

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA.

Przedmiotem zamówienia jest: Świadczenie usług telekomunikacyjnych i elektronicznych dla siedziby Bytomskich Mieszkań i Punktów Obsługi Mieszkańców w 2026 roku, a w szczególności świadczenie: usługi transmisji danych, usługi dostępu do sieci internet, usługi telefonii stacjonarnej, usługi wirtualnej centrali, usługi rejestrowania rozmów telefonicznych, usługi przestrzeni dyskowej w modelu SaaS.

1) Usługa transmisji danych

- a) Usługa świadczona będzie pomiędzy siedzibą główną ul. Armii Krajowej 54B, 41-909 Bytom, a lokalizacjami Punktów Obsługi Mieszkańców:
 - POM1 - ul. Powstańców Warszawskich 30, 41-902 Bytom - gwarantowana przepustowość łącza 1 Gb/s, w obu kierunkach,
 - POM2 – ul. Armii Krajowej 54B, 41-909 Bytom - gwarantowana przepustowość łącza 1 Gb/s, w obu kierunkach,
 - POM2 - ul. Piekarska 77, 41-902 Bytom - gwarantowana przepustowość łącza 1 Gb/s, w obu kierunkach,
 - POM4 - ul. Alojzjanów 4, 41-902 Bytom - gwarantowana przepustowość łącza 1 Gb/s, w obu kierunkach.
 - POM5 - ul. Baczyńskiego 1, 41-905 Bytom - gwarantowana przepustowość łącza 1 Gb/s, w obu kierunkach.
- b) Usługa świadczona będzie pomiędzy siedzibą główną ul. Armii Krajowej 54B, 41-909 Bytom, a Urzędem Miejskim w Bytomiu - ul. Parkowa 2, 41-902 Bytom, przepustowość łącza 1 Gb/s w obu kierunkach,
- c) Połączenia między wszystkimi lokalizacjami Bytomskich Mieszkań powinny być zrealizowane za pomocą wydzielonych, zabezpieczonych łączy światłowodowych (Zamawiający wymaga, aby część dostępowa łącza była wykonana w technologii światłowodowej i stanowiła osobne łącze fizyczne odseparowane od innych łączy). Dostarczone łącze powinno zapewniać komunikację pomiędzy urządzeniami (przełącznikami) Zamawiającego na poziomie warstwy II modelu OSI w technologii Ethernet oraz VLAN.
- d) Usługa transmisji danych we wszystkich siedzibach i oddziałach Bytomskich Mieszkań powinna być zakończona odpowiednio dobranym Urządzeniem aktywnym Wykonawcy, pozwalającym Zamawiającemu na pełne wykorzystanie zamawianej usługi, bez konieczności rekonfiguracji sprzętowej Zamawiającego (struktura i adresacja sieci LAN Zamawiającego w odpowiedniej lokalizacji nie powinna ulec zmianie).
- e) Planowane przerwy techniczne w funkcjonowaniu usługi powinny występować w dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 18.00 do 6.00 dnia następnego a w dniach ustawowo wolnych od pracy bez ograniczeń.
- f) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca uzgodnił z Zamawiającym na minimum dwa dni przed planowaną przerwą techniczną w funkcjonowaniu usługi w godzinach innych niż wymienione w ppkt e.
- g) Wykonawca zapewni monitorowanie usług za pomocą dostarczonych zarządzalnych urządzeń sieciowych i przekaże Zamawiającemu miesięczny raport dostępności SLA.

2) Usługa dostępu do sieci Internet

- a) Usługa będzie świadczona przez Wykonawcę w budynku siedziby przy ul. Armii Krajowej 54B (doprowadzenie łącza internetowego do urządzenia UTM Zamawiającego) i zapewni ona nielimitowany transfer danych (bez limitu pobierania i wysyłania danych), 24 godziny na dobę przez cały okres trwania umowy, nielimitowaną ilość otwartych sesji, brak blokowania usług i protokołów w sieci Internet oraz możliwość użytkowania dowolnej ilości urządzeń,
- b) Planowane przerwy techniczne w funkcjonowaniu usługi powinny występować w dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 18.00 do 6.00 dnia następnego, a w dniach ustawowo wolnych od pracy bez ograniczeń,
- c) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca uzgodnił z Zamawiającym na minimum dwa dni przed planowaną przerwą techniczną w funkcjonowaniu usługi w godzinach innych niż wymienione w ppkt b.

Typ łącza:

- dwa niezależne łącza symetryczne o przepustowości 1 Gb/s doprowadzone do siedziby Zamawiającego przy ul. Armii Krajowej 54b,
- łącza internetowe muszą zostać zakończone urządzeniami aktywnymi (przełącznikami) Wykonawcy oraz podłączone do urządzeń klasy UTM Zamawiającego,
- Wykonawca zapewni monitorowanie usług za pomocą dostarczonych zarządzalnych urządzeń sieciowych i prześle Zamawiającemu miesięczny raport dostępności SLA.
- Wykonawca zapewni Zamawiającemu, co najmniej 6 stałych publicznych adresów IP.

3) Usługa telefonii stacjonarnej

- a) Usługa polega na uruchomieniu i realizacji połączeń telefonicznych w ilości **30 linii jednoczesnych połączeń** podzielonych między siedzibami oraz Punktami Obsługi Mieszkańców Zamawiającego wg. poniższej tabeli:

Nazwa lokalizacji	Ilość linii
Siedziba Główna - Armii Krajowej 54b	12
POM1 – Powstańców Warszawskich 30	3
POM2 – Piekarska 77	3
POM2 – Armii Krajowej 54b	3
POM4 – Alojzjanów 4	3
POM5 – Baczyńskiego 1	6

- b) Usługa telefonii stacjonarnej będzie świadczona z wykorzystaniem technologii wirtualnej centrali telefonicznej (VPBX) wraz z przeniesieniem numerów telefonicznych obecnie używanych przez Zamawiającego (kompleksowe czynności instalatorskie) wraz z pełną konfiguracją wszystkich urządzeń wraz z utrzymaniem działania.
- c) Zakończenie usługi u Zamawiającego: porty analogowe PSTN w siedzibach i oddziałach Zamawiającego wg uzgodnień z Zamawiającym (do portów należy podłączyć istniejącą infrastrukturę telefoniczną Zamawiającego).

- d) W ramach realizacji ww. usługi nie będzie wymagana instalacja bramek GSM w siedzibie Zamawiającego.
- e) Każda linia telefoniczna powinna być objęta planem taryfowym, obejmującym nielimitowane połączenia na telefony stacjonarne i komórkowe na terenie Polski i całej Unii Europejskiej, a także umożliwić blokadę połączeń płatnych (poza ww. połączeniami w ramach abonamentu). Plan taki powinien zagwarantować stałe koszty telekomunikacyjne dla Zamawiającego.
- f) Świadczona usługa telekomunikacyjna ma zapewnić zachowanie dotychczas używanych przez Zamawiającego numerów telefonicznych oraz bezpłatne przeniesienie ich (jeśli tego wymaga zmiana Wykonawcy) na zasadach zgodnych z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tekst jednolity Dz.U. 2024 poz. 34).
- g) Ewentualna procedura przenoszenia numerów telefonicznych do nowego Wykonawcy musi być zorganizowana w taki sposób, aby czas wyłączenia poszczególnych numerów nie przekroczył 48 godzin. Dotychczas posiadane numery muszą być w pełni przeniesione i dostępne najpóźniej w dniu 1 stycznia 2026 r. od godz. 7:00.
- h) Spis numerów Zamawiającego zostanie przekazany Wykonawcy po podpisaniu umowy.
- i) W ramach usługi Wykonawca przydzieli na wyłączne użytkowanie nową wiązkę numeracyjną 1000 numerów DDI (stare numery Zamawiającego będą używane równolegle z nową numeracją).
- j) Nowe numery stacjonarne, muszą przynależeć do numeru kierunkowego 32.
- k) Usługa ma zapewnić transmisję głosową (połączenia telefoniczne).
- l) Wszystkie telefony mają być dostępne w jednej wirtualnej centrali telefonicznej (VPBX).
- m) 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 ilości połączeń i czasu ich trwania.
- n) Wykonawca powinien zapewnić całodobowy serwis na świadczonej usłudze telekomunikacyjną.
- o) Planowane przerwy techniczne w funkcjonowaniu usługi powinny występować w dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 18.00 do 6.00 dnia następnego a w dniach ustawowo wolnych od pracy i soboty bez ograniczeń.
- p) Zamawiający wymaga, aby Wykonawca uzgodnił z Zamawiającym na minimum dwa dni przed planowaną przerwą techniczną w funkcjonowaniu usługi w godzinach innych niż wymienione ppkt r.
- q) 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 zapytania ofertowego, w szczególności 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.

4) Usługa wirtualnej centrali.

- a) Wirtualna centrala telefoniczna musi zapewniać następujące funkcjonalności: menu głosowe IVR z ilością poziomów – min. 4, ujednolicone numery wewnętrzne (końcówki numeracji zewnętrznej zgodne z numeracją wewnętrzną), dodatkowy numer główny, połączenia oczekujące oraz kolejkowanie połączeń, 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 funkcjonalność rejestrowania rozmów.
- b) 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) bez ponoszenia dodatkowych kosztów (darmowe połączenia wewnętrzne w ramach wszystkich siedzibach i oddziałach Zamawiającego).
- c) Wykonawca zapewni dostęp do aplikacji umożliwiającej podstawową konfigurację usługi wraz ze wsparciem (pomocą) przy konfiguracji.
- d) Wykonawca zapewni:
 - a. Minimum 128 linii wewnętrznych.
 - b. zapowiedzi i scenariusz połączeń (IVR),
 - c. połączenia oczekujące oraz kolejkowanie połączeń,
 - d. przekierowanie połączeń wg uzgodnień,
 - e. panel użytkownika,
 - f. wirtualny fax,

5) Usługa rejestrowania rozmów telefonicznych

- a) proces nagrywania będzie realizowany na urządzeniach Wykonawcy i obejmował będzie 128 linii wewnętrznych Zamawiającego,
- b) funkcją rejestrowania objęte będą zewnętrzne połączenia przychodzące,
- c) treść zapowiedzi w ramach obowiązku informacyjnego zostanie wspólnie ustalona przez Strony po podpisaniu umowy,
- d) każda zewnętrzna rozmowa telefoniczna będzie zapisywana w postaci pliku zawierającego co najmniej takie informacje jak: data, godzina, w której było realizowane zewnętrzne połączenie przychodzące i numer wewnętrzny, który prowadził rozmowę,
- e) Wykonawca udostępni upoważnionym pracownikom Zamawiającego dostęp do nagranych plików wraz z możliwością ich pobierania i usuwania,
- f) Czas retencji rejestrowanych rozmów telefonicznych musi wynosić 7 dni.

6) Usługa przestrzeni dyskowej w modelu SaaS

Wymagane parametry i technologie usługi SaaS:

- a) pojemność przestrzeni na dane: minimum: 24TB brutto,
- b) minimalne wartości IOPS (liczba operacji wejścia/wyjścia na sekundę):
- c) odczyt losowy 500000,

- d) zapis losowy 400000,
- e) minimalne wartości odczytu/zapisu sekwencyjnego (procesu dodawania danych na końcu istniejącego strumienia danych lub pliku, w ściśle określonej kolejności, bez możliwość modyfikacji lub usuwania wcześniej zapisanych danych):
- f) odczyt sekwencyjny 3000 MB/s,
- g) zapis sekwencyjny 2500MB/s,
- h) wymaga się, aby usługa oparta była o technologię iSCSI (protokół sieciowy umożliwiający zdalny dostęp do pamięci masowych przez sieć TCP/IP, udostępniający je jako lokalnie podłączone dyski):
- i) Operator zapewni dedykowany interfejs sieciowy w urządzeniu macierzowym wyłącznie na potrzeby Zamawiającego,
- j) Operator do świadczenia usługi zapewni połączenie światłowodem typu ciemne włókno punkt-punkt w ten sposób, aby jeden jego koniec podłączony był bezpośrednio w interfejsie sieciowym urządzenia Operatora a drugi zakończony w panelu światłowodowym Zamawiającego, przy czym nie dopuszcza się żadnych urządzeń pośredniczących,
- k) Operator zapewni symetryczną przepustowość minimalną usługi na poziomie: 10Gb/s,
- l) Operator zapewni, że fizycznie dane Zamawiającego znajdować się będą na terenie Polski w odległości nie dalszej niż 30km od siedziby Zamawiającego. Każdorazowo na prośbę Zamawiającego, Operator zapewni do nich dostęp fizyczny.
- m) Operator wykona na własny koszt niezbędną konfigurację urządzeń Zamawiającego do prawidłowego działania usługi,
- n) Operator zapewni gwarancję działania usługi na poziomie SLA 99,90%,

7) Wymagane wsparcie serwisowe:

- a) Wymaga się wsparcia serwisowego w zakresie wdrożenia oraz świadczenia usług przez cały okres trwania umowy, w szczególności w zakresie obejmującym konfigurację urządzeń służących do realizacji usług.
- b) Wykonawca zapewni wsparcie dedykowanych pracowników do realizacji wszystkich usług,

8) Wymagane parametry SLA dla usług.

Czas reakcji, czas pomiędzy zgłoszeniem awarii, liczony od momentu zgłoszenia awarii do momentu podjęcia działań mających na celu ustalenie przyczyny i sposobu usunięcia awarii.

Czas usunięcia awarii: czas liczony od momentu zakończenia działań mających na celu ustalenie przyczyny i sposobu usunięcia awarii do skutecznego usunięcia awarii.

Strony ustalają następujące SLA:

- a) Usługa transmisji danych:
 - Czas reakcji na awarię: 2h,
 - Czas usunięcia awarii: 4h,
 - Roczna dostępność usługi: 99,7%

- b) Usługa dostępu do sieci internet:
 - Czas reakcji na awarię: 2h,
 - Czas usunięcia awarii: 8h,
 - Roczna dostępność usługi: 99%
- c) Usługa telefonii stacjonarnej:
 - Czas reakcji na awarię: 1h,
 - Czas usunięcia awarii: 2h,
 - Roczna dostępność usługi: 99,9%
- d) Usługa wirtualnej centrali:
 - Czas reakcji na awarię: 1h,
 - Czas usunięcia awarii: 2h,
 - Roczna dostępność usługi: 99,9%
- e) Usługa rejestrowania rozmów telefonicznych:
 - Czas reakcji na awarię: 2 h,
 - Czas usunięcia awarii: 9 h,
 - Roczna dostępność usługi: 99%
- f) Usługa przestrzeni dyskowej w modelu SaaS:
 - Czas reakcji na awarię: 2 h,
 - Czas usunięcia awarii: 8 h,
 - Roczna dostępność usługi: 99,90 %

9) Zgłoszenia awarii i usterek.

W celu obsługi zgłoszeń o awariach Wykonawca udostępni Zamawiającemu infolinię serwisową działającą całodobowo.

10) Warunki techniczne uruchomienia usługi

- a) Zamawiający wymaga, aby wszystkie usługi były realizowane przez okres 12 miesięcy (od dnia 01.01.2026 do 31.12.2026 r.)
- b) W przypadku zastosowania nowej adresacji publicznej Wykonawca w ramach zamówienia na własny koszt wykona:
 - Wszelkie niezbędne konfiguracje posiadanych przez Zamawiającego urządzeń UTM w zakresie adresacji IP, VLAN, SNAT, DNAT, Virtual IP oraz innych niezbędnych ustawień zachowując ciągłość działania usług Zamawiającego,
 - Wymagane konfiguracje przełączników Zamawiającego,
 - Konfigurację serwerów DNS i REVDNS,
 - Konfigurację innych usług i urządzeń, w przypadku których jest ona niezbędna po zmianie adresacji publicznej.
- c) Wszelkie prace konfiguracyjne niezbędne do świadczenia usług muszą być wykonywane w siedzibie Zamawiającego pod nadzorem pracownika merytorycznego, wyklucza się wszelkie metody zdalne.
- d) W ramach usług telefonii stacjonarnej Zamawiający wymaga zachowania pełnej numeracji Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się do przejęcia puli numerów Zamawiającego, Pełen spis numerów zostanie dostarczony Wykonawcy po podpisaniu umowy.

- e) Wykonawca w celu wdrożenia usług telefonii stacjonarnej Wykorzysta bramki VOIP - Grandstream GXW4232 będące własnością Zamawiającego obsługujące lokalizację Armii Krajowej 54B.
- f) Wykonawca zapewni Zamawiającemu własne bramki VOIP na Punktach Obsługi Mieszkańców określonych w punkcie 3.
- g) Wszelkie pozostałe niezbędne do świadczenia usług urządzenia dostarczy Wykonawca.
- h) Energię elektryczną do wszystkich urządzeń Wykonawcy Zamawiający zapewni nieodpłatnie.
- i) Wykonawca zapewni bezpośrednie wsparcie przy rozwiązywaniu problemów ze świadczonymi usługami w postaci dedykowanego technika (Imię, nazwisko numer telefonu, e-mail zostaną wpisane do umowy) dla każdej usługi objętej przedmiotem zamówienia.

11) Kryterium wyboru oferty:

100 % cena

12) Wymagania dodatkowe:

Zamawiający wymaga, aby zapłata za usługi płatna była w opłatach miesięcznych. Opłata naliczana będzie z góry do 10 dnia każdego kolejnego miesiąca w postaci faktury VAT z 30-dniowym terminem płatności od daty wpływu prawidłowo wystawionej faktury do Zamawiającego, a zapłata może być dokonana w ostatnim dniu tego terminu.