicach, ul. Francuska 78;
3. Oddział Terenowy w Bytomiu, ul. Strzelców Bytomskich 98;
4. Oddział Terenowy w Dąbrowie Górniczej ul. Tysiąclecia 56;
5. Oddział Terenowy w Jastrzębiu Zdroju ul. Armii Krajowej 31;
6. Oddział Terenowy w Tychach ul. Jana Pawła II 3,
7. Oddział Terenowy w Rybniku ul. Ekonomiczna 21.
8. Świadczenie usług telekomunikacyjnych odbywać się będzie na warunkach określonych w załączniku nr  1 (Specyfikacja) do niniejszej umowy oraz Regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych, opracowanym przez Wykonawcę, stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
9. Postanowienia Regulaminu świadczenia usług przez Wykonawcę określonego w ust. 2 sprzeczne z  niniejszą umową nie są wiążące dla Zamawiającego.
10. W przypadku zmiany Regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego dostarczenia go Zamawiającemu w formie pisemnej.

**§ 2**

1. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony, tj. od dnia 1 maja 2021 r. na okres 36 miesięcy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do uruchomienia zamówionych usług w terminie: 1 maja 2021 roku.

**§ 3**

Wykonawca zobowiązuje się do:

1. zapewnienia bezpłatnej dostawy, konfiguracji i montażu urządzeń i wyposażenia niezbędnych do  prawidłowej realizacji usługi w lokalizacjach Zamawiającego. Urządzenia te i wyposażenie pozostaną własnością Wykonawcy;
2. świadczenia usług serwisu, naprawy i konserwacji urządzeń dostarczonych przez niego celem świadczenia usług określonych w § 1 niniejszej umowy, przy czym koszt serwisu jest wliczony w cenę usług określonych w § 1 umowy;
3. bezpłatnego przeniesienia do własnej sieci wskazanych przez Zamawiającego dotychczasowo wykorzystywanych numerów, bez powodowania przerw w pracy zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (tj. Dz.U. z 2014 r.poz.243 ze zm.) oraz Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r. (Dz. U. nr 249 poz. 1670). w sprawie warunków korzystania z  uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych – ma zastosowanie tylko w przypadku zmiany dotychczasowego operatora;
4. stałej realizacji ruchu przychodzącego i wychodzącego w obszarze wszystkich dostępnych telekomunikacyjnych sieci krajowych i zagranicznych zgodnie z cenami zaproponowanymi w formularzu ofertowym oraz cenniku Wykonawcy – stanowiącym załącznik nr 4 do niniejszej umowy, z  wykorzystaniem infrastruktury Zamawiającego;
5. świadczenia usług telekomunikacyjnych w sposób ciągły, tj. codziennie przez całą dobę, przez cały okres realizacji zamówienia, z zapewnieniem wysokiej jakości połączeń i wysokiej dostępności, zgodnie z  obowiązującymi przepisami prawa;
6. naliczania sekundowego bez opłaty inicjującej (wstępnej) dla połączeń lokalnych, międzystrefowych i  komórkowych;
7. zapewnienia prezentacji numeru łącza wywołującego,
8. dostarczania bezpłatnego, comiesięcznego wykazu zrealizowanych połączeń, zawierający wyszczególnienie połączeń: lokalnych, międzymiastowych, komórkowych i specjalnych dla każdego numeru z osobna; billingi przekazywane będą Zamawiającemu raz w miesiącu do 10-go dnia każdego okresu rozliczeniowego zamiesiąc poprzedni wraz z rozliczeniem finansowym w postaci pliku (w  formacie możliwym do edycji przez program Microsoft Excel), przy czym minimalny zakres danych objętych zestawieniem billingowym to: numer abonenta wybierającego i wybieranego, data i godzina rozpoczęcia połączenia, czas trwania połączenia z dokładnością do jednej sekundy, koszt połączenia;
9. umożliwienia bezpłatnej blokady połączeń o podwyższonej płatności typu 0-70…, 0-30…, 0-40…, przy zachowaniu możliwości jej usunięcia, dla każdego dostarczonego numeru oddzielnie;
10. zapewnienia serwisu 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu przez wszystkie dni w roku;
11. zagwarantowanie przyjmowania telefonicznych, e-mailowych i faksowych zgłoszeń Zamawiającego dotyczących awarii przez 24h/dobę, 7 dni w tygodniu. Zamawiający nie dopuszcza przyjmowania zgłoszeń awarii z użyciem automatu zgłoszeniowego;
12. naprawy i przywrócenia zdolności usługowej systemu, w przypadku jego awarii, w czasie nie dłuższym niż 240 minut, liczonych od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego. Do czasu usunięcia awarii nie jest zaliczany czas od momentu zgłoszenia przez Operatora braku dostępu do sprzętu znajdującego się w pomieszczeniach Zamawiającego do momentu zgłoszenia przez Zamawiającego możliwości dostępu – jeżeli dostęp taki jest wymagany do usunięcia awarii;
13. rozliczania połączeń według płaskiego planu taryfowego, tj. bez określenia taryfikacji ze względu na porę dnia oraz dni tygodnia;
14. przesyłania do Zamawiającego wraz z fakturą VAT zestawienia zbiorczego numerów, w którym zostanie wyszczególniona struktura połączeń (lokalne, międzystrefowe itd.), łączny czas połączeń, a także cena jednostkowa połączeń i wartość ogólna połączeń, dla każdego dostarczonego numeru oddzielnie;
15. wykonania usług z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa w zakresie przedmiotu zamówienia określonego w § 1 niniejszej umowy, w szczególności z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t. j.: Dz. U. z 2016 r. poz. 1489 ze zm.).

**§ 4**

1. Zamawiający zobowiązuje się do terminowego uiszczania opłat określonych w § 5.
2. Zamawiający udostępni Wykonawcy pomieszczenia celem instalacji i ewentualnej konserwacji urządzeń oraz innych prac dotyczących realizacji niniejszej umowy.

**§ 5**

1. Przewidywana wartość umowy odpowiada cenie oferty Wykonawcy co nie stanowi zobowiązania dla Zamawiającego do realizowania umowy do tej wartości i ilości, ani prawa dochodzenia roszczeń odszkodowawczych przez Wykonawcę w przypadku faktycznego zmniejszenia zamówienia. Ilość połączeń realizowanych przez Zamawiającego zależeć będzie od jego rzeczywistych potrzeb.
2. Zapłata wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy będzie następowała w okresach miesięcznych na podstawie wystawionej faktury VAT za dany okres rozliczeniowy.
3. Opłaty abonamentowe opłacane będą z góry, zaś opłaty związane z wykonywaniem połączeń - z dołu.
4. Miesięczne wynagrodzenie Wykonawcy będzie sumą należnych miesięcznych opłat abonamentowych oraz należności wynikających z faktycznie wykonanych połączeń wychodzących.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 3 obliczane będzie na podstawie ceny brutto abonamentu oraz cen brutto za 1 minutę połączenia lokalnego, międzymiastowego, na linie specjalne, do sieci komórkowych oraz innych usług, wykazanych przez Wykonawcę w Formularzu ofertowym oraz Załączniku nr 4 do Umowy (Cennik).
6. W przypadku wykonywania przez Zamawiającego rodzaju połączeń, które nie zostały uwzględnione w  Formularzu ofertowym, do obliczenia wynagrodzenia Wykonawcy należnego z tytułu wykonania przedmiotowego połączenia zastosowanie będzie miał cennik Wykonawcy stanowiący załącznik nr 4 do  niniejszej umowy, z zastrzeżeniem, że łączne wynagrodzenie Wykonawcy umowy nie może przekroczyć kwoty o której mowa w § 5 ust. 1.
7. Zapłata należności dokonywana będzie przelewem w terminie 21 dni od wystawienia faktury VAT. Za  datę dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku Zamawiającego.
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia z wynagrodzenia Wykonawcy należnych Zamawiającemu z tytułu niniejszej umowy kar umownych lub odszkodowań.

**§ 6**

* 1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy albo w przypadku nieprawidłowego obliczenia należności z tytułu świadczenia usług lub wystawianie faktur po cenach nie wynikających ze złożonej oferty, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego rozpoznania złożonej przez Zamawiającego reklamacji.
  2. Reklamacje będą wnoszone do opiekuna telefonicznie na niżej wskazany numer telefoniczny lub drogą elektroniczną lub pisemnie na adres:
  3. Postępowanie reklamacyjne będzie prowadzone zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i  Cyfryzacji z dnia 24 lutego 2014 r. w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej (Dz. U. z 2014 r. poz. 284).

**§ 7**

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty Zamawiającemu kary umownej w następujących przypadkach:
2. w przypadku nierozpoczęcia realizacji usług objętych umową w terminie określonym w § 2 ust. 2 umowy – w wysokości 0,2% łącznej ceny oferty brutto wskazanej przez Wykonawcę w ofercie, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, chyba że opóźnienie nastąpiło na skutek działań Zamawiającego;
3. w przypadku rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w wysokości 20% łącznej ceny oferty brutto wskazanej przez Wykonawcę w ofercie z dnia ………………………
4. w przypadku przekroczenia terminu określonego w § 3 lit. l) umowy Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 0,2% całkowitej wartości umowy brutto określonej w § 5 ust. 1, za każde kolejne osiem godzin opóźnienia.
5. Jeżeli kara umowna nie pokrywa wysokości szkody rzeczywiście poniesionej w związku z  niewykonaniem, nienależytym wykonaniem obowiązków wynikających z niniejszej umowy, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

**§ 8**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadku, gdy:
2. wystąpią istotne zmiany okoliczności powodujące, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy; odstąpienie od  umowy w tym wypadku może nastąpić w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o  powyższych okolicznościach; w takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego za usługę wykonaną do dnia odstąpienia od umowy; lub
3. Wykonawca nie rozpoczął świadczenia usługi i nie kontynuuje jej pomimo pisemnego wezwania Zamawiającego przez okres 2 dni, lub
4. Wykonawca będzie wykonywał usługę bez należytej staranności; lub
5. nastąpi rozwiązanie spółki Wykonawcy lub postawienie Wykonawcy w stan likwidacji lub zostanie złożony wniosek o wszczęcie w stosunku do Wykonawcy któregokolwiek z  postępowań wskazanych w przepisach ustawy z dnia 28.02.2003 r. prawo upadłościowe (t.  j.:  Dz. U. z 2016 r. poz. 2171 ze zm.).
6. Odstąpienie od umowy nastąpi w formie pisemnej pod rygorem nieważności i może zostać dokonane w  terminie 21 dni od dnia spełnienia się którejkolwiek przesłanki wskazanej w ust. 1 powyżej, z  zastrzeżeniem, że w odniesieniu do przesłanek wymienionych w pkt d) termin liczony jest od  dowiedzenia się przez Wykonawcę o zaistnieniu przesłanki.
7. W przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego Wykonawca otrzyma wynagrodzenie za  usługę wykonaną do dnia odstąpienia od umowy.

**§ 9**

1. Wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, o którym mowa w § 5 ust. 1, może ulec zmianie w  przypadku wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
2. zmiany stawki podatku od towarów i usług,
3. w przypadku, gdy w wyniku zmiany cennika usług świadczonych przez Wykonawcę nastąpi obniżenie cen usług stanowiących przedmiot niniejszej umowy Wykonawca zobowiązany będzie do stosowania w rozliczeniach z Zamawiającym cen obniżonych zgodnych z nowo wprowadzonym cennikiem.
4. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 lit. a), będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu umowy realizowanej po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu umowy, do której zastosowanie znajdzie zmiana stawki podatku od towarów i usług.
5. Zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy wynikająca z przesłanek określonych w ust.  1 lit. a) nie wymaga aneksu do umowy.
6. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zaistnienia przesłanki, o której mowa w ust. 1 lit. b) wymaga pisemnego aneksu wprowadzającego nowy cennik Wykonawcy jako załącznik do umowy.

**§ 10**

1. Specyfikacja oraz Oferta Wykonawcy stanowią integralną część przedmiotowej umowy
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t. j.: Dz. U. z 2017 r. poz. 1579), Kodeksu Cywilnego (t. j.: Dz. U. 2017 r. poz. 459 ze zm.) oraz ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (t. j.: Dz. U. z  2016 r. poz. 1489 ze zm.).
3. Wszelkie wątpliwości i spory związane z realizacją niniejszej umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub pisemnych wyjaśnień.
4. Jeżeli działania podjęte w myśl ust. 2 nie przyniosą rezultatu zadowalającego obie Strony, spór zostanie poddany pod rozstrzygnięcie przez Sąd Powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.

**§12**

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach: jeden dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

Załączniki:

1. Załącznik nr 1 – Specyfikacja techniczna usług.

2. Załącznik nr 2 – Regulamin świadczenia usług przez Wykonawcę.

3. Załącznik nr 3 – Formularz ofertowy.

4. Załącznik nr 4 – Cennik dostarczony przez Wykonawcę.

**Zamawiający**

**Wykonawca**