**Podstawowe informacje do Umowy:**

§1

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi telefonii stacjonarnej w technologii VOIP, obejmującej   
   w szczególności:
2. utrzymanie istniejącej publicznej numeracji telefonicznej,
3. realizację połączeń głosowych w oparciu o wiązkę kanałów SIP TRUNK gwarantujące realizowanie łącznie 60 jednoczesnych połączeń wychodzących lub przychodzących,
4. usługę dostępu do dedykowanej centrali telefonicznej,
5. zapewnienie szyfrowanego kanału VPN do ww. centrali,
6. pakiet minimum 3 000 minut w abonamencie,
7. wykorzystanie istniejących zasobów w postaci 150 telefonów CISCO,
8. dzierżawę dodatkowego jednego kancelaryjnego aparatu telefonicznego – nowego   
   lub odnowionego z gwarancją,
9. dzierżawę dodatkowych sześciu aparatów telefonicznych zaawansowanego modelu z zasilaniem POE – nowych lub odnowionych z gwarancją,
10. dzierżawę dodatkowych 43 aparatów telefonicznych podstawowego modelu z zasilaniem POE – nowych lub odnowionych z gwarancją,
11. usługę nagrywania 50 wskazanych kanałów głosowych (10 jednoczesnych nagrań),
12. IVR, wielopoziomową zapowiedź w godzinach pracy i poza nimi,
13. statystykę połączeń w rozbiciu na użytkowników,
14. dedykowanego inżyniera wsparcia w godzinach pracy Urzędu Miasta Pruszkowa,
15. świadczenie usługi dla 200 użytkowników.
16. W zakresie świadczonych usług telekomunikacyjnych, Zamawiający wymaga dostarczenia łącza SIP TRUNK gwarantującego realizowanie łącznie do 60 jednoczesnych połączeń wychodzących   
    lub przychodzących do/z publicznej sieci telefonicznej w technologii VOIP.
17. Usługi świadczone będą w dwóch lokalizacjach fizycznych, połączonych między sobą światłowodem zapewnionym przez Zamawiającego oraz korzystających z jednej sieci LAN.
18. Świadczone w ramach niniejszego zamówienia usługi telekomunikacyjne w technologii VOIP będą obejmowały:
19. połączenia lokalne i strefowe,
20. połączenia międzystrefowe,
21. połączenia międzynarodowe,
22. połączenia do sieci komórkowych,
23. połączenia na numery alarmowe.
24. Wykonawca zapewni:
25. świadczenie usług telekomunikacyjnych w sposób ciągły, tj. codziennie przez całą dobę, przez okres realizacji zamówienia, z zapewnieniem wysokiej jakości połączeń, tj. poprawności wybierania numerów, braku zakłóceń utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie   
    z usług,
26. zachowanie aktualnych numerów linii Zamawiającego w ilości DDI 200 i 20 oraz wskazanych numerów publicznej sieci telekomunikacyjnej wraz z wybieraniem bezpośrednich numerów wewnętrznych,
27. realizację połączeń ze wszystkimi sieciami z zachowaniem identyfikacji numeru wywołującego oraz wywoływanego,
28. rozmowy wewnętrzne prowadzone przez Zamawiającego, tj. prowadzone przez pracowników między sobą przy pomocy telefonów VOIP, będą całkowicie bezpłatne,
29. możliwość przesyłania i odbierania wiadomości za pomocą faksu,
30. bezpłatną usługę profil blokujący połączenia na numery specjalne, dla wszystkich numerów   
    o podwyższonej płatności, przy zachowaniu możliwości jej usunięcia na żądanie Zamawiającego,
31. przeprowadzenie na własny koszt procedury przeniesienia obecnie użytkowanej przez Zamawiającego numeracji publicznej do własnej sieci telekomunikacyjnej. Ewentualny czas przerw związany z przeniesieniem numeracji telefonicznej do sieci Wykonawcy, nie może być dłuższy niż to wynika z rozporządzenia Ministra Infrastruktury z dnia 16.12.2010 r. (Dz. U. Nr 49, poz. 1670) w sprawie warunków korzystania z uprawnień w publicznych sieciach telefonicznych.
32. Wykonawca zobowiązany jest do realizacji Usług przy wykorzystaniu adekwatnego do typu linii stacjonarnego zakończenia sieci, dostarczonego przez Wykonawcę w ramach Przedmiotu Zamówienia.
33. Zamawiający, dla maksymalnego bezpieczeństwa ciągłości świadczenia usługi, wymaga, aby łącze SIP TRUNK:
34. było dostarczone przez szyfrowany kanał VPN na łączach telekomunikacyjnych operatora   
    z wystarczającym CIR (Committed Information Rate) oraz implementacją QoS (Quality of Service). W szczególności nie dopuszcza się transmisji ruchu na bazie zasobów publicznej sieci Internet, na jakimkolwiek odcinku (przęśle) transmisji danych/VOlCE niebędącym w dyspozycji Wykonawcy. W przypadku dostarczenia łączy SIP TRUNK w oparciu o wydzieloną sieć IP VPN MPLS pozbawioną szyfrowania kanałów, to na Wykonawcy będzie spoczywało pełne zapewnienie bezpieczeństwa dla przesyłanych danych,
35. obsługiwało kodeki minimum G.711a, G.729A; T-38,
36. obsługiwało protokoły transportowe dla sygnalizacji SIP: UDP i opcjonalnie TCP.
37. Zapewnienie dedykowanego inżyniera serwisowego dostępnego od poniedziałku do piątku   
    w godzinach pracy Urzędu Miasta Pruszkowa.
38. Wykonawca zapewni realizację Usług łączem światłowodowym lub miedzianym. Zamawiający   
    niedopuszcza możliwości wykorzystania łącz radiowych.

§ 2

Termin realizacji i obowiązywania Umowy

1. Początek realizacji usług: od dnia podpisania Umowy z zastrzeżeniem ust.3.
2. Okres realizacji usług: 18 miesięcy od dnia podpisania Umowy.
3. Podpisanie Umowy, jeżeli będzie to uzasadnione ze względów technicznych i/albo organizacyjnych może zostać poprzedzone przeprowadzeniem testów usługi. Okres ten nie wlicza się do okresu realizacji Umowy.

§ 3

Przygotowanie i wdrożenie Usług

1. Wykonawca, w ramach realizacji Przedmiotu Umowy, wyposaży Zamawiającego oraz zainstaluje wszelkie niezbędne urządzenia do należytego świadczenia Usług.
2. Wykonawca zapewni realizowanie w ramach miesięcznego abonamentu wszystkich połączeń wewnętrznych, przez które rozumie się połączenia w obrębie lokalizacji siedziby Zamawiającego, bez względu na kierunek.
3. Realizacja Usług będzie dostosowana do aktualnych potrzeb Zamawiającego.
4. Zamawiający nie poniesie żadnych dodatkowych kosztów związanych z rozbudową infrastruktury oraz ze wsparciem, niezbędnymi dla prawidłowej realizacji Usług.
5. Zamawiający wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Wykonawcę, na terenie obiektu Zamawiającego, w terminach i godzinach ustalonych z osobami odpowiedzialnymi po stronie Zamawiającego za realizację Umowy, wymaganych prac instalatorskich wynikających z Przedmiotu Umowy.

§ 4

Serwis

1. W razie wystąpienia awarii systemu telekomunikacyjnego skutkującej brakiem możliwości wykonywania/odbierania połączeń przez wszystkich użytkowników (zwane dalej jako „Awaria krytyczna”) lub sprzętów, aparatów IP bądź problemów technicznych (zwanej dalej ogólnie „Awarią”), Wykonawca, podczas trwania Umowy, jest zobowiązany do ich niezwłocznego usunięcia.
2. Wykonawca, w razie awarii linii telefonicznych lub innych problemów technicznych, zapewni bezpłatny dostęp do obsługi serwisowej 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały okres trwania Umowy.
3. Wszelkie koszty związane z usuwaniem Awarii ponosi Wykonawca.

§ 5

Odpowiedzialność

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za należyte, w tym terminowe wykonanie Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody, wynikłe w toku lub w związku z realizacją Umowy, chyba że zostały spowodowane wyłączną winą Zamawiającego lub osoby trzeciej, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
3. Strony są zwolnione od odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z niewykonaniem   
   lub nienależytym wykonaniem Umowy, w przypadku gdy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem zdarzeń określanych jako siła wyższa.
4. W szczególnie uzasadnionych sytuacjach, na wniosek Wykonawcy, Zamawiający może wyrazić zgodę na wydłużenie terminu usunięcia Awarii wyznaczając dodatkowy termin.
5. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego nieskuteczności usunięcia Awarii, Zamawiający dokonuje powtórnego zgłoszenia z zastrzeżeniem, że czas naprawy liczy się od chwili pierwszego zgłoszenia.
6. Wykonawca rozpatrzy reklamację oraz udzieli Zamawiającemu odpowiedzi w formie pisemnej   
   w terminie do 30 dni kalendarzowych, licząc od dnia jej złożenia. Jeżeli Zamawiający nie otrzyma   
   w formie pisemnej odpowiedzi na reklamację w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia jej złożenia, to uważa się, że reklamacja ta została uwzględniona.

§ 6

Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:
2. w przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – karę umowną w wysokości 10% wartości brutto kwoty określonej w Umowie,
3. za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w rozpoczęciu świadczenia Usług telekomunikacyjnych   
   przez Wykonawcę – karę umowną w wysokości 0,3% ceny Oferty brutto, wynikającej z treści Formularza ofertowego stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy,
4. za każdą przerwę w świadczeniu Usług, trwającą powyżej 24 godzin – karę umowną w wysokości 10% wartości brutto abonamentowej opłaty miesięcznej, wynikającej z treści Formularza ofertowego, stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy, za każdą kolejną rozpoczętą godzinę przerwy,
5. za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w usuwaniu Awarii – karę umowną w wysokości 3% wartości brutto abonamentowej opłaty miesięcznej, wynikającej z treści Formularza ofertowego stanowiącego Załącznik nr 1 do Umowy, za każdą kolejną rozpoczętą godzinę przerwy,   
   w zależności od rodzaju błędu, przy czym definicje błędów oraz czasy reakcji określane są następująco:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kategoria błędu | Czas reakcji | Czas naprawy | Godziny obowiązywania |
| Błąd krytyczny | 1h | 4h | Pn. – pt., godz. 8:00 – 16:00, dni robocze |
| Błąd ważny | 4h | 2 dni robocze | Pn. – pt., godz. 8:00 – 16:00, dni robocze |
| Błąd normalny | 8h | 4 dni robocze | Pn. – pt., godz. 8:00 – 16:00, dni robocze |

* Czas reakcji – okres od zgłoszenia błędu do potwierdzenia zarejestrowania w systemie rejestracji zgłoszeń.
* Czas naprawy – okres od zgłoszenia błędu do przywrócenia ciągłości działania procesu, wyłączając łączny czas zawieszeń spowodowanych, np. oczekiwaniem zleceniobiorcy   
  na odpowiedź użytkownika na zadane pytanie.
* Błąd krytyczny – nieprawidłowe działanie systemu telefonii powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z telefonii albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego,   
  że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem błędu krytycznego jest niemożność wykonania lub odebrania połączenie przez wszystkich użytkowników.
* Błąd ważny – nieprawidłowe działanie systemu telefonii powodujące ograniczenie korzystania z telefonów przy zachowaniu spełniania przez oprogramowanie jego podstawowych funkcji, np. brak możliwości nagrywania rozmów, awaria jednego aparatu telefonicznego.
* Błąd normalny – nieprawidłowe działanie systemu telefonii, które nie powodują ograniczenia korzystania z systemu, np. zlecenia utworzenia nowego użytkownika systemu.