

**Wrocławskie Centrum Zdrowia SP ZOZ**

ul. Podróżnicza 26/28,  
53-208 Wrocław  
tel. 71 363 12 23  
REGON 000313331  
NIP 894-24-60-800

Znak sprawy: DIN.233.2.2019.3.MDZ

**ZAPYTANIE OFERTOWE**

Zapraszamy do udziału w postępowaniu prowadzonym w trybie zapytania ofertowego na **Świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej dla potrzeb Wrocławskie Centrum Zdrowia SPZOZ z wykorzystaniem centrali Zamawiającego.**

*Postępowanie prowadzone na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych – wartość zamówienia nie przekracza wyrażonej w złotych kwoty 30 000 Euro*

**1. Zamawiający:**

**Wrocławskie Centrum Zdrowia SP ZOZ**

ul. Podróżnicza 26/28,  
53-208 Wrocław

Dyrektor  
Zatwierdził:  
*Wojciech Skiba*

Wrocław, dnia 11.02.2019



## 2. Opis przedmiotu zamówienia oraz zakres zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest:

Klasyfikacja zamówienia wg CPV: 64210000-1 – Usługi telefoniczne i przesyłu danych

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:

### 1) Szczegółowe dane dotyczące usługi:

Wykonawca będzie zapewniał Zamawiającemu stały dostęp do takich połączeń jak:

- a) Połączenia strefowe (lokalne),
- b) Połączenie międzystrefowe krajowe (międzyimiastowe),
- c) Połączenia międzystrefowe międzynarodowe (połączenia stacjonarne i komórkowe w strefie krajów europejskich - Austria, Belgia, Bułgaria, Chorwacja, Cypr, Czechy, Dania, Estonia, Finlandia, Francja, Grecja, Hiszpania, Holandia, Irlandia, Litwa, Luksemburg, Łotwa, Malta, Niemcy, Portugalia, Rumunia, Słowacja, Słowenia, Szwecja, Węgry, Wielka Brytania, Włochy; Kraje Europejskiego Obszaru Gospodarczego: Islandia, Liechtenstein, Norwegia; Terytoria zależne: Gibraltar, Gujana Francuska, Gwadelupa, Martynika, Reunion),
- d) Połączenia do sieci komórkowych,
- e) Połączenia z numerami alarmowymi, (z opcją lokalizacji dla danego numeru)
- f) Połączenia z numerami informacyjnymi oraz z biurem numerów,
- a) Zapewnienie transmisji dla faksu, z wykorzystaniem kodeku T28 (SIP)
- b) Wszelkie inne usługi dodatkowe związane z usługami telekomunikacyjnymi po cenie nie wyższej niż określono w dostępnym publicznie, aktualnym cenniku operatorskim Wykonawcy dla klientów biznesowych,
- c) Bilingi (w formie elektronicznej) dla wszystkich numerów bezpłatnie dostarczane wraz z fakturą w terminie 15 dni kalendarzowych od zakończenia okresu rozliczeniowego, z platformą bilingowa do przeglądania wykonanych połączeń telefonicznych.
- d) Gwarancja dostępności usługi na poziomie (SLA) 99,5% w skali roku, Operator musi dostarczyć łącze główne SIP TRUNK obsługujące wszystkie zakresy numerów. Autentykacja ma się odbywać za pomocą loginu, hasła oraz numeru IP abonenta.
- e) Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- f) Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- g) Średni miesięczny czas trwania połączeń wychodzących Zamawiającego:



Rodzaj połączenia	Ilość połączeń	Suma czasu trwania (gg:mm:ss)
19***	3	0:10:09
Alarmowe	17	0:35:13
Biuro numerów	1	0:00:45
Infolinia 801	5	0:19:32
Komórkowe	1510	32:28:44
Stacjonarne	631	23:08:11
Międzynarodowe	5	0:07:30
Suma końcowa	2172	56:50:05

2) Realizacja usług odbywać się będzie za pomocą centrali Zamawiającego.

Centrala telefoniczna typu IP –PBX 3CX PS 64CS Pro Edition v. 15.5

3) Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zapewni ponadto:

- Przeniesienie do własnej sieci dotychczasowych numerów wykorzystywanych przez Zamawiającego (bez powodowania przerw w pracy), zgodnie z art. 71 ustawy z dnia 16 lipca 2004r. Prawo telekomunikacyjne oraz § 10 rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r. w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych;
- Zamawiający wymaga nieodpłatnego zachowania niżej podanych aktualnie użytkowanych numerów telefonicznych:

Numery telefonów		
713556932	713556518	713556361
713555225	713547522	713448085
713444363	713438251	713420002
713160000	713631223	713390813
713621510	713621121	713543922
713543169	713536887	713738941
713520560	713532576	713537352
713540119	713738842	713511162
713511161		
713218403, 713266730 - 713266737		
713352960, 713352961-71335269		



713560780, 713560781 – 713560782
713560784 – 713560799
713420010 713699020 - 713699069
713631529, 713911740 - 713911759
713631561, 713911770 - 713911779
713631545, 713911760 - 713911769
713520561 – 713520569
713520571 – 713520578
713738413, 713738412

Aktualnym operatorem świadczącym usługi dla Wrocławskiego Centrum Zdrowia SPZOZ jest firma Enter T&T, z którą umowa obowiązuje do dnia 28.02.2019r. (operator macierzysty ORANGE S.A.).

- c) Możliwość wysyłania i odbioru faksów drogą elektroniczną dla poniższych numerów telefonicznych:

Numery telefonów
713160001 - 713160019
713560783
713520570
713520579

- d) Realizacja połączeń bez konieczności wybierania prefiksu operatora;
- e) Nielimitowane połączenia głosowe lokalne, strefowe i międzystrefowe w ramach abonamentu;
- f) Nielimitowane połączenia głosowe do wszystkich sieci komórkowych w ramach abonamentu
- g) Ciągły (tj. 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu), bezpłatny dostęp do serwisu;
- h) Całodobowy (wliczając w to również dni świąteczne i ustawowo wolne od pracy) odbiór zgłoszeń drogą telefoniczną, faksową lub mailową dotyczących wadliwej pracy łączy oraz usuwaniu uszkodzeń;
- i) Wsparcie w postaci opiekuna technicznego;
- j) Świadczenie usługi telekomunikacyjnej w sposób ciągły, jednolity i nieprzerwany;
- k) Bezpłatne blokowanie lub odblokowanie określonych przez Zamawiającego połączeń dla numerów telefonicznych stanowiących przedmiot zamówienia;
- l) Operator zestawia łączy, przez które będzie można dzwonić za pomocą standardowych metod dzwonienia (bez dodatkowych prefixów np.: połączenia lokalne – 71; międzystrefowe – 22 itp.);



- m) Wykonawca zapewni możliwość (w ramach opłaty abonamentowej) blokadę dostępu do wszelkich usług o podwyższonej opłacie ze świadczeniem dodatkowym (m.in. nr 0300x, 0400x, 070x, MIĘDZYKRAJOWE) na życzenie zamawiającego do wszystkich lub wybranych numerów;
- n) Identyfikację numeru dzwoniącego i prezentację numerów;
- o) Wszelkie koszty związane z wykonaniem zamówienia ponosi Wykonawca, który musi uwzględnić w swojej ofercie następujące opłaty tj.:
- a. Opłata za przeniesienie numeracji – jednorazowa;
  - b. Opłata przyłączeniowa do sieci – jednorazowa;
  - c. Koszty adaptacji, instalacji w istniejącej centrali;
  - d. Koszty połączeń międzynarodowych wykonanych przez zamawiającego;
  - e. Koszty dodatkowych numerów udostępnionych Zamawiającemu;
  - f. Koszty kar umownych nałożonych na Zamawiającego, gdyby Wykonawca dokonał przeniesienia numeracji niezgodnie z warunkami umowy.
- p) Wykonawca zapewni 30 numerów z własnej puli numerowej w strefie numeracyjnej 71, w technologii SIP na potrzeby zapewnienia dostarczania ciągłości usługi w czasie min 2 dni przed przenoszeniem numerów, do czasu skutecznego przeniesienia obecnej numeracji.
- q) Wykonawca zapewni w ramach abonamentu łącze SIP TRUNK na wydzielonej sieci MPLS, tak aby rozmowy nie były realizowane na publicznym dostępie do internetu (lub rozwiązanie równoważne).
- r) Łącze sieci MPLS (lub rozwiązanie równoważne) nie może mieć mniejszej przepustowości niż 8/8 MB
- s) Połączenia będą realizowane za pomocą kodeka: G.711
- t) Zamawiający nie dopuszcza jakiegokolwiek konwersji sygnału w torze pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą, usługa ma być świadczona wyłącznie z wykorzystaniem łącza internetowego w technologii SIP bez urządzeń typu bramka ISDN-SIP
- 4) Wszelkie pozostałe informacje niezbędne do poprawnego świadczenia usług:
- a) Umowa będzie zawarta na 12 miesięcy;
  - b) Wykonawca zobowiązany będzie do niedostarczania żadnych płatnych usług ponad wymienione. Dostarczenie jakiegokolwiek płatnej usługi poza wymienionymi będzie oznaczać rozwiązanie umowy z winy Wykonawcy;



- c) W przypadku wystąpienia awarii, której usunięcie trwa powyżej 7 dni z winy Wykonawcy, Zamawiający ma możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym z Wykonawcą bez ponoszenia kar umownych po stronie Zamawiającego;
- d) W przypadku rozwiązania umowy z winy strony stronie przeciwnej przysługuje odszkodowanie na zasadach ogólnych określonych w prawie telekomunikacyjnym;
- e) W przypadku zmiany operatora Wykonawca będzie zobowiązany do przeprowadzenia w imieniu Zamawiającego całej procedury przeniesienia numerów i zmiany dostawcy, po wcześniejszym uzgodnieniu z Zamawiającym i uzyskaniu odpowiednich pełnomocnictw, z zastrzeżeniem że:
  - a. Obecna umowa z dotychczasowym operatorem obowiązuje do dnia 28.02.2018r;
  - b. Nieprzekraczalny termin przeniesienia numerów do nowego operatora to 01.03.2018r.

## 5) Kary umowne i SLA (Service Level Agreement):

- a) Postanowienia ogólne:
  - a. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (niedotrzymania parametrów SLA) Wykonawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Umowie;
  - b. Kara umowna jest obliczana, jako określony w niniejszym załączniku procent wartości rachunku wynagrodzenia, należnego Wykonawcy w poprzednim Okresie Rozliczeniowym, w stosunku do którego nastąpiła Awaria;
  - c. Wykonawca może zamiast zapłaty kary umownej udzielić Zamawiającemu bonifikatę w wysokości przysługującej Zamawiającemu kary umownej. W przypadku udzielenia bonifikaty zobowiązanie Wykonawcy do zapłaty kary umownej wygasa;
  - d. Naliczenie bonifikaty nastąpi przez obniżenie opłaty abonamentowej za Okres Rozliczeniowy następujący po Okresie Rozliczeniowym, w którym nastąpiło przyznanie bonifikaty i trwa nie dłużej niż do daty zakończenia świadczenia Usługi;
  - e. Wysokość bonifikat należnych Zamawiającemu za dany Okres Rozliczeniowy z tytułu niedotrzymania warunków Umowy podlega sumowaniu;
  - f. Niedotrzymanie parametrów SLA powoduje naliczenia kary umownej zgodnie z pkt IV, 4. Złożenie reklamacji jest tożsame z naliczeniem kary umownej;
  - g. Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie Usługi do stanu sprzed chwili wystąpienia awarii. Wszelkie koszty związane z świadczeniem serwisu ponosi Wykonawca.
- b) Gwarantowane parametry usługi:



a. Data aktywacji usługi:

- i. Niedotrzymanie daty aktywacji usługi ma miejsce wtedy, gdy Wykonawca zgłosił gotowość świadczenia Usługi po dacie wskazanej umowie;
- ii. Aktywacja usługi i zakończenie procedury zmiany numerów telefonicznych zostaną potwierdzone protokołem odbioru;
- iii. Do protokołu odbioru Wykonawca dołączy protokół z testów usługi. Testy będą wykonane na koszt Wykonawcy i będą polegały na sprawdzeniu poprawności przełączenia numerów telefonicznych do Wykonawcy.
- iv. Wysokość kwoty kary umownej z powodu niedotrzymania daty aktywacji usługi wynosi 300 zł za każdy dzień opóźnienia.

b. Czas reakcji na awarię:

- i. Czas reakcji na awarię to czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia awarii do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Wykonawcy;
- ii. Czas reakcji na awarię nie przekroczy 1 godziny.

c. Czas usunięcia awarii:

- i. Czas usunięcia awarii to czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem awarii, a momentem usunięcia awarii przez służby techniczne Wykonawcy;
- ii. Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu awarii;
- iii. Czas usunięcia awarii nie przekroczy 4 godzin.

d. Prace planowane:

- i. Wykonawca może w razie potrzeby przeprowadzać Prace Planowane związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Zamawiającego;
- ii. Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby Prace Planowane wykonywane były poza normalnymi godzinami pracy Zamawiającego;
- iii. W przypadku konieczności wykonywania prac planowanych w godzinach pracy Zamawiającego nastąpi zmniejszenie parametru SLA o czas niedostępności usługi oraz naliczenia kar umownych zgodnie z pkt IV, 4.;



iv. W przypadku wykonywania Prac Planowanych nie częściej niż 2 razy w miesiącu Wykonawca przekaże odpowiednią informację drogą elektroniczną na adres [infor@spzoz.wroc.pl](mailto:infor@spzoz.wroc.pl) oraz adres mailowy konkretnej jednostki organizacyjnej zamawiającego w której wykonywane będą prace, z wyprzedzeniem co najmniej trzech (3) dni roboczych;

e. Kary umowne związane z dostępnością usługi:

W przypadku niedotrzymania warunków dotyczących dostępności łącza Operator jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w przypadku, gdy miesięczna dostępność przepustowości łącza:

- i. będzie wynosiła 99,4% do 98% - w wysokości 5% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;
- ii. będzie wynosiła 97% do 94% - w wysokości 10% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;
- iii. będzie wynosiła 93% do 90% - w wysokości 50% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;
- iv. poniżej 90% - w wysokości 100% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego,
- v. nie będzie wynosiła 100%, a przekroczony zostanie czas reakcji na awarię lub czas usunięcia awarii – 100 zł za każdą godzinę opóźnienia,

Naliczenie kary umownej nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych w przypadku jeżeli wysokość szkody, obejmującej utracone korzyści, będzie wyższa niż wartość należnej kary umownej.

f. Procedura zgłaszania awarii:

Zgłaszanie awarii do siedziby Wykonawcy następuje drogą telefoniczną, pocztą elektroniczną lub faksem. Minimalna dostępność numeru pod którym można będzie zgłaszać awarię to godziny od 7:00 do 20:00 w dni robocze

**3. Opis kryteriów, którymi Zamawiający będzie się kierował przy wyborze oferty wraz z podaniem znaczenia kryteriów i sposobu oceny ofert oraz opis sposobu obliczenia ceny.**





Przy wyborze ofert Zamawiający będzie stosował następujące kryteria:

Zamawiający dokona wyboru najkorzystniejszej oferty spośród ofert niepodlegających odrzuceniu przy zastosowaniu poniższych kryteriów:

3.1. cena „C” – 100%, gdzie C = Wartość abonamentu na okres 12 msc + (wartość impulsu połączenia międzynarodowego \* 7,5 \* 12) + inne opłaty jednorazowe

#### **4. Termin i miejsce realizacji zamówienia.**

Miejsce: Wrocławskie Centrum Zdrowia SPZOZ, ul. Podróżnicza 26/28

Termin realizacji zamówienia: 01.03.2019r.

#### **5. Rozstrzygnięcie postępowania i zlecenie realizacji zamówienia:**

Wybór najkorzystniejszej oferty zostanie dokonany niezwłocznie.

Po wyborze najkorzystniejszej oferty Zamawiający zawiadomi Oferentów, którzy złożyli oferty o wyborze najkorzystniejszej oferty, podając nazwę i adres Oferenta, którego ofertę wybrano.

Niezwłocznie po wyborze najkorzystniejszej oferty zostanie zawarta umowa z Wykonawcą. W przypadku odmowy wykonania umowy przez wyłonionego Wykonawcę, dopuszcza się możliwość zawarcia przez Zamawiającego umowy z oferentem, którego oferta została porównana i oceniona jako kolejna najbardziej korzystna.

Zamawiający ma prawo do wezwań o wyjaśnienia zaoferowanej ceny oraz zamknięcia postępowania bez podawania przyczyny i wybrania którejkolwiek z ofert.

#### **6. Sposób przygotowania ofert, miejsce i termin ich składania:**

Oferty należy składać w formie pisemnej **do dnia 20.02.2019r. do godz. 12:00** w sekretariacie **Wrocławskiego Centrum Zdrowia SP ZOZ, ul. Podróżnicza 26/28.**

Dokumenty będą przyjmowane w dni powszednie w godzinach 9:00-14:30

Zamawiający **dopuszcza również** składanie e-mailem na adres [infor@spzoz.wroc.pl](mailto:infor@spzoz.wroc.pl).

#### **7. Opis warunków udziału w postępowaniu:**

Zamawiający wymaga w stosunku do Wykonawców przedstawienia w ofercie:

- wypełnionego formularza ofertowego zgodnie z załącznikiem nr 1,

Oferta musi być podpisana przez uprawnionych do reprezentacji przedstawicieli Wykonawców wymienionych w rejestrze firmy lub działających na podstawie pełnomocnictwa.

Termin związania z ofertą: 30 dni od upływu terminu do składania ofert.

Wszelkie koszty związane z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Wykonawca składający ofertę, niezależnie od wyniku postępowania.

**8. Sposób prowadzenia korespondencji w sprawie niniejszego zamówienia:**

pisemnie na adres: **Wrocławskie Centrum Zdrowia SP ZOZ**

ul. Podróżnicza 26/28, 53-208 Wrocław

- a) e-mailem [infor@spzoz.wroc.pl](mailto:infor@spzoz.wroc.pl)
- b) osoby uprawnione do kontaktu z Oferentami:
  - Arkadiusz Strzałkowski, tel. (71) 39-11-762
  - Marek Dziarski, tel. (71) 39-11-762

**9. Warunki płatności za przedmiot zamówienia:** Zapłata wynagrodzenia na rzecz Wykonawcy z tytułu uruchomienia usługi dokonana będzie po odbiorze końcowym i rozliczeniu wszystkich robót, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, w terminie **30 dni** od daty ich doręczenia Zamawiającemu. Opłata miesięczna z tytułu świadczenia usług telefonicznych oraz wykonanych połączeń poza abonamentem płatna będzie po upływie każdego miesiąca kalendarzowego w terminie **30 dni** od daty otrzymania przez Abonenta prawidłowo wystawionej faktury VAT.

Załączniki do zapytania ofertowego:

- załącznik nr 1 – formularz ofertowy
- załącznik nr 2 – wzór umowy