**Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez 24 miesiące usług:**

1. **telekomunikacyjnych telefonii stacjonarnej dla 25 numerów w technologii GSM, świadczenie usługi wirtualnej centrali telefonicznej (VPBX/VPABX):**

* **przeniesienie: 20 numerów telefonicznych obecnie używanych przez Zamawiającego,**
* **nowe: 5 numerów telefonicznych,**
* numery o których mowa wyżej musza posiadać pakiet Internetu mobilnego 10GB odnawiany co miesiąc,
* system IVR (co najmniej 7 poziomy),
* możliwość przekazywania połączeń pomiędzy numerami w technologii GSM,
* w strukturze drzewa IVR powinna być możliwość umieszczania numerów GSM,
* przekazywanie połączeń z głównego numeru centrali lub przychodzących z drzewa IVR musi odbywać się za pośrednictwem aplikacji, do której możliwy jest autoryzowany dostęp z dowolnego stanowiska komputerowego z dostępem do internetu.

1. Posiadane numery muszą pozostać niezmienione
2. Świadczenie usługi dla okresu 24 miesięcy
3. Wykonawca rozpocznie świadczenie Usług w terminie wskazanym przez Zamawiającego, tj. 27.10.2025 r.
4. wszystkie telefony mają być dostępne w jednej wirtualnej centrali telefonicznej (VPBX).
5. wirtualna centrala telefoniczna musi zapewniać następujące funkcjonalności: menu głosowe IVR z ilością poziomów – min. 7, numer wewnętrzny, doraźna i stała prezentacja z numerem głównym, dodatkowy numer główny, grupa, komunikaty głosowe w języku polskim i angielskim odtwarzane przez automatycznego lektora, przekierowanie połączeń, przekierowanie warunkowe połączeń, transfer połączeń, odbiór i wysyłka faksu, komunikaty okazjonalne, generowanie raportów o stanie połączeń i funkcjonalności,
6. wszystkie numery w ramach centrali telefonicznej muszą być dostępne za pomocą numerów skróconych (wewnętrznych). Zamawiający musi mieć możliwość dzwonienia do własnych numerów za pomocą numerów skróconych (wewnętrznych),
7. wirtualna centra musi zapewniać wyświetlanie (prezentację) skróconych numerów wewnętrznych w ramach połączeń wewnętrznych
8. w ramach zamówienia Wykonawca zobowiązany będzie zapewnić kontakt z infolinią osobie wskazanej przez Zamawiającego w zakresie konfiguracji wirtualnej centrali,
9. Wykonawca udostępni biling w wersji elektronicznej za zrealizowane połączenia. Biling musi dodatkowo zawierać co miesiąc podsumowanie zbiorcze dla wszystkich numerów w postaci informacji na temat wykonanej ilość połączeń i czasu ich trwania,
10. Zamawiający będzie rozliczany z wykonanych połączeń wychodzących na podstawie sekundowego planu taryfowego obowiązującego na terenie kraju. Zamawiający będzie ponosił koszt świadczenia usługi telefonicznej stanowiącej przedmiot zamówienia na podstawie opłat abonamentowych.
11. Opłata abonamentowa obejmie:

* nielimitowane i bezpłatne połączenia do wszystkich operatorów stacjonarnych na terenie kraju,
* nielimitowane i bezpłatne połączenia do wszystkich operatorów komórkowych na terenie kraju,
* bezpłatną aktywację karty SIM, brak opłaty inicjacyjnej za połączenie,
* bezpłatne blokowanie połączeń z numerami specjalnymi o podwyższonej opłacie,   
  np. rozpoczynającymi się od 0-700,
* pakiet aktywnych usług: identyfikację numeru rozmówcy, oczekiwanie na połączenie, dokonywanie połączeń, zawieszanie połączeń, połączenia z numerami alarmowymi, powiadomienie o próbie połączenia (SMS), bezpłatne połączenia przychodzące,
* bezpłatną modyfikację danych w systemach związanych ze zmianą danych adresowych,
* bezpłatne wystawianie duplikatów karty SIM,
* bezpłatną zmianę numeru karty SIM w trakcie trwania umowy,
* bezpłatne zachowanie obecnie funkcjonujących numerów telefonów, bezpłatne wystawianie duplikatów karty SIM.

1. Zamawiający wymaga, aby połączenia wykonywane pomiędzy numerami Zamawiającego były bezpłatne,
2. połączenia międzynarodowe oraz roamingowe będą taryfikowane zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych dla klientów biznesowych obowiązującym u Operatora. Połączenia na infolinie i numery skrócone będą rozliczane zgodnie z cennikiem usług dla klientów biznesowych obowiązującym u Operatora. W przypadku wystąpienia (sporadycznych) połączeń zagranicznych, połączeń na infolinie i numery skrócone ich koszt będzie każdorazowo doliczany do faktury na podstawie cennika Operatora za tego typu połączenia,
3. wykonawca zapewni telefoniczną pomoc techniczną,
4. Zamawiający dopuszcza podpisanie przez przedstawiciela Zamawiającego i przedstawiciela Wykonawcy innych dokumentów, których podpisanie jest niezbędne do uruchomienia usługi. Przedstawione przez Wykonawcę inne dokumenty nie mogą naruszać zapisów Opisu Przedmiotu Zamówienia i oferty Wykonawcy. Zamawiający dopuszcza dołączenie do umowy (w postaci załącznika) m.in. regulaminu usługi wirtualnej centrali czy też innych dokumentów doprecyzowujących zakres i przedmiot umowy wynikających z prawa telekomunikacyjnego,
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnego zmniejszenia lub zwiększenia ilości numerów używanych przez Zamawiającego w okresie trwania max o 3 numery:

* w takim przypadku koszty usługi wzrosną lub spadną odpowiednio o kwotę zamówionej jednostki,
* zwrot kart SIM nie może mieć wpływu na wydłużenie się okresu obowiązywania umowy,

1. Zamawiający wymaga wskazania opiekuna ze strony Wykonawcy celem możliwości kontaktu w dniach roboczych, a także w szczególnych sytuacjach w pozostałych dniach. Opiekun będzie również zobowiązany do przyjęcia i realizacji zgłoszeń serwisowych, które mogą wystąpić w trakcie całego okresu trwania umowy,
2. przed podpisaniem umowy konieczne jest, aby dostawca usługi przeprowadził pomiary jakości sygnału i w razie wystąpienia problemów zobowiązał się do ich nieodpłatnego usunięcia przed drożeniem usługi. Jeśli w trakcie trwania umowy wystąpią problemy ze stabilnością prowadzonych połączeń to dostawca zobowiązany jest do poprawy jakości połączenie m.in. przez dostarczenie urządzeń aktywnych poprawiających jakość sygnału na własny koszt, np.: wzmacniacze sygnału GSM.
3. Zamawiający nie przedstawia wzoru umowy i zaakceptuje wzór obowiązujący u operatora z zastrzeżeniem wymagań określonych przez Zamawiającego w przedmiocie zamówienia, które muszą stanowić załącznik do umowy. Przyszła umowa zawierana jest na okres 24 miesięcy i po upływie tego okresu ulega rozwiązaniu.
4. Zamawiający zastrzega możliwość aneksowania umowy/cesji numerów z zachowaniem warunków umowy na jednostkę organizacyjną Województwa Warmińsko-Mazurskiego.
5. **telefonii komórkowej oraz dostęp do Internetu mobilnego:**

* **usługa telefonii komórkowej – przeniesienie 22 numerów telefonicznych obecnie używanych przez Zamawiającego,**
* **dostęp do Internetu mobilnego – przeniesienie 6 numerów** **obecnie używanych przez Zamawiającego:**

1. Zamawiający wymaga podania kosztów świadczenia usługi dla okresu 24 miesięcy z zastrzeżeniem   
   lit. b,
2. Wykonawca rozpocznie świadczenie Usług w terminie wskazanym przez Zamawiającego, tj. po zakończeniu obowiązywania u Zamawiającego dotychczasowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych (27.10.2025 r.). Dotychczasowe umowy obowiązujące u Zamawiającego zostaną wypowiedziane w dniu zawarcia umowy z Operatorem. Okres wypowiedzenia dotychczasowej umowy wynosi 30 dni i jest liczony od pierwszego dnia okresu rozliczeniowego następującego po okresie rozliczeniowym, w którym złożono wypowiedzenie umowy,
3. świadczona usługa telekomunikacyjna ma zapewnić zachowanie dotychczas używanych przez Zamawiającego 22 numerów telefonicznych, a także 6 numerów stanowiących dostęp do Internetu mobilnego. Wykonawca zapewni przeniesienie do własnej sieci dotychczasowych numerów przydzielonych i wykorzystanych przez Zamawiającego (przerwa w świadczeniu usług w momencie przenoszenia numeracji do nowego operatora może występować w godzinach 00:00 a 6:00 w nocy),
4. realizacja zamówienia odbywać się będzie poprzez dostarczenie do używania, najpóźniej w terminie do 7 dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi przez Operatora, aktywnych kart SIM (jeśli zachodzi potrzeba wymiany kart SIM),
5. aktywacja kart SIM musi być bez kosztowa,
6. połączenia międzynarodowe oraz roamingowe będą taryfikowane zgodnie z cennikiem świadczenia usług telekomunikacyjnych dla klientów biznesowych obowiązującym u Operatora. Połączenia na infolinie i numery skrócone będą rozliczane zgodnie z cennikiem usług dla klientów biznesowych obowiązującym u Operatora,
7. zasięg świadczonych przez Wykonawcę usług telekomunikacyjnych obejmuje co najmniej 91% terytorium RP, według aktualnie publikowanych map zasięgu Wykonawcy, w tym siedzibę Zamawiającego, na poziomie zapewniającym realizację transmisji głosu w każdych warunkach,
8. Zamawiający zastrzega sobie prawo zwiększenia ilości aktywacji o maksymalnie 6 kart. W takim przypadku Wykonawca przydzieli nową numerację i rozliczy nowe aktywacje na zasadach ustalonych w wyniku niniejszego postępowania (zawartej umowy). Wartość opłaty aktywacyjnej dla nowych zamówień nie może być wyższa niż 1,00 zł netto. Uruchomienie nowego numeru nie będzie powodowało przedłużenia okresu obowiązywania umowy dla innych numerów telefonów,
9. Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnego zmniejszenia ilości numerów używanych przez Zamawiającego w okresie trwania max o 3 numery,
10. na każde żądanie Zamawiającego Operator dokona bezpłatnej zmiany numeru telefonicznego w trakcie trwania umowy, nie później niż w terminie do 72 godzin od momentu zgłoszenia dokonanego przez Zamawiającego,
11. operator zapewni Zamawiającemu całodobową możliwość korzystania z infolinii,
12. opłata abonamentowa obejmie:

* dla kart głosowych (22 przniesionych numerów)
* nielimitowane i bezpłatne połączenia do wszystkich operatorów komórkowych na terenie kraju,
* nielimitowane i bezpłatne połączenia do wszystkich operatorów stacjonarnych na terenie kraju,
* nielimitowane i bezpłatne wiadomości tekstowe (SMS) i multimedialne (MMS) na terenie kraju,
* transfer danych z limitem min. 50 GB dla każdego numeru telefonicznego z osobna odnawiany co miesiąc,
* bezpłatną aktywację karty SIM,
* aktywację usługi roamingu,
* usługę poczty głosowej w przypadku połączeń z pocztą głosową wykonywanych na terenie kraju, pakiet aktywnych usług: identyfikację numeru rozmówcy, oczekiwanie na połączenie, dokonywanie połączeń, zawieszanie połączeń, połączenia z numerami alarmowymi, powiadomienie o próbie połączenia (SMS), bezpłatny dostęp do Internetu,
* bezpłatne połączenia przychodzące, bezpłatne blokowanie połączeń i SMS/MMS z numerami specjalnymi o podwyższonej opłacie, np. rozpoczynającymi się od 0-700...,
* bezpłatną modyfikację danych w systemach związanych ze zmianą danych adresowych,
* bezpłatne wystawianie duplikatów karty SIM,
* bezpłatną zmianę numeru karty SIM w trakcie trwania umowy,
* bezpłatną zmianę abonenta (cesja numeru),
* bezpłatną możliwość kontroli bieżących kosztów przez Zamawiającego zarówno na stronie internetowej, jak i telefonicznie,
* bezpłatne zachowanie obecnie funkcjonujących numerów telefonów.
* dostęp do Internetu mobilnego (6 numerów)
* transfer danych bez limitu

1. karty SIM - wymagania:

* karta SIM powinna być zabezpieczona przed uruchomieniem 4-cyfrowym kodem PIN,
* w przypadku trzykrotnego, błędnego wprowadzenia kodu PIN karta SIM musi zostać samoczynnie zablokowana, odblokowanie możliwe powinno być jedynie po wprowadzeniu podanego (przy dostarczeniu kart SIM) przez Operatora kodu PUK,
* Operator zapewni możliwość natychmiastowej blokady karty SIM, np.: w przypadku kradzieży lub utraty aparatu telefonicznego po zgłoszeniu przez upoważnionego pracownika Zamawiającego do współpracy z Operatorem, a także bezpłatne wydanie i aktywację duplikatów kart SIM,
* karty SIM mają być dostarczone na koszt i ryzyko Operatora w opakowaniach uniemożliwiających ich uszkodzenie. Na opakowaniu każdej z nich ma być widoczny numer telefoniczny,
* dostarczone przez Operatora karty SIM muszą być kompatybilne z posiadanymi aparatami telefonicznymi, tj. zawierać adapter SIM, microSIM, nanoSIM.

1. pozostałe wymogi:

* Operator zapewni dostęp do elektronicznego systemu umożliwiającego bezpieczną i samodzielną obsługę konfiguracji konta poprzez aplikację internetową działającą w trybie online. Usługa dostępna będzie całodobowo,
* billingi: Operator udostępni upoważnionym osobom Zamawiającego możliwość dostępu do bilingów wszystkich numerów telefonów komórkowych będących przedmiotem postępowania.
* upoważniony przedstawiciel Zamawiającego będzie miał dostęp do bilingu za dowolny okres rozliczeniowy w okresie od upływu miesiąca od terminu rozpoczęcia świadczenia usługi przez Operatora do upływu miesiąca od terminu wygaśnięcia umowy,
* upoważniony przedstawiciel Zamawiającego będzie mógł pobierać biling z danego okresu wielokrotnie za pomocą aplikacji internetowej na dysk lokalny swojego komputera w formacie tekstowym umożliwiającym wgląd w jego treść za pomocą ogólnie dostępnej i bezpłatnej aplikacji (ADOBE PDF) Wykonawca zapewni ponadto możliwość exportu bilingu do pliku w formacie akceptowanym przez MS Excel,
* Operator wyznaczy dedykowanego opiekuna technicznego i handlowego w celu zapewnienia bieżącej obsługi drogą e-mailową oraz telefoniczną od godz. 8:00 do godz. 16:00 we wszystkie dni robocze.

1. przeniesienie numerów telefonicznych obecnie używanych przez Zamawiającego:

* w przypadku wyboru oferty innego operatora świadczącego usługi telekomunikacyjne niż dotychczasowy, Wykonawca w ramach przedmiotu zamówienia jest zobowiązany do zachowania dotychczas używanych 12 numerów telefonicznych u obecnego Operatora (ORANGE) i przeniesienia numerów na zasadach zgodnych z Prawem telekomunikacyjnym oraz rozporządzeniem 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),
* procedura przenoszenia numerów telefonicznych do nowego Operatora musi być tak zorganizowana, aby czas wyłączenia poszczególnych numerów telefonów (kart SIM) nie przekroczył 2 godzin,

1. Zamawiający nie przedstawia wzoru umowy i zaakceptuje wzór obowiązujący u operatora z zastrzeżeniem wymagań określonych przez Zamawiającego w przedmiocie zamówienia, które muszą stanowić załącznik do umowy. Przyszła umowa zawierana jest na okres 24 miesięcy i po upływie tergo okresu ulega rozwiązaniu.
2. Zamawiający zastrzega możliwość aneksowania umowy/cesji numerów z zachowaniem warunków umowy na jednostkę organizacyjną Województwa Warmińsko-Mazurskiego.