

Opis przedmiotu zamówienia

I. Zamawiający informuje, że:

Przedmiotem zamówienia jest zakup usług telefonii komórkowej dla UM Lublin i jednostek Gminy Lublin.

Zakres zamówienia obejmuje usługę telekomunikacyjną telefonii komórkowej, umożliwiającą świadczenie usługi abonamentowej w ilości 27 931 miesięcznych okresów abonamentowych.

Szczegółowe wymagania:

1. Ruch telefoniczny jest w przybliżeniu symetryczny, tj. całkowity ruch przychodzący do systemu telekomunikacyjnego Urzędu Miasta Lublin i jednostek organizacyjnych Gminy Lublin jest w przybliżeniu równy ruchowi wychodzącemu.
2. Operatorem telefonii komórkowej Urzędu jest aktualnie Orange Polska S.A.
3. Operatorami telefonii komórkowych jednostek są: Orange Polska S.A., Play, Polkomtel, T-Mobile.
4. Urząd Miasta Lublin i jednostki organizacyjne Gminy Lublin deklarują do przeniesienia do sieci Wykonawcy 827 kart SIM.
5. Ruch wychodzący z systemu telekomunikacyjnego Urzędu Miasta Lublin i jednostek organizacyjnych Gminy Lublin ma następującą strukturę:

Typ połączeń	Udział w łącznym czasie połączeń
połączenia do sieci operatora PLUS (Polkomtel Sp. z o.o.)	18%
połączenia do sieci operatora T-Mobile	19%
połączenia do sieci operatora Orange	35%
połączenia do sieci operatora Play (P4.)	18%
połączenia krajowe do sieci stacjonarnej	8%
połączenia międzynarodowe wg eurotaryfy	1%
połączenia roamingowe	0,26%
połączenia do innych sieci komórkowych	poniżej 1%
wszystkie połączenia razem	100%

6. Zamawiający wymaga zawierania odrębnych Umów, z każdą jednostką biorącą udział w postępowaniu, z określeniem ilości aktywacji nowych kart SIM oraz limitu transmisji danych (limitu grupowego).
7. Dla każdej Umowy limit grupowy określany jest indywidualnie.
8. Zamawiający wyjaśnia, że **limit grupowy** to maksymalna ilość przetransferowanych, w skali miesiąca danych przez wszystkie aktywne karty SIM dla Umowy. Limit grupowy ustala się jako iloczyn wszystkich aktywnych kart SIM w ramach Umowy, przemnożony przez miesięczny pakiet danych o wielkości 25 GB na podstawie oferty, przypadający średnio na każdą aktywną kartę SIM Zamawiającego. Niezależnie od ilości aktywnych kart SIM w umowie, Zamawiający może wykorzystać limit grupowy dowolnie (np. cały limit przez jedną kartę SIM). Limit grupowy ma charakter statystyczny tj. nie odnosi się do pojedynczych kart SIM lecz do całej grupy wynikającej z Umowy, a na Wykonawcy Umowy spoczywa obowiązek jego monitorowania. Informacje o stanie wykorzystania transferu danych będą

przesyłane na wskazaną przez Zamawiającego kartę SIM oraz będą udostępnione z poziomu panelu administracyjnego www Wykonawcy.

9. Zamawiający wyjaśnia, że pod pojęciem **standardowy SMS** rozumie usługę przesyłania krótkich wiadomości tekstowych (160 znaków) do wszystkich sieci telefonii komórkowej na terenie kraju, natomiast pod pojęciem **standardowy MMS** rozumie usługę przesyłania plików multimedialnych takich jak grafika, animacje, wideo, dźwięki o pojemności do 300kB do wszystkich sieci telefonii komórkowej na terenie kraju.

II. Wymagania:

1. Usługa telekomunikacyjna musi być świadczona zgodnie z obowiązującymi przepisami.
2. Zasięg świadczonych usług telefonii komórkowej musi obejmować 100% terytorium otwartej przestrzeni Gminy Lublin oraz pozostały obszar zgodnie z aktualnymi mapami zasięgu Wykonawcy.
3. Wykonawca zapewni przesyłanie wiadomości tekstowych SMS i wiadomości multimedialnych MMS do wszystkich sieci komórkowych.
4. Usługi głosowe, usługi transmisji danych oraz przekazywania wiadomości SMS i MMS muszą być świadczone przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku.
5. Usługa telekomunikacyjna musi umożliwiać dostęp do usług telefonii co najmniej 4-tej generacji LTE oraz 5-tej generacji, o ile leży to w zakresie możliwości technicznych w zależności od posiadanej przez Wykonawcę infrastruktury dla wszystkich aktywnych kart SIM Zamawiającego, zarówno dla prywatnego jak i publicznego APN. Tam gdzie Wykonawca posiada infrastrukturę umożliwiającą świadczenia tej usługi nie może być ona przez niego wyłączana (blokowana).
6. Wykonawca zapewni transmisję głosu poprzez sieci GSM oraz usługę Voice over Wi-Fi. Transmisja głosu obejmuje:
 - 1) połączenia głosowe do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych;
 - 2) połączenia głosowe międzynarodowe i roamingowe;
 - 3) połączenia wideo krajowe i międzynarodowe.
7. W przypadku usług nieujętych w Załączniku nr 3 do Umowy (formularz cenowy), rozliczenie będzie realizowane na podstawie ogólnie dostępnego, aktualnego cennika opłat i taryf dla klientów biznesowych, publikowanego na oficjalnej stronie internetowej Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu adresu strony internetowej zawierającej przedmiotowy cennik najpóźniej w drugim dniu roboczym rozpoczęcia świadczenia usług w ramach Umowy.
8. Wykonawca zapewni obsługę funkcjonalności połączeń oczekujących i konferencyjnych.
9. Wykonawca zapewni na terenie kraju, bezpłatne świadczenie standardowej usługi poczty głosowej, która po aktywacji karty SIM w jego sieci, domyślnie powinna być wyłączona.
10. Wykonawca dla wszystkich aktywnych kart SIM zablokuje, ich użytkownikom, możliwość samodzielnej aktywacji płatnych usług dodatkowych.
11. Wykonawca zablokuje możliwość realizowania przez Zamawiającego usług SMS Premium, polegających na wysyłaniu wiadomości tekstowych SMS o podwyższonej opłacie.
12. Na każde żądanie Zamawiającego Wykonawca niezwłocznie dokona bezpłatnej blokady wszystkich połączeń wychodzących i przychodzących – dla wskazanej przez Zamawiającego, aktywnej karty SIM – w przypadkach:
 - 1) utraty telefonu komórkowego (zagubienie, kradzież);
 - 2) nadużycia lub nieautoryzowanego użytkownika, wynikającego z wewnętrznych przepisów Zamawiającego, nie dłużej niż na jeden okres rozliczeniowy.
13. Wykonawca zapewni możliwość czasowego, bezpłatnego blokowania (zawieszania) kart SIM na każde żądanie Zamawiającego, nie później niż w terminie jednego dnia roboczego od zgłoszenia, w taki sposób, że blokada kart w okresie jej trwania nie będzie skutkować pobieraniem jakichkolwiek opłat, w tym także abonamentowych, liczonych jako pełny

miesięczny okres abonamentowy liczony od 1 dnia miesiąca następującego po miesiącu zgłoszenia potrzeby blokady. Czas blokady jednej karty SIM nie może przekroczyć 6 pełnych miesięcznych okresów abonamentowych. Liczba miesięcznych okresów abonamentowych blokowanych kart SIM nie może przekroczyć ilości 240. Zapis dotyczy Zamawiającego posiadającego więcej niż 40 aktywnych kart SIM.

14. Karty SIM, o których mowa w pkt. 13 zostaną każdorazowo niezwłocznie odblokowane (odwieszane), na podstawie zgłoszenia lub stosownej dyspozycji od osoby umocowanej ze strony Zamawiającego, nie później niż w terminie jednego dnia roboczego od zgłoszenia, z zachowaniem numeru abonenta oraz pakietu usług przypisanych do odblokowywanej karty.
15. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnej dezaktywacji (tj. trwałego wyłączenia) kart SIM, w taki sposób, że wykonanie tej usługi nie będzie skutkowało pobieraniem jakichkolwiek opłat, w tym także abonamentowych, liczonych jako pełny miesięczny okres abonamentowy, liczony od 1 dnia miesiąca następującego po miesiącu zgłoszenia potrzeby dezaktywacji. Usługi te mogą obejmować do 20 kart SIM, przy czym liczba miesięcznych okresów abonamentowych dezaktywowanych kart SIM nie może przekroczyć 240. Po dokonaniu każdej dezaktywacji Zamawiającemu przysługuje prawo do bezpłatnej aktywacji dodatkowej, nowej karty SIM z dowolnym, nowym numerem. Zapis dotyczy Urzędu Miasta Lublin/ Zamawiających posiadających więcej niż 40 aktywnych kart SIM. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnej zmiany numeru na inny, dowolny, przydzielony przez Wykonawcę numer, w ilości nieprzekraczającej 50 zmian, w taki sposób, że wykonanie tej usługi nie będzie skutkowało pobieraniem jakichkolwiek dodatkowych opłat.
16. Zamawiający nie dopuszcza opłat aktywacyjnych za nowoaktywowane karty SIM lub przeniesione od innego operatora. Ponadto Zamawiający wymaga bezpłatnej wymiany kart SIM w przypadku ich uszkodzenia oraz zastrzega sobie prawo do bezpłatnej wymiany 10% aktywnych kart SIM, z tytułu wydania duplikatu lub zmiany numeru.
17. Wykonawca zapewni Zamawiającemu, posiadającemu minimum 40 aktywnych kart SIM, przez cały okres świadczenia usług, bezpłatny dostęp do panelu administracyjnego www umożliwiającego:
 - 1) zamawianie czystych kart SIM;
 - 2) aktywowanie nowych kart SIM (nowego numeru);
 - 3) przenoszenie aktywnego numeru na czystą kartę SIM;
 - 4) blokowanie (zawieszanie) transmisji danych oraz wszystkich połączeń (krajowych i roamingowych) wychodzących i przychodzących dla każdej aktywnej karty SIM;
 - 5) odblokowywanie transmisji danych oraz wszystkich połączeń (krajowych i roamingowych) wychodzących i przychodzących dla każdej aktywnej karty SIM;
 - 6) podgląd statusu, kodów PUK, bieżących kosztów i zużycia danych dla aktywnej karty SIM;
 - 7) generowanie raportów i billingów globalnych i szczegółowych;
 - 8) konfigurowanie usług takich jak powiadomienia o dostępności, poczta głosowa itp.;
 - 9) generowanie eSIM.
18. Wykonawca zapewni sekundowe naliczanie opłat za usługi telekomunikacyjne od pierwszej do ostatniej sekundy, za połączenia międzynarodowe wychodzące z terenu kraju. Wyjątek od tej reguły stanowią połączenia na numery specjalne, do sieci inteligentnych, połączenia o podwyższonej opłacie i inne połączenia dla których sekundowe naliczanie opłat nie jest możliwe lub praktykowane. Taryfikacja tych połączeń oraz pozostałych połączeń nieobjętych (niezryczałtowanych) opłatą abonamentową będzie się odbywała na zasadach opisanych w pkt. 7.
19. Wykonawca będzie udostępniał w cyklach miesięcznych pełne, szczegółowe miesięczne zestawienia billingowe za pośrednictwem panelu o którym mowa w pkt 17.
20. Zamawiający dopuszcza wyłącznie jeden zryczałtowany typ abonamentu, w ramach którego Wykonawca zapewnia, w każdym miesiącu obowiązywania Umowy, nielimitowane

bezpłatne połączenia głosowe na terenie kraju pomiędzy wszystkimi krajowymi operatorami telefonii komórkowej i stacjonarnej, przesyłanie nielimitowanych standardowych SMS-ów i MMS-ów za pośrednictwem wszystkich operatorów telefonii komórkowych na terenie kraju oraz transmisję danych ograniczoną limitem grupowym.

21. W sytuacji przekroczenia miesięcznego limitu grupowego transferowanych danych Wykonawca nie ograniczy limitem prędkości tego transferu, tym samym dane powinny być transferowane z maksymalną prędkością jaką umożliwia w danej chwili infrastruktura Wykonawcy, w zasięgu której znajdują się terminale komórkowe Zamawiającego. W takiej sytuacji Wykonawca rozpocznie naliczanie dodatkowych opłat za transmisję danych według stawki C1GB, określonej w Załączniku nr 3 do Umowy (formularz cenowy).
22. Wykonawca zapewni, w ramach zryczałtowanej opłaty abonamentowej, wyłącznie dla abonentów Urzędu Miasta Lublin, usługę transmisji danych w zakresie dostępu do sieci Internet z wykorzystaniem prywatnego APN, bez blokowania portów usług IP. Usługa będzie dostępna dla każdej aktywnej karty SIM w technologiach LTE oraz 5G, w zależności od dostępności infrastruktury Wykonawcy.
23. Wykonawca uruchomi w swojej sieci prywatny APN o nazwie „um.lublin.pl”, dostępny wyłącznie dla kart SIM użytkowników Urzędu Miasta Lublin (zarówno przeniesionych, jak i nowo aktywowanych), z zapewnieniem separacji ruchu od publicznego Internetu.
24. Wykonawca zapewni transmisję danych w ramach prywatnego APN z maksymalną jednostką transmisji (MTU) nie mniejszą niż 1300 bajtów. Jednocześnie Wykonawca zapewni prawidłowe działanie mechanizmów adaptacyjnych (w szczególności TCP MSS Clamping lub równoważnych), gwarantujących poprawną komunikację klient-serwer dla usług takich jak: HTTP, HTTPS, MMS, RTSP, SSH, RTP, VPN (IPsec, PPTP) oraz innych standardowych usług IP, niezależnie od ewentualnych ograniczeń MTU w sieci transmisyjnej.
25. Połączenie prywatnego APN z siecią Urzędu Miasta Lublin zostanie zrealizowane za pomocą szyfrowanego tunelu (np. IPsec VPN) zestawionego poprzez łącze internetowe Zamawiającego.
W przypadku realizacji połączenia przez Internet, Wykonawca dostarczy, zainstaluje oraz skonfiguruje niezbędne urządzenia dostępne i szyfrujące, wyposażone w interfejsy Ethernet o przepustowości minimum 1 Gb/s (full duplex), w lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego (Plac Władysława Łokietka 1 lub Al. Racławickie 5 w Lublinie). Minimalna gwarantowana przepustowość tunelu nie może być niższa niż 500 Mb/s (w obu kierunkach). Wykonawca uruchomi prywatny APN i przeprowadzi w tym zakresie testy przed rozpoczęciem świadczenia usługi.
26. Wykonawca zapewni adresację IP dla kart SIM przypisanych do prywatnego APN, zgodnie z wykazem przekazany przez Zamawiającego, w tym możliwość stosowania adresacji prywatnej, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
27. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu wzory niezbędnych dokumentów (uprawnień, upoważnień) wynikających z Ustawy Prawo Telekomunikacyjne niezbędnych do przeniesienia numerów (kart SIM) i odbioru kart SIM.
28. Zamawiający nie dopuszcza stosowania przez Wykonawcę klauzul lojalnościowych i związanych z nimi kar umownych przy aktywacji przez Zamawiającego nowych kart SIM.
29. Do kontaktów pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą upoważnione są wyłącznie osoby przez nich wyznaczone. Wykonawca wyznaczy opiekunów, którzy będą go reprezentowali w zakresie realizacji Umowy, zarówno pod względem przyjmowania zgłoszeń, obsługi serwisowej jak i reklamacyjnej oraz prowadzenia nadzoru nad obsługą serwisową, techniczną, finansową, wsparcia reklamacyjnego, handlowego w zakresie realizacji Umowy. Ponadto wymagana jest dostępność opiekunów w godzinach pracy Zamawiającego tj. w dni robocze od 7.30 do 15.30, a poza tymi godzinami dostępność telefoniczna innych przedstawicieli Wykonawcy. Zamawiający nie dopuszcza możliwości

- kontaktu z Wykonawcą wyłącznie za pośrednictwem teleinformatycznych systemów zgłoszeniowych typu IVR, Infolinia, Call Center, Contact Center przeznaczonych do obsługi klientów indywidualnych.
30. Wykonawca zobowiązuje się do przeniesienia i aktywacji kart SIM w jego sieci zgodnie z harmonogramem przeniesienia kart SIM stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy.
 31. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość przeniesienia praw do numeru telefonicznego z użytkownika innego niż Zamawiający na Zamawiającego. Przeniesienie to będzie traktowane jako nowa aktywacja w sieci Wykonawcy numeru wskazanego przez Zamawiającego.
 32. Wykonawca zapewni możliwość bezpłatnego przeniesienia kart SIM do swojej sieci z usługi dotychczas świadczonej Zamawiającemu na użytkownika innego niż Zamawiający (przeniesienie praw do numeru telefonicznego aktywowanego u Wykonawcy) na usługę pre-paid, ewentualnie na usługę abonamentową. Zamawiający zastrzega sobie prawo do przeniesienia do 10% posiadanych aktywnych kart SIM, pod warunkiem aktywacji nowych kart SIM w miejsce kart przenoszonych.
 33. Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) dostarczania kart SIM zgodnie ze wskazanym przez Zamawiającego harmonogramem (Załącznik nr 2 do Umowy);
 - 2) dostarczenia czystych kart SIM Zamawiającemu (dla Urzędu Miasta Lublin) w ilości 10 szt. w czasie 5 dni roboczych liczonych od dnia podpisania Umowy;
 - 3) dostarczania czystych kart SIM (w trakcie realizacji Umowy) zgodnie z zamówieniem Zamawiającego, w czasie 5 dni roboczych liczonych od dnia złożenia zamówienia;
 - 4) dostarczania aktywowanych kart SIM (w trakcie realizacji Umowy) zgodnie z zamówieniem Zamawiającego, w czasie 2 dni roboczych od chwili zgłoszenia.
 34. Wykonawca zapewni przeniesienie numerów na aktywnych kartach SIM, używanych przez Zamawiającego w sieciach krajowych operatorów telefonii komórkowych, z zachowaniem dotychczasowych numerów telefonów, do swojej sieci z uwzględnieniem postanowień i terminów wskazanych w harmonogramie przeniesienia kart SIM stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy oraz pokryje wszelkie związane z tym koszty. Wykonawca pokryje koszty kar umownych związane z przedterminowym przeniesieniem kart SIM do swojej sieci, w przypadku braku pisemnej zgody Zamawiającego, jednakże w przypadku wyrażenia pisemnej zgody przez Zamawiającego na przeniesienie, wszelkie niezbędne koszty poniesie Zamawiający.
 35. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do występowania w jego imieniu, do dotychczasowych dostawców świadczących na jego rzecz usług telefonii komórkowej do przeniesienia tych usług do sieci Wykonawcy.
 36. Zamawiający oświadcza, że w trakcie obowiązywania Umowy może dokonać aktywacji nowych kart SIM w liczbie do sztuk.