**Załącznik nr 1**

**Szczegółowy opis usługi**

Przedmiotem zapytania ofertowego jest świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Uniwersytetu Gdańskiego w zakresie usług telefonii komórkowej i usług bezprzewodowego dostępu do Internetu.

1. **Przedmiot zapytania ofertowego**:
   1. Przedmiotem zapytania ofertowego jest świadczenie usług telekomunikacyjnych dla Uniwersytetu Gdańskiego na okres 24 miesięcy od aktywowania pierwszej karty SIM w ramach umowy lub do wcześniejszego wyczerpania wartości umowy brutto, w zależności od tego który wariant nastąpi wcześniej. Świadczona usługa telekomunikacyjna zapewnić ma między innymi łączność głosową (połączenia wychodzące i przychodzące), tekstową (SMS), multimedialną (MMS), oraz łączność z Internetem. Szczegółowy opis zamówienia obejmuje liczbę dotychczasowych aktywacji głosowych oraz szacunkowe ilości realizowanych w tym zakresie połączeń.
   2. Zamawiający wymaga zachowania dotychczasowych numerów abonenckich. Zamawiający przewiduje łączną aktywację 400 sztuk kart głosowych SIM, 55 aktywacji bezprzewodowego dostępu do Internetu.
   3. Zamawiający przewiduje, że w ramach poszczególnych typów usług realizowane będą połączenia między innymi\*:

* do sieci stacjonarnych – 94 500 minut,
* do sieci komórkowych – 905 400 minut,
* do sieci operatora – 317 000 minut,
* w ramach grupy biznesowej - 300 000 minut,
* SMS krajowy łącznie – 194 000 szt.
* rozmowy międzynarodowe w obszarze UE – 11 000 minut,
* roaming w obszarze UE – 6 400 minut.

\*Powyższe wartości są wartościami szacowanymi na podstawie dotychczas realizowanych połączeń i nie są wiążące dla Zamawiającego przy realizacji niniejszej umowy. Rzeczywiste ilości wynikać będą z bieżącego zapotrzebowania Zamawiającego.

1. **Wymagania wykonawcy w czasie trwania umowy:**
   1. W całym okresie obowiązywania umowy wliczone w cenę oferty zostają koszty:

* aktywacja kart SIM,
* wymiana karty SIM (duplikat, zmiana wielkości karty, uszkodzenie)
* blokowanie kart SIM,
* blokada dostępu do Internetu, blokowanie wybranych połączeń typu 0700.., SMS-y Premium itp.
* zmiana wysokości limitów na połączenia,
* przesyłanie szczegółowych bilingów rozmów, faktur w wersji papierowej itp.
* dostawa zapasowych kart SIM
* cyberochrona urządzeń mobilnych
  1. Dostawa kart SIM odbywała się będzie na podstawie zamówienia złożonego przez Zamawiającego drogą e-mailową w terminie nie dłuższym niż 7 dni kalendarzowych od daty jego otrzymania. Za otrzymanie zamówienia uważane będzie potwierdzenie odbioru e-maila. Dostawa odbywać się będzie na koszt Wykonawcy.
  2. **Zamawiający wymaga zachowania dotychczasowych numerów abonenckich MSISDN używanych u obecnego operatora.** Szczegółowy wykaz numerów przekazany zostanie Wykonawcy po podpisaniu umowy.

Wykonawca zapewni przenoszenie dotychczasowych numerów Zamawiającego do własnej sieci. Usługa będzie wykonana nieodpłatnie zgodnie z art. 71 ustawy Prawo Telekomunikacyjne z dnia 16.07.2004 r. (t.j. Dz. U. 2018, poz. 1954 z późn. zm.) w terminie 1 dnia roboczego, zgodnie z § 10 ust. 7 pkt 1) i na warunkach określonych w § 8. 1) Rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16.12.2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych w sieciach telefonicznych (Dz.U. 2010, nr 249, poz. 1670). Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że przeniesienie dotychczasowych numerów Zamawiającego nie spowoduje zakłóceń w dostępie do usług.

* 1. Zamawiający wymaga, aby nowe aktywacje (aktywacje zamawiane w czasie trwania umowy) kończyły się z dniem zakończenia umowy zawartej w ramach niniejszego zapytania ofertowego.
  2. Wykonawca zapewni, w systemie 24 h/7 dni w tygodniu/365 dni w roku, natychmiastową, tj. maksymalnie w ciągu jednej godziny od zgłoszenia na numer telefonu podany przez Wykonawcę do tego celu, blokadę karty SIM, np. w razie utraty lub kradzieży telefonu, po zgłoszeniu przez pracownika Zamawiającego oraz bezpłatne aktywowanie nowej karty SIM jako duplikatu karty utraconej, w terminie 24 godz. od zgłoszenia.
  3. Wykonawca bezpłatnie dostarczy na zgłoszenie Zamawiającego rezerwowe karty SIM, bezpłatne do czasu aktywacji przez Zamawiającego, w ilości 20 sztuk z możliwością bieżącego domówienia. Zamówione karty rezerwowe mogą być bezpłatnie aktywowane w przypadku np. konieczności wystawienie duplikatu już aktywnej karty SIM. Dostarczane karty SIM muszą pozwalać na wykorzystanie w standardzie mini, micro, nano (3 w 1).
  4. Wykonawca zapewni świadczenie zasięgu sieci telefonii komórkowej w sposób ciągły na obszarze kraju, zgodnie z mapami zasięgu umieszczonymi na stronach WWW Wykonawcy. Usługa będzie świadczona również poza granicami kraju w ramach bezpłatnie aktywowanego roamingu.
  5. Wykonawca zapewni ochronę urządzeń mobilnych (karty voice z dostępem do internetu oraz karty do internetu), będzie informował o wykrytych próbach komunikacji ze stronami stanowiącymi zagrożenie dla sieci mobilnej i blokował komunikację urządzeń, ze stronami, które stanowią zagrożenie. Informację o zagrożeniach będzie wysyłał pod wskazany adres e – mail przedstawiciela Zamawiającego
  6. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie za usługi za każdy okres rozliczeniowy, zgodnie z ceną oferty, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, w terminie 30 dni od daty jej otrzymania,na adres: Uniwersytet Gdański, 80–309 Gdańsk, ul. Bażyńskiego 8, NIP 584–020–32–39.

1. **Warunki realizacji usług wymienionych w opisie zapytania ofertowego:**
   1. Wykonawca zapewni:
2. świadczenie Zamawiającemu usługi bezprzewodowego dostępu do Internetu w ramach standardów odpowiednich dla oferowanych aktualnie na rynku telefonów i urządzeń transmisji danych, ponadto świadczenie usługi odbywać się będzie w sposób ciągły o możliwie największej przepustowości pasma transmisyjnego zgodnie z aktualną mapą zasięgu operatora,
3. system bezpłatnych rozmów oraz bezpłatnych SMS-ów na terenie kraju pomiędzy wszystkimi numerami należącymi do Zamawiającego tworzącymi tzw. „biznes grupę”. Poprzez „biznes grupę” Zamawiający rozumie aktywacje objęte umową zawartą z Wykonawcą w wyniku przeprowadzenia niniejszego zapytania ofertowego,
4. bezpłatne odsłuchiwanie poczty głosowej na terenie kraju,
5. bezpłatną prezentację numeru własnego oraz dzwoniącego, z możliwością nieodpłatnego wyłączenia tej funkcji przez użytkownika,
6. naliczanie kosztów za faktycznie wykonane połączenia,
7. taryfikowanie połączeń krajowych oraz na terenie UE co sekundę, z wyłączeniem połączeń na numery specjalne, skrócone, infolinie, serwisy informacyjne, Premium Rate,
8. naliczanie opłat oraz taryfikowanie połączeń roamingowych (dla połączeń głosowych, dla wiadomości SMS, MMS oraz transmisja danych) w obszarze UE na warunkach zgodnych z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 531/2012 z dnia 13 czerwca 2012 r. w sprawie roamingu w publicznych sieciach telefonii ruchomej w Krajach UE ze zm.,
9. taryfikowanie pozostałych połączeń roamingowych oraz usług świadczonych standardowo, a nie ujętych w treści oferty , na zasadach ogólnych wynikających z aktualnych cenników dla Klientów Biznesowych .
10. przesyłanie Zamawiającemu w formie elektronicznej (w formacie .xls) szczegółowych wykazów zawierających zestawienie kosztów usług zrealizowanych dla poszczególnych numerów (bilingu) indywidualnych rozmów oraz wszystkich świadczonych usług w ciągu 7 dni kalendarzowych od zakończenia okresu rozliczeniowego.
11. prowadzenie poza głównym kontem abonenckim tzw. subkont, które pozwolą na fakturowanie, zgodnie z wymaganiami Zamawiającego,(comiesięczne faktury dla wskazanych przez Zamawiającego pogrupowanych numerów telefonów)
12. możliwość bezpłatnego uzyskania przez każdego użytkownika informacji   
    o bieżącym wykorzystaniu przyznanego limitu (automatycznie lub poprzez SMS). Zamawiający zastrzega sobie możliwość zmiany wysokości limitu dowolną liczbę razy, także w każdym momencie trwania okresu rozliczeniowego. Dokonywanie zmian limitów będzie miało charakter nieodpłatny. Zmiany wysokości limitów skutkować będą z pierwszym dniem nowego okresu rozliczeniowego. Zamawiający zastrzega, że w każdej chwili (również w czasie trwania bieżącego okresu rozliczeniowego) może wyłączyć limit na danym numerze (karcie SIM). Użytkownik będzie mógł wówczas do czasu uruchomienia nowego limitu od nowego okresu rozliczeniowego, korzystać z usług w sposób nieograniczony.
13. możliwość bezpłatnego zarządzania przez Zamawiającego własnym kontem abonenckim przez Internet za pomocą jednej wspólnej aplikacji – wymagane hasło oraz login dla dwóch osób upoważnionych przez Zamawiającego, w szczególności:

* podglądu przez Internet generowanych przez poszczególne numery kosztów (bieżące zużycie),
* przyporządkowania numerów poszczególnym użytkownikom,
* zarządzanie wysokością limitów na poszczególnych numerach,
* bezpłatną możliwość blokowania połączeń, w tym połączeń do sieci inteligentnych,
* bezpłatną możliwość blokowania połączeń międzynarodowych, w tzw. roamingu,
* zdejmowania blokad.

1. bezpłatne szkolenie z obsługi elektronicznego systemu obsługi konta dla wskazanych pracowników Zamawiającego (2 osoby).
   1. W przypadku skorzystania (sporadycznie) przez Zamawiającego z usług, o których mowa w pkt. 3.1 ppkt h), Zamawiający zapłaci za te usługi zgodnie ze standardowym cennikiem Wykonawcy dla Klienta Biznesowego na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, doręczonej do Zamawiającego w terminach określonych w pkt. 2.8.
   2. Wykonawca zobowiązuję się do zagwarantowania puli numerów abonenckich kolejno po sobie następujących dla zamawianych nowych aktywacji, niewymagających przenoszenia.
   3. W celu zapewnienia bieżącej obsługi Wykonawca wyznaczy opiekuna technicznego   
      i handlowego do kontaktów z Zamawiającym drogą e-mailową oraz telefoniczną przez minimum 8 godz. każdego dnia roboczego obowiązywania umowy w godz. 8 -16.

Wykonawca zapewni wliczoną w koszt oferty możliwość blokowania użytkownikowi wykonywania taryfikowanych połączeń oraz innych usług, które generują koszt, za który obciążany byłby Zamawiający. Zamawiający wymaga, aby w chwili osiągnięcia wyznaczonego limitu rozmowa została przerwana lub jeśli nie jest to technicznie możliwe, konto zostało zablokowane tuż po zakończeniu prowadzonej rozmowy oraz udzielona została informacja o przekroczeniu ustalonego limitu. W przypadku próby wykonywania innych niż głosowe usług, których wartość przekraczałaby wysokość limitu, Wykonawca uniemożliwi zrealizowanie takiej usługi, informując użytkownika, iż usługa nie może być zrealizowana z powodu przekroczenia limitu. Z zablokowanego numeru objętego usługą będą możliwe połączenia w grupie biznesowej oraz połączenia na numery alarmowe. Zablokowanie usług na poszczególnych kartach SIM nie blokuje możliwości odbierania i prowadzenia rozmów przychodzących, odbierania SMS i MMS.

* 1. Wykonawca nie później niż na 5 miesięcy przed zakończeniem obowiązywania umowy przedstawi na pisemne żądanie Zamawiającego dokładne dane związane z ruchem wychodzącym z numerów komórkowych Zamawiającego, począwszy od daty dokonania pierwszej aktywacji do ostatniego okresu rozliczeniowego, dotyczące przede wszystkim liczby minut wychodzących w podziale na poszczególne grupy (połączenia wewnątrz grupy, połączenia w ramach sieci operatora itp.) i w podziale na poszczególne m-ce (okresy rozliczeniowe).
  2. Reklamacje dotyczące usług telekomunikacyjnych będą rozpatrywane zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Administracji i Cyfryzacji  z dnia 7 marca 2014 r.  w sprawie reklamacji usługi telekomunikacyjnej  (Dz. U. z 2014 r. poz. 284).
  3. Wykonawca zapewni usługę bezprzewodowego dostępu do Internetu i w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej zapewni Zamawiającemu dla każdej karty SIM pakiet danych do wykorzystania na wysyłanie i odbieranie danych z abonamentami oferującymi następujące limity danych:
* Abonament krajowy „A” – minimum 10 GB transferu miesięcznie –19 szt.
* Abonament krajowy „B” – minimum 20 GB transferu miesięcznie –30 szt.
* Abonament krajowy „C” – bez miesięcznego limitu transferu danych – 4 szt.
* Abonament krajowy D – za stały adres IP 23 szt.
  1. Wykonawca będzie rozliczał wykorzystanie dostępnego pakietu z dokładnością do 1kB. Po przekroczeniu limitu Wykonawca może zastrzec sobie prawo do zmiany parametrów transmisji. Jednocześnie Wykonawca zobowiązuje się do nie naliczania dodatkowych opłat po przekroczeniu dostępnego pakietu.

Do czasu osiągnięcia limitu, prędkość transferu danych nie może być w żaden sposób sztucznie ograniczana przez operatora i powinna zależeć wyłącznie od specyfikacji technicznej modemu, zasięgu sieci operatora telefonii komórkowej, obciążenia stacji nadawczej, siły odbieranego sygnału oraz warunków atmosferycznych.

Aktywowane karty powinny posiadać blokadę następujących usług:

* głosowych połączeń wychodzących i przychodzących;
* wysyłania i odbioru wiadomości SMS i MMS;
* głosowych połączeń wychodzących i przychodzących w roamingu;
* przychodzących i wychodzących wiadomości SMS i MMS w roamingu;
* wysyłania i odbierania danych w roamingu;
* wszystkich innych usług powodujących naliczanie dodatkowych opłat poza kwotę abonamentu.

W razie usterki karty SIM Wykonawca zobowiązuje się do nieodpłatnej jej wymiany.

**4. Harmonogram aktywacji**

* 1. Przejęcie użytkowanych przez Zamawiającego numerów wymaga aktywowania w dniu podpisania umowy:

- 370 kart SIM z zachowaniem dotychczasowych numerów abonenckich MSISDN,

- 53 aktywacji bezprzewodowego dostępu do Internetu.

Zamawiający wymaga, aby w przypadku przejmowania numerów, dostawa kart SIM (w standardzie 3 w 1) odbyła się najpóźniej w terminie 10 dni przed wyznaczonym terminem aktywowania kart SIM u nowego operatora.

* 1. Nowe aktywacje w liczbie maksymalnie 30 szt. dla kart głosowych oraz 2 dla kart bezprzewodowego dostępu do Internetu, zostaną uruchomione sukcesywnie zgodnie z potrzebami Zamawiającego, nie później jednak niż do końca umowy.
  2. Pełny wykaz numerów abonenckich zostanie przekazany, w momencie podpisania umowy, w formie załącznika do umowy.

*Zamawiający dołożył wszelkiej staranności przy prawidłowym określeniu swoich docelowych potrzeb, jednak z niżej wymienionych powodów nie gwarantuje, że zrealizuje zamówienie w stu procentach, ponieważ nie jest w stanie:*

1. *przewidzieć potencjalnych zmian w strukturze organizacyjnej Zamawiającego, które mogą mieć wpływ na korzystanie z usług telefonii komórkowej,*
2. *określić, czy w związku z ewentualnymi zmianami użytkowników telefonów nie zmniejszy się intensywność korzystania z usług.*

*Biorąc powyższe pod uwagę Zamawiający zastrzega sobie prawo zmniejszenia przedmiotu umowy, w związku z czym Wykonawca otrzyma wynagrodzenie za rzeczywiście wykonane usługi.*