

Wrocław, 20.02.2018r.

Znak sprawy: WCZ-SI/501/1/2018

Zapytanie Ofertowe

„Świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie telefonii stacjonarnej dla potrzeb Wrocławskie Centrum Zdrowia SPZOZ z wykorzystaniem centrali Zamawiającego”.

- I. **Zamawiający:** Wrocławskie Centrum Zdrowia SPZOZ ul. Podróżnicza 26/28, 53-208 Wrocław
- II. **Przedmiot zamówienia:** „Świadczenie usług telefonicznych w zakresie telefonii stacjonarnej dla potrzeb Wrocławskie Centrum Zdrowia SPZOZ z wykorzystaniem centrali VOIP Zamawiającego”.
- III. **Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia:**

1. Szczegółowe dane dotyczące usługi:

Wykonawca będzie zapewniał Zamawiającemu stały dostęp do takich połączeń jak:

- 1) Połączenia strefowe (lokalne),
- 2) Połączenie międzystrefowe krajowe (międzymiastowe),
- 3) 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),
- 4) Połączenia do sieci komórkowych,
- 5) Połączenia z numerami alarmowymi, (z opcją lokalizacji dla danego numeru)
- 6) Połączenia z numerami informacyjnymi oraz z biurem numerów,
- 7) Zapewnienie transmisji dla faksu, z wykorzystaniem kodeku T28 (SIP)
- 8) Wszelkie inne usługi dodatkowe związane z usługami telekomunikacyjnymi po cenie nie wyższej niż określono w dostępnym publicznie, aktualnym cenniku operatorskim Wykonawcy dla klientów biznesowych,
- 9) 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.
- 10) 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.

- 11) Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.
- 12) Zamawiający nie dopuszcza składania ofert częściowych.
- 13) Średni miesięczny czas trwania połączeń wychodzących Zamawiającego:

Połączenia	Ilość połączeń	czas trwania połączeń (gg:mm:ss)
połączenia krajowe	814	28:46:00
sieci komórkowe	1430	32:30:00
infolinia 801	10	00:22:00
118 913 biuro numerów	2	00:02:00

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:

- 1) 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;
- 2) Zamawiający wymaga nieodpłatnego zachowania niżej podanych aktualnie użytkowanych numerów telefonicznych:

Lp	Numer
1	713556932
	713556518
	713556361
	713555225
	713547522
	713218403, 713266730 - 713266737
	713352960, 713352961- 71335269
	713560780, 713560781 – 713560782
	713560784 – 713560799
	713448085

713420010 713699020 - 713699069
713444363
713438251
713420002
713160000
713631223
713390813
713631529, 713911740 - 713911759
713631561, 713911770 - 713911779
713631545, 713911760 - 713911769
713621510
713621121
713520561 – 713520569 713520571 – 713520578
713543922
713543169
713520560
713540119
713536887
713532576
713738842
713738413, 713738412
713738941
713537352
713511162
713511161

Aktualnym operatorem świadczącym usługi dla Wrocławskiego Centrum Zdrowia SPZOZ jest firma Korbank S.A. , z którą umowa obowiązuje do dnia 28.02.2018r.

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

Lp	Numer
1	713160001 - 713160019
2	713560783
3	713520570
4	713520579

- 4) Realizacja połączeń bez konieczności wybierania prefiksu operatora;
- 5) Nielimitowane połączenia głosowe lokalne, strefowe i międzystrefowe w ramach abonamentu;
- 6) Nielimitowane połączenia głosowe do wszystkich sieci komórkowych w ramach abonamentu
- 7) Ciągły (tj. 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu), bezpłatny dostęp do serwisu;
- 8) 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;
- 9) Wsparcie w postaci opiekuna technicznego;
- 10) Świadczenie usługi telekomunikacyjnej w sposób ciągły, jednolity i nieprzerwany;
- 11) Bezpłatne blokowanie lub odblokowanie określonych przez Zamawiającego połączeń dla numerów telefonicznych stanowiących przedmiot zamówienia;
- 12) Operator zestawia łącza, przez które będzie można dzwonić za pomocą standardowych metod dzwonienia (bez dodatkowych prefixów np.: połączenia lokalne – 71; międzystrefowe – 22 itp.);
- 13) Wykonawca zapewni możliwość (w ramach opłaty abonamentowej) blokadę dostępu do wszelkich usług o podwyższonej opłacie ze świadczeniem dodatkowym (m.in. nr 0300x, 0400x, 070x, MIĘDZYNARODOWE) na życzenie zamawiającego do wszystkich lub wybranych numerów;
- 14) Identyfikacje numeru dzwoniącego i prezentacje numerów;
- 15) 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.

-
- 16) 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.
 - 17) 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).
 - 18) łącze sieci MPLS (lub rozwiązanie równoważne) nie może mieć mniejszej przepustowości niż 8/8 MB
 - 19) Połączenia będą realizowane za pomocą kodeka: G.711
 - 20) 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. Wszystkie pozostałe informacje niezbędne do poprawnego świadczenia usług:
- 1) Umowa będzie zawarta na 12 miesięcy;
 - 2) Wykonawca zobowiązany będzie do niedostarczania żadnych płatnych usług ponad wymienione. Dostarczenie jakiegokolwiek płatnej usługi poza wymienionymi będzie oznaczać rozwiązanie umowy z winy Wykonawcy;
 - 3) 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;
 - 4) W przypadku rozwiązania umowy z winy strony przeciwnej przysługuje odszkodowanie na zasadach ogólnych określonych w prawie telekomunikacyjnym;
 - 5) 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.

IV. Kary umowne i SLA (Service Level Agreement):

1. Postanowienia ogólne:

- 1) Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi (niedotrzymania parametrów SLA) Wykonawca ponosi odpowiedzialność na zasadach określonych w Umowie;
- 2) 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;
- 3) 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;
- 4) 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;
- 5) Wysokość bonifikat należnych Zamawiającemu za dany Okres Rozliczeniowy z tytułu niedotrzymania warunków Umowy podlega sumowaniu;
- 6) Niedotrzymanie parametrów SLA powoduje naliczenia kary umownej zgodnie z **pkt IV, 4.** Złożenie reklamacji jest tożsame z naliczeniem kary umownej;
- 7) Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie Usługi do stanu sprzed chwili wystąpienia awarii. Wszelkie koszty związane z świadczeniem serwisu ponosi Wykonawca.

2. Gwarantowane parametry usługi:

- 1) Data aktywacji usługi:
 - a) Niedotrzymanie daty aktywacji usługi ma miejsce wtedy, gdy Wykonawca zgłosił gotowość świadczenia Usługi po dacie wskazanej umowie;
 - b) Aktywacja usługi i zakończenie procedury zmiany numerów telefonicznych zostaną potwierdzone protokołem odbioru;

Redni

-
- c) 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.
- d) Wysokość kwoty kary umownej z powodu niedotrzymania daty aktywacji usługi wynosi 300 zł za każdy dzień opóźnienia.
- 2) Czas reakcji na awarię:
- a) Czas reakcji na awarię to czas, jaki upłynie od przyjęcia zgłoszenia awarii do potwierdzenia rozpoczęcia analizy zgłoszenia przez służby techniczne Wykonawcy;
- b) Czas reakcji na awarię nie przekroczy 1 godziny.
- 3) Czas usunięcia awarii:
- a) Czas usunięcia awarii to czas, jaki upłynie pomiędzy zgłoszeniem awarii, a momentem usunięcia awarii przez służby techniczne Wykonawcy;
- b) Wykonawca powiadomi niezwłocznie Zamawiającego o usunięciu awarii;
- c) Czas usunięcia awarii nie przekroczy 4 godzin.
3. Prace planowane:
- 1) Wykonawca może w razie potrzeby przeprowadzać Prace Planowane związane z konserwacją i utrzymaniem Usługi, mogące mieć wpływ na dostępność Usługi u Zamawiającego;
- 2) Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby Prace Planowane wykonywane były poza normalnymi godzinami pracy Zamawiającego;
- 3) 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.;
- 4) W przypadku wykonywania Prac Planowanych nie częściej niż 2 razy w miesiącu Wykonawca prześle odpowiednią informację drogą elektroniczną na adres infor@spzoz.wroc.pl oraz adres mailowy konkretnej jednostki organizacyjnej zamawiającego w której wykonywane będą prace, z wyprzedzeniem co najmniej trzech (3) dni roboczych;

4. 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:

- 1) będzie wynosiła 99,4% do 98% - w wysokości 5% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;
- 2) będzie wynosiła 97% do 94% - w wysokości 10% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;
- 3) będzie wynosiła 93% do 90% - w wysokości 50% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego;
- 4) poniżej 90% - w wysokości 100% wartości rachunku wynagrodzenia wykonawcy z poprzedniego miesiąca rozliczeniowego,
- 5) 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.

5. 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

V. Opis sposobu obliczania ceny oferty

1. Cena podana w ofercie musi obejmować wszystkie koszty związane z prawidłową realizacją przedmiotu zamówienia, z wyłączeniem opłat za połączenia międzynarodowe.
2. Opłata abonamentowa będzie stała przez cały okres jej obowiązywania;
3. Wartości opłat mogą ulec zmianie w przypadku ustawowej zmiany podatku VAT lub obniżenia cen w ogólnodostępnej ofercie operatora w okresie obowiązywania umowy. Wówczas ceny jednostkowe ulegną automatycznemu obniżeniu proporcjonalnie do wysokości zmian. Wszelkie inne usługi dodatkowe związane z usługami telekomunikacyjnymi po cenie nie wyższej niż określono w dostępnym publicznie, aktualnym cenniku operatorskim Wykonawcy dla klientów biznesowych;
4. Cena przyjęta w ofercie może być tylko jedna, nie dopuszcza się wariantowości cen;
5. Zamawiający nie przewiduje możliwości prowadzenia rozliczeń między Zamawiającym a Wykonawcą w walutach obcych;

LP	Przedmiot	Wartość netto	Wartość brutto
1	Abonament miesięczny		

VI. Cena za połączenia międzynarodowe

Oferent oferuje cenę za połączenia międzynarodowe 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).

LP	Przedmiot	Cena netto	Cena brutto
1	cena za połączenia międzynarodowe w strefie krajów europejskich w/w (cena za impuls)		

Cena będzie stała przez cały okres trwania umowy.

VII. Termin i miejsce składania ofert

Ofertę prosimy złożyć do dnia 27.02.2018 do godz. 10:00

W formie elektronicznej na adres: infor@spzoz.wroc.pl,
Lub w formie papierowej na adres:

Wrocławskie Centrum Zdrowia SPZOZ
Ul. Podróżnicza 26/28
53-208 Wrocław

W treści oferty należy podać nazwę i adres Wykonawcy wraz z wypełnionymi tabelami z pkt. V i VI

W razie wszelkich pytań i wątpliwości proszę o kontakt: tel. (71) 39-11-762 lub mail: infor@spzoz.wroc.pl.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu w oryginału dokumentów, których kopie zostaną złożone w ofercie.

Dyrektor
Wojciech Skiba