**Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia**

1. **DEFINICJE I SKRÓTY**
   1. NSSU – Nowa Siedziba Szpitala Uniwersyteckiego, lokalizacja: województwo małopolskie, powiat krakowski, gmina Kraków, miasto Kraków, ul. Jakubowskiego 2;
   2. SU – siedziba Szpitala Uniwersyteckiego, lokalizacja: województwo małopolskie, powiat krakowski, gmina Kraków, miasto Kraków, ul. Kopernika, Śniadeckich, Botaniczna 3, Grzegórzecka 16 i 18, Lenartowicza 14, Olszańska 5, Skawińska 8;
   3. CUMRiK – Centrum Urazowe Medycyny Ratunkowej i Katastrof, Szpital Uniwersytecki w Krakowie, ul. Kopernika 50;
   4. DDI (ang. DDI - *Direct Dialling In* – bezpośredni numer wewnętrzny);
   5. SLA (ang. SLA - *Service Level Agreement*) – utrzymanie wymaganego poziomu dostępności świadczonych przez Wykonawcę usług;
   6. PSTN ([ang.](http://pl.wikipedia.org/wiki/J%C4%99zyk_angielski) PSTN - *Public Switched Telephone Network*) – publiczna komutowana sieć telefoniczna;
   7. NDS – numer dostępu do sieci;
   8. SOPZ – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia;
   9. GSM – (ang. GSM - *Global System for Mobile Communications*) – standard [telefonii komórkowej](https://pl.wikipedia.org/wiki/Telefonia_kom%C3%B3rkowa) oferującej usługi związane z transmisją głosu, danych i wiadomości w formie [tekstowej](https://pl.wikipedia.org/wiki/SMS) lub [multimedialnej](https://pl.wikipedia.org/wiki/Multimedia_Messaging_Service);
   10. VoIP – (ang. VoIP - *Voice over Internet Protocol*) – technika umożliwiająca przesyłanie dźwięków mowy za pomocą łączy internetowych lub oddzielnych sieci wykorzystujących protokół IP;
   11. Wi-Fi – potoczne określenie zestawu standardów stworzonych do budowy bezprzewodowych sieci komputerowych.
2. **SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (SOPZ)**
   1. Przedmiotem zamówienia jest wykonanie czynności przygotowawczych oraz świadczenie usług telekomunikacyjnych w zakresie:
      1. telefonii stacjonarnej (drogą kablową) w zakresie telefonicznych połączeń lokalnych, strefowych, międzystrefowych, międzynarodowych i do sieci komórkowych generowanych z lokalizacji Zamawiającego - SU);
      2. świadczenia dostępu do Internetu na rzecz Zamawiającego w budynkach jego działalności;
      3. dzierżawy niekomutowanych torów telekomunikacyjnych.
   2. Wykonawca zapewni możliwość wykonywania i odbierania połączeń do wszystkich i od wszystkich sieci telekomunikacyjnych krajowych i zagranicznych.
   3. Połączenia przychodzące i wychodzące: głosowe oraz przesyłanie faksów musi być wykonywane drogą kablową za pośrednictwem publicznej sieci telekomunikacyjnej z wyłączeniem transmisji VoIP i radiolinii. Zamawiający nie dopuszcza zastosowania przez Wykonawcę radiolinii.
      1. Zamawiający dopuszcza zastosowanie transmisji typy VoIP wyłącznie w przypadku jednostek szpitalnych (*Oddział Dzienny Leczenia Psychoz*, *Odział Dzienny Rehabilitacji Psychiatrycznej*) zlokalizowanych na 3 piętrze w budynku przy ul. Olszańskiej 5 w Krakowie.
   4. Zamawiający nie dopuszcza realizowania połączeń telefonicznych za pomocą sieci Internet oraz drogami alternatywnymi jak: Wi-Fi, bramki GSM i pochodnych, łącza satelitarne i radiowe, numery dostępowe, itp. Usługi świadczone będą wyłącznie drogą kablową (łącze światłowodowe lub miedziane).
   5. Usługi telekomunikacyjne świadczone będą zgodnie z ustawą z dnia 16 lipca 2004 r. *Prawo telekomunikacyjne*
   6. Świadczone w ramach niniejszego zamówienia usługi telekomunikacyjne (przychodzące i wychodzące) będą obejmowały:
      1. stały, całodobowy dostęp do PSTN,
      2. abonamenty za 6 łączy cyfrowych ISDN PRA (30B+D) wg Załącznik nr 2a do SOPZ,
      3. abonamenty za 4 łącza cyfrowe ISDN BRA (2B+D) wg Załącznik nr 2a do SOPZ,
      4. abonamenty za 40 linii analogowych wg Załącznik nr 2a do SOPZ,
      5. abonamenty za 2 dostępy do sieci Internet,
      6. abonamenty za dzierżawę 4 torów telekomunikacyjnych niekomutowanych wg załącznika nr 2b do SOPZ,
      7. połączenia na numeru alarmowe i skrócone,
      8. połączenia lokalne i strefowe,
      9. połączenia międzystrefowe,
      10. połączenia do sieci telefonii komórkowej,
      11. połączenia międzynarodowe do stacjonarnych i komórkowych sieci zagranicznych,
      12. transmisję danych (fax, itp.).
   7. W związku z planowanym przenoszeniem działalności Szpitala Uniwersyteckiego w Krakowie do nowej lokalizacji na ul. Jakubowskiego 2 w Krakowie (do NSSU) – Zamawiający zastrzega sobie prawo do:
      1. przeniesienia części usług do budynku CUMRiK;
      2. i/lub przeniesienia części usług do budynku NSSU;
      3. i/lub rezygnacji z usług/części usług;
      4. i/lub zastrzega sobie możliwość do przeniesienia usług/części usług na inny podmiot/podmioty.
   8. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania wszelkich czynności przygotowawczych (niezbędne instalacje przyłączeniowe do własnej infrastruktury sieciowej, montaż i konfiguracja urządzeń, w tym również konfiguracja centrali Zamawiającego w siedzibie - SU) i gotowości do uruchomienia świadczenia usług telekomunikacyjnych w lokalizacji Zamawiającego tj. SU do **30.06.2019 r.**
   9. Zamawiana usługa świadczona będzie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w **okresie od godz. 0:00 dn. 01.07.2019 r. do godz. 12:00 dn. 15.01.2021 r.**
   10. Wysokości stawek za połączenia wymienione w punkcie 2.6 będą zgodne ze stawkami podanymi w załączniku nr 1a do SOPZ (Ofertowy Arkusz Cenowy).
   11. Pozostałe typy połączeń telekomunikacyjnych nieuwzględnione w załączniku nr 1a do SOPZ (Ofertowy Arkusz Cenowy), rozliczane będą według aktualnego i publicznie dostępnego cennika Wykonawcy.
   12. Podstawą miesięcznego rozliczenia będą rzeczywiste czasy wykonywanych połączeń z dokładnością do 1 sekundy.
   13. Wykonawca nie będzie naliczał opłat za nawiązanie lub próbę nawiązania (inicjację) połączenia.
   14. Sekundowe naliczanie będzie przerwane w momencie rozłączenia się którejkolwiek ze stron (urządzenie/abonenta wywołującego lub wywoływanego).
   15. Należność za połączenia będzie obliczana przez Wykonawcę jako iloczyn stawki netto i ilości minut trwania połączeń (z dokładnością do 1 sekundy) powiększany o należny podatek od towarów i usług VAT.
   16. Podana w załączniku nr 1a do SOPZ (Ofertowy Arkusz Cenowy) liczba minut nie stanowi dla Zamawiającego zobowiązania do utrzymania prognozowanego poziomu ruchu w czasie obowiązywania umowy. Zamawiający może wykorzystać większą lub mniejszą liczbę minut na połączenia.
   17. Za początek okresu rozliczeniowego uważa się pierwszy dzień miesiąca, a za koniec ostatni dzień miesiąca.
   18. Wykonawca w ramach niniejszego zamówienia wykona:
       1. Doprowadzenie 1 łącze cyfrowe typu ISDN PRA (30B+D) do pomieszczenia centrali telefonicznej zlokalizowanego w piwnicy budynku CUMRiK:

- wykorzystując istniejący przepust kablowy (2 \* Ø110/6,3 RHDPEp) ze szpitalnej studni teletechnicznej SKO-4 oznaczonej numerem 5 na planie – załącznik nr 2d do SOPZ,

- wykorzystując istniejące metalowe korytko kablowe w przestrzeni nad sufitem podwieszanym w piwnicznej części korytarzowej budynku CUMRiK - załącznik nr 2e do SOPZ,

- wykorzystując przestrzeń w podłodze teletechnicznej doprowadzi okablowanie i odpowiednio je zakończy (rozszyje) w szafie teletechnicznej 19 calowej typu *rack* w pomieszczeniu oznaczonym jako *1.27 – serwerownia* wg załącznika nr 2e do SOPZ,

- odtworzy zgodnie z użytą na budynku technologią wszelkie zabezpieczenia ppoż., które zostaną naruszone w czasie układania okablowania Wykonawcy – dla budynku CUMRiK zastosowano zabezpieczanie ppoż. HILTI CP673.

* + 1. Doprowadzenie 5 łączy cyfrowych typu ISDN PRA (30B+D) do pomieszczenia centrali telefonicznej zlokalizowanej w pomieszczeniach Centrali Telefonicznej Działu Informatyki, ul. Kopernika 19 - wg załącznika nr 2f do SOPZ.
    2. Doprowadzenie 4 łączy cyfrowych typu ISDN BRA (2B+D) do pomieszczenia centrali telefonicznej zlokalizowanej w przyziemiu budynku Zespołu Klinik przy Skawińskiej 8, Kraków.
    3. Doprowadzenie linii analogowych z podanymi numerami telefonicznymi do lokalizacji wskazanych w załącznik nr 2a do SOPZ.
    4. Doprowadzenie dostępu do Internatu dla lokalizacji:

1. *Zakładu Psychoterapii*, ul. Lenartowicza 14 w Krakowie – szafa dystrybucyjna Zamawiającego znajduje się na 2 piętrze w pomieszczeniu portierni,
2. *Oddziału Dziennego Leczenia Psychoz* oraz *Oddziału Dziennego Rehabilitacji Psychiatrycznej* - zlokalizowanych na 3 piętrze w budynku przy ul. Olszańskiej 5 w Krakowie.
   * + 1. Wymagane parametry łącza internetowego (w każdej z lokalizacji – dotyczy punktu 2.18.5):
3. prędkość pobierania danych (*download*) – min. 100 Mbit/s;
4. prędkość wysyłania danych (*upload*) – min. 100 Mbit/s;
5. łącze typu pełny dupleks (*full-duplex)*;
6. stały dostęp do Internetu, 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
7. łącze kablowe (miedziane lub światłowodowe) muszą być doprowadzone do pomieszczeń Zamawiającego w wskazanych powyżej lokalizacjach;
8. Zamawiający nie dopuszcza stosowania łącza bezprzewodowego/radiowego/radiolinii,
9. minimum 3 publiczne, stałe adresy IP dostępne bezpośrednio dla Zamawiającego z możliwością wykorzystania jednego na własnym routerze Zamawiającego w celu zestawienia tunelu vpn IPSec typu site-to-site;
10. oferowana przez Wykonawcę usługa musi zapewniać nielimitowany transfer danych, nielimitowaną ilość otwartych sesji, brak blokowania usług i protokołów w Internecie oraz zezwalać na użytkowanie dowolnej liczby urządzeń po stronie Zamawiającego;
11. łącze powinno być udostępnione wtykiem typu RJ45 pracującym w technologii Fast Ethernet 100Base-TX lub Gigabit Ethernet 1000Base-T doprowadzonym bezpośrednio do szafy dystrybucyjnej znajdującej się w lokalizacjach Zamawiającego;
12. Wykonawca jest odpowiedzialny za doprowadzenie, uruchomienie i obsługę łącza. Wykonawca samodzielnie uzyska ewentualne pozwolenia, o ile będą wymagane, oraz dokona niezbędnych ustaleń technicznych w celu podłączenia łącza.
    1. Wykonawca dysponuje odpowiednimi środkami i zapleczem technicznym niezbędną do uruchomienia i świadczenia usług będących przedmiotem zamówienia.
    2. Wykonawca dostarczy i zamontuje na swój koszt niezbędne przyłącza kablowe do własnej infrastruktury sieciowej oraz urządzenia (modemy, itp.) konieczne do uruchomienia świadczenia przez Wykonawcę usług telekomunikacyjnych na rzecz Zamawiającego.
    3. Zamawiający w miejscach instalacji posiada:
13. Kopernika 50, Kraków - centralę telefoniczną AVAYA IP OFFICE 500 v.2 z dedykowaną kartą do podłączenia z publiczną siecią telefoniczną: IP OFFICE 500 TRUNK CARD PRIMARY RATE UNIVERSAL DUAL – (1 szt.);
14. Kopernika 19, Kraków – centralę telefoniczną Matra Nortel 6500 (moduł główny) oraz 7 tzw. central wyniesionych. Łączność do PSTN z tzw. central wyniesionych odbywa się przez moduł główny centrali Matra Nortel na Kopernika 19 w Krakowie przez wewnętrze łącza Zamawiającego. Zamawiający udostępni w swojej centrali styk 5 szt. E1 (PRA) do realizacji usług, o których mowa w tym postępowaniu;
15. Skawińska 8, Kraków – centrala Telesis ISDX 2048.
    1. Parametry techniczne łączy i linii telefonicznych oraz linii telekomunikacyjnych/łączy, na których świadczona będzie usługa, muszą być zgodne z obowiązującymi normami.
    2. Wszystkie urządzenia, które dostarczy Wykonawca i zamontuje w siedzibie Zamawiającego muszą posiadać wszystkie niezbędne deklaracje zgodności oraz atesty i homologacje dopuszczające do użytku na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
    3. Wykonawca przeprowadzi na swój koszt niezbędne prace konfiguracyjne w centralach Zamawiającego w celu uruchomienia świadczenia usług na łączach 1 x PRA (30B+D) (dla lokalizacji Kopernika 50, Kraków), 5 x PRA (30B+D) (dla lokalizacji Kopernika 19, Kraków wraz centralami wyniesionymi w ich lokalizacjach – jeśli zajdzie taka potrzeba) oraz 4 x BRA (2B+D) (dla lokalizacji Skawińska 8) oraz lokalizacjach dla numerów z załącznika nr 2a do SOPZ. Zamawiający wymaga, aby w czasie przełączania do sieci Zamawiającego Wykonawca zapewnił na swój koszt odpowiednie wsparcie serwisowe (serwisantów) w siedzibie Zamawiającego do central Zamawiającego tzn. do centrali Matra Nortel 6500 (zakres numerowy 12 424 7000 – 8999) oraz do centrali Avaya IP Office 500 v.2 (zakres numerowy 12 351 6600 – 6849) – tak by przełączenie na infrastrukturę Wykonawcy skrócić do niezbędnego minimum. W przypadku, gdy umowa zostanie zawarta z dotychczasowym Wykonawcą (Netia S. A.) i pod warunkiem, że nie będzie zachodziła konieczność fizycznej rekonfiguracji usług – wówczas nie będzie wymagane osobiste stawienie się na miejscu instalacji usług serwisantów central Zamawiającego.
    4. Wykonawca na swój koszt skonfiguruje centralę telefoniczną AVAYA IP OFFICE 500 v.2, w lokalizacji na ul. Kopernika 50, Kraków w budynku CUMRiK w taki sposób, że w razie awarii łącza cyfrowego typu ISDN PRA (30B+D), będącego przedmiotem tego postępowania, centrala w sposób automatyczny dokona przekierowania ruchu wychodzącego przez łącza 5xPRA 30B+D, będące przedmiotem tego postępowania, w lokalizacji Kopernika 19, Kraków, centrala Matra Nortel 6500. Centrale AVAYA IP OFFICE 500 v.2 oraz Matra Nortel 6500 połączone są łączem 1xPRA (30B+D) własności Zamawiającego, który wykorzystuje to łącze do połączeń wewnętrznych.
    5. Wykonawca na swój koszt skonfiguruje centralę telefoniczną Matra Nortel 6500 w lokalizacji na ul. Kopernika 19, Kraków w taki sposób, że w razie awarii łączy cyfrowych typu ISDN 5xPRA (30B+D), będących przedmiotem tego postępowania, centrala w sposób automatyczny dokona przekierowania ruchu wychodzącego na łącze 1xPRA (30B+D), będące przedmiotem tego postępowania, w systemie centralowym AVAYA IP OFFICE 500 v.2, w lokalizacji na ul. Kopernika 50, Kraków w budynku CUMRiK. Centrale AVAYA IP OFFICE 500 v.2 oraz Matra Nortel 6500 połączone są łączem 1xPRA 30B+D własności Zamawiającego, który wykorzystuje to łącze do połączeń wewnętrznych.
    6. Wykonawca przejmie i zachowa dotychczasową numerację jaką posiada już Zamawiający dostępną bezpośrednio z sieci PSTN i uruchomi ją w sieci Wykonawcy bez przerw w pracy od dnia obowiązywania umowy (Wykonawca przygotuje oraz złoży stosowne wnioski o przeniesienie zakresu numeracji będącej przedmiotem zamówienia). Koszty związane z przejęciem numerów ponosi Wykonawca. Lokalizacje zakresów numeracyjnych:
16. Kopernika 19, Kraków – centrala Matra Nortel 6500, zakres: (DDI 12 424 7000 ÷ 12 424 8999 tj. 2000 numerów – obecnie Netia S.A);
17. Kopernika 50, Kraków – centrala AVAYA IP OFFICE 500 v.2, zakres: (DDI 12 351 6600 ÷ 12 351 6849 tj. 250 numerów – obecnie Netia S. A.);
18. Numery analogowe i cyfrowe wg załącznika nr 2a do SOPZ.
    1. Połączenia głosowe między wszystkimi jednostkami Zamawiającego w obrębie jego numeracji będą bezpłatne.
    2. Wykonawca zapewni w ramach abonamentu za 6 łączy typu PRA (30B+D) (doprowadzanych przez Wykonawcę do budynku przy ul. Kopernika 19 (5xPRA) i ul. Kopernika 50 (1xPRA), na których to będzie obsługiwał dotychczasową numerację Zamawiającego wykazaną w punkcie 2.27) bezpłatne połączenia z numeracją Zamawiającego posiadaną w lokalizacji NSSU (Jakubowskiego 2, Kraków – zakres DDI 12 400 1000 ÷ 12 400 3999 tj. 3000 numerów – obecnie obsługiwane przez Netia S.A.
    3. W ramach zaoferowanej ceny Wykonawca zapewni bezpłatnie blokadę połączeń na numery specjalne o podwyższonej płatności (0-70x, 0-207x, 0-208x, 0-703x, 0-704x, 0-300x, 0-400x oraz inne numery usług o podwyższonej opłacie/typu premium) - z możliwością bezpłatnego odblokowania na życzenie Zamawiającego. To czy usługa jest typu premium decyduje wpis w rejestrze numerów usług o podwyższonej opłacie Urzędu Komunikacji Elektronicznej.
    4. Wykonawca na własny koszt tak skonfiguruje centrale Zmawiającego, aby realizacja połączeń odbywała się bez konieczności ręcznego wybierania przez abonenta prefiksu operatora – NDS (numer dostępu do sieci) (automatyczny prefiks będzie zaprogramowany).
    5. Wykonawca w ramach niniejszego zamówienia zapewni:
       1. możliwość bezpłatnego wykonywania połączeń na skrócone 3-cyfrowe numery alarmowe (AUS) do służb powołanych ustawowo do niesienia pomocy, służb miejskich, służb informacyjno-interwencyjnych administracji państwowych, np.:
       * 112 – Europejski Numer Alarmowy,
       * 999 – Pogotowie Ratunkowe,
       * 998 – Państwowa Straż Pożarna,
       * 997 – Policja,
       * 996 – Centrum Antyterrorystyczne - Agencja Bezpieczeństwa Wewnętrznego,
       * 995 – Pogotowie Komunikacji Miejskiej,
       * 994 – Pogotowie Wodo-Kanalizacyjne,
       * 992 – Pogotowie Gazowe,
       * 993 – Pogotowie Ciepłownicze,
       * 991 – Pogotowie Energetyczne,
       * 987 – Wojewódzkie Centrum Zarządzania Kryzysowego,
       * 986 – Straż Miejska,
       * 985 – Ratownictwo Morskie i Górskie,
       * 984 – Pogotowie Rzeczne,
       * 983 – Pogotowie Weterynaryjne,
       * 982 – Pogotowie Dźwigowe,
       * 981 – Pogotowie Drogowe i Pomoc Drogowa,
       * usług bezpłatnych.
       1. Wykonawca zapewni możliwość ruchu do sieci publicznych takich jak: serwisy informacyjne, typu: łącz, infolinie: 800; 801; 804, linie informacyjne: 191XX; 193XX; 195XX, połączenia z biurami numerów, np. 118913 (Zamawiający zastrzega sobie możliwość blokady tych usług bez dodatkowych opłat),
       2. prezentację numeru wychodzącego (CLIP – ang. *Calling Line Identification Presentation*),
       3. blokada prezentacji numeru dzwoniącego (CLIR – ang. *Calling Line Identification Restriction*),
       4. prezentacja numeru abonenta dołączonego (COLP – ang. *Connected Line Identification Presentation*),
       5. identyfikację połączeń złośliwych, uciążliwych lub zawierających groźby (MCID – ang. *Malicious Call Identification*),
       6. blokadę połączeń anonimowych (ACR – ang. *Anonymus Call Rejection*),
       7. wiadomości tekstowe (UUS1 – ang. *User to User Signalling 1*),
       8. blokadę połączeń o podwyższonej płatności (Zamawiający zastrzega sobie prawo do bezpłatnego blokowania połączeń wychodzących na numery o podwyższonej opłacie a także połączeń przychodzących z takich numerów),
       9. możliwość zgłaszania awarii na bezpłatny numer telefonu Wykonawcy lub bezpłatną/płatną (wg publicznie dostępnego cennika Wykonawcy) infolinię (BOK) typu 801 xxx xxx (czynne również w dni świąteczne oraz ustawowo wolne od pracy) - przy czym numery te będą również dostępne w przypadku zgłaszania awarii z telefonu komórkowego – w przeciwnym razie Wykonawca przekaże Zamawiającemu również taki numer telefoniczny BOK, osiągalny z sieci komórkowej. Inne formy zgłaszania awarii (np. mail, faks) – będą opcjonalne (Zamawiający dopuszcza je jako nieobligatoryjne). Dane te zostaną przekazane pisemnie Zamawiającemu najpóźniej w dniu oznaczonym w Umowie jako dzień rozpoczęcia świadczenia usług.
       10. realizację innych oferowanych usług w oparciu o aktualny i publicznie dostępny cennik Wykonawcy.
    6. Zamawiający wymaga od Wykonawcy rzetelnych, czytelnych i nieodpłatnych faktur nie wymagających stosowania żadnych przeliczeń w celu uzyskania wysokości stawek za połączenia i za abonament.
    7. Zamawiający wymaga, aby zakres świadczonych usług telekomunikacyjnych zawarty był na jednej fakturze.
       1. Opłaty abonamentowe oraz opłaty za świadczone usługi (np. zrealizowane połączenia) opłacane będą po realizacji przedmiotu Umowy za dany miesiąc – tzw. abonament „z dołu” na podstawie miesięcznych faktur wystawionych przez Wykonawcę.
    8. Wykonawca udostępni Zamawiającemu comiesięcznie i nieodpłatnie **szczegółowy wykaz realizowanych usług telekomunikacyjnych** w formie bilingu z każdego numeru DDI – **w jednym pliku**. **Biling szczegółowy** dostępny będzie poprzez stronę internetową lub dołączony do faktury nośnik cd/dvd albo przesłany na adres mailowy Zamawiającego [biling@su.krakow.pl](mailto:biling@su.krakow.pl) w formacie umożliwiającym edycję (.xls(x), .csv). Biling szczegółowy musi zawierać minimum takie informacje z podziałem na kolumny jak:

- liczba kolejna (numer rekordu),

- numer abonenta nawiązującego połączenie (DDI/MSN/ POTS),

- numer abonenta wywoływanego (wybrany numer),

- data (*dd-mm-rrrr* lub *rrrr-mm-dd*),

- godzina (*godz., min, sek.*) nawiązania połączenia,

- czas trwania połączenia (godz., min, sek.),

- koszt połączenia,

- rozróżnienie typu połączenia (lokalne/ strefowe/ komórkowe/ międzynarodowe/ specjalne/ itp.).

* 1. Wykonawca udostępni Zamawiającemu comiesięcznie i nieodpłatnie **sumaryczny wykaz realizowanych usług telekomunikacyjnych** w formie bilingu z każdego numeru DDI – **w jednym pliku**. **Biling sumaryczny** dostępny będzie poprzez stronę internetową lub dołączony do faktury nośnik cd/dvd albo przesłany na adres mailowy Zamawiającego [biling@su.krakow.pl](mailto:biling@su.krakow.pl) w formacie umożliwiającym edycję (.xls(x), .csv). Biling sumaryczny musi zawierać minimum takie informacje jak:

- liczba kolejna (numer rekordu),

- numer abonenta nawiązującego połączenie (DDI/analogowego),

- sumaryczny koszt połączeń dla danego numeru.

* 1. Biling ten będzie dostępy dla Zamawiającego najpóźniej 7 dni od daty wystawienia faktury za okres rozliczeniowy, którego dotyczy faktura.
  2. W nagłych, szczególnych przypadkach na żądanie Zamawiającego – Wykonawca przekaże Zamawiającemu nieodpłatnie informacje bilingowe dotyczące numeracji posiadanej przez Zamawiającego (uzyskanej od Wykonawcy, na zakresie której świadczone będą usługi).
  3. W przypadku dostępu do systemu bilingowego przez stronę internetową – Wykonawca przekaże Zamawiającemu, przed terminem płatności pierwszej faktury:

- adres strony www, pod którym dostępne są dane bilingowe,

- niezbędne informacje potrzebne do zalogowania się do serwisu (login użytkownika/ hasło dostępowe/ itp. – min. dla dwóch użytkowników Zamawiającego).

* 1. Wykonawca zapewni należyte wykonanie przedmiotu zamówienia w czasie trwania umowy, w szczególności zobowiązuje się do świadczenia usług telekomunikacyjnych w sposób ciągły tj. codziennie przez całą dobę z zapewnieniem wysokiej jakości usług i połączeń tj. poprawności wybierania numerów w kierunku wychodzącym i przychodzącym, braku zakłóceń utrudniających lub uniemożliwiających korzystanie z usług.
  2. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu dostępność usługi w skali każdego danego miesiąca (SLA) kalendarzowego na poziomie nie mniejszym niż 99,99%. Dostępność Usługi oblicza się przy pomocy następującego wzoru:

gdzie:

* SLA (ang. SLA - *Service Level Agreement*) – współczynnik utrzymania wymaganego poziomu dostępności świadczonych przez Wykonawcę usług,
* Lgm – łączna liczba godzin w danym miesiącu kalendarzowym,
* Lgn – łączna liczba godzin niedostępności usługi w danym miesiącu kalendarzowym.

Niezagwarantowanie tego parametru przez Wykonawcę skutkować będzie zastosowaniem zapisów o karach umownych (dotyczy wszystkich usług, które realizuje Wykonawca).

* 1. Przystąpienie do usuwania awarii nastąpi w przeciągu 1 godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego tego faktu Wykonawcy. Naprawa nastąpi najpóźniej w przeciągu 4 godzin od zgłoszenia Wykonawcy tego faktu. Niespełnienie tego warunku przez Wykonawcę skutkować będzie zastosowaniem zapisów o karach umownych (dotyczy wszystkich usług, które realizuje Wykonawca).
  2. Wykonawca zobowiązany jest zachować wszelkie informacje pozyskane w czasie obowiązywania Umowy oraz w okresie późniejszym w tajemnicy.
  3. Wykonawca na własny koszt dokona demontażu urządzeń i poprowadzonych instalacji oraz wykona roboty budowlane (uzupełnienia tynku/malowanie, itp.) przywracając obiekt do stanu poprzedniego w terminie do 30 dni od zakończenia świadczenia usługi. Prace naprawcze winny być potwierdzone na piśmie przez Zamawiającego.
  4. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za szkody wyrządzone przez Wykonawcę podczas wykonywania przedmiotu zamówienia.