

**SPECYFIKACJA ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA  
W ZAKRESIE UDZIELENIA ZAMÓWIENIA W POSTĘPOWANIU P/N  
„ŚWIADCZENIE USŁUG TELEFONII KOMÓRKOWEJ GSM  
DLA SPÓŁEK GRUPY KAPITAŁOWEJ WĘGLOKOKS”**

**§ 1**

**DEFINICJE**

**POSTĘPOWANIE** – postępowanie którego celem jest wybór Operatora dla Spółek Grupy Kapitałowej Węglokoks świadczącego usługi w zakresie dostępu do sieci GSM zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2018, poz. 1954).

**ORGANIZATOR** – Węglokoks S.A. w Katowicach, reprezentowany przez Kierownika Działu Administracji, który jest uprawniony do przygotowania i przeprowadzenia Postępowania.

**KOMISJA** – Zespół zadaniowy ds. projektu pod nazwą „Centralizacja zarządzania usługami telekomunikacyjnymi w Grupie Kapitałowej WĘGLOKOKS” powołany Uchwałą nr 162/2017 Zarządu Węglokoks S.A. w Katowicach z dnia 29.08.2017 r.

**OPERATOR/OFERENT/WYKONAWCA** – zarejestrowany podmiot prawa handlowego posiadający koncesję wydaną przez organ nadzoru zgodnie z wymogami ustawą Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2018, poz. 1954).

**USŁUGA ŚWIADCZENIA USŁUG TELEFONII KOMÓRKOWEJ GSM /UMOWA** – umowa zawarta pomiędzy Zamawiającym a Operatorem w przedmiocie objętym postępowaniem zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2018, poz. 1954).

**WĘGLOKOKS** – Węglokoks S.A. w Katowicach.

**SPÓŁKI GRUPY KAPITAŁOWEJ WĘGLOKOKS** – Węglokoks wraz z podmiotami wskazanymi w załączniku nr 1 do niniejszej SIWZ.

**ZAMAWIAJĄCY** - SPÓŁKI GRUPY KAPITAŁOWEJ WĘGLOKOKS

**SIWZ** – Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia w zakresie udzielenia zamówienia w postępowaniu p/n „Świadczenie Usług Telefonii Komórkowej GSM dla Spółek Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS”

**USŁUGA VOICE** - wykonywanie i odbieranie połączeń, wysyłanie i odbieranie SMS, MMS oraz transmisję danych, zarówno dla połączeń w kraju jak i za granicą.

**USŁUGA DATA** - transmisję danych, zarówno dla transmisji danych w kraju jak i za granicą.

**ABONAMENT** – wartość miesięcznego zobowiązania Zamawiającego dla wszystkich aktywacji Voice oraz Data, która stanowi okres rozliczeniowy będący podstawą do wystawienia faktury VAT.

**AKTYWACJA** – pojedyncze zobowiązanie Zamawiającego osobno dla usługi Voice jak i Data, dla którego Operator przypisze unikalne dane pozwalające na jego jednoznaczną identyfikację.

## § 2

### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. SIWZ ma zastosowanie do prac Komisji w celu wyboru Wykonawcy do udzielenia zamówienia w zakresie świadczenia usług telefonii komórkowej GSM dla spółek Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS.
2. Do udzielania zamówienia polegającego na wyborze Wykonawcy i zawarcia z nim umowy w zakresie świadczenia usług telefonii komórkowej GSM dla spółek Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS nie stosuje się przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. prawo zamówień publicznych (t.j. Dz.U.2018, poz.1986).
3. W sprawach nieuregulowanych SIWZ zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny (t.j. Dz.U. 2018, poz. 1025 z późniejszymi zmianami).
4. Postępowanie ma charakter otwarty.
5. Ogłoszenie o Postępowaniu podaje się do publicznej wiadomości na co najmniej 14 dni przed wyznaczonym terminem składania ofert.
6. Ogłoszenie o Postępowaniu zamieszcza się na stronach internetowych Spółek Grupy Kapitałowej Węgłokoks, wyszczególnionych w Załączniku nr 1 do SIWZ.
7. Ogłoszenie, o którym mowa w ust. 5 i 6 powyżej winno zawierać co najmniej:
  - a) nazwę i siedzibę Organizatora,
  - b) przedmiot Postępowania,
  - c) miejsce i termin składania ofert,
  - d) osobę do kontaktu ze strony Organizatora,
  - e) warunki jakie musi spełniać Oferent,
  - f) zastrzeżenie o prawie przysługującym Organizatorowi do zmiany warunków Postępowania, odstąpienia od Postępowania, unieważnienia Postępowania,
  - g) zakres świadczenia usług przez Operatora.
8. Oferent jest związany z ofertą przez 120 dni od upływu terminu składania ofert.
9. Dla ważności Postępowania wystarczającym jest złożenie choćby jednej oferty niepodlegającej odrzuceniu.

## § 3

### **PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

1. Zakres zamówienia w ramach zryczałtowanych usług telekomunikacyjnych świadczonych przez Operatora obejmuje niżej wymienione usługi:
  - 1) Voice - obejmujących usługi telefonii komórkowej, w tym transmisji danych, w zakres których m.in. wchodzi:
    - a) łączność głosowa realizowana na telefony stacjonarne, w sieciach innych operatorów komórkowych, roamingowe, połączenia krajowe i międzynarodowe,
    - b) łączność tekstowa SMS,
    - c) łączność multimedialna MMS,
    - d) pakiet transmisji danych 5 GB.
  - 2) Data – w ujęciu wariantowym – obejmujących usługi przesyłu danych, priorytetowo w standardzie LTE - obejmujących usługi w poniższej specyfikacji:

- a) 10 GB transmisji danych w okresie abonamentowym przydzielonych dla każdej aktywacji. W przypadku gdy użytkownik znajduje się w zasięgu transmisji LTE transfer danych będzie nielimitowany.
  - b) 25 GB transmisji danych w okresie abonamentowym dla wszystkich aktywacji DATA przyporządkowanych do jednego konta abonenckiego Zamawiającego. W przypadku gdy użytkownik znajduje się w zasięgu transmisji LTE transfer danych będzie nielimitowany.
- 3) Oferent wyceni zakup dodatkowej pakietowej transmisji danych i określi cenę netto pakietu danych 2GB, 5 GB oraz 10GB zarówno dla usługi określonej w pkt 1) jak i pkt 2). W przypadku pkt 2) ppkt a) - pakiet danych będzie określony do pojedynczej aktywacji, natomiast w odniesieniu do ppkt b) - pakiet danych będzie określony do wszystkich aktywacji DATA przyporządkowanych do jednego konta abonenckiego Zamawiającego.
  - 4) Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia przedstawia załącznik nr 4 do SIWZ.
  - 5) Zamawiający zastrzega sobie prawo wyboru wariantu w zakresie usług Data, który będzie przedmiotem zawartej Umowy.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo w okresie trwania umowy do zmniejszenia ilości utrzymywanych aktywnych abonamentów do -15% osobno dla usług wymienionych w pkt 1 ust 1) oraz ust 2) w odniesieniu do ilości określonej dla każdej ze Spółek zgodnie z załącznikiem nr 2 do SIWZ. Z tego tytułu Operator nie naliczy kar umownych ani nie skoryguje ceny dla pozostałych aktywacji. Okres rozliczeniowy dla tych aktywacji zakończy się z ostatnim dniem miesiąca, w którym Zamawiający zrezygnował z utrzymywania aktywacji.
  3. Zamawiający zastrzega sobie prawo w okresie trwania umowy do zwiększenia bez górnego limitu ilości utrzymywanych aktywnych abonamentów dla usług wymienionych w pkt 1 ust 1) oraz ust 2) w odniesieniu do ilości określonej dla każdej ze Spółek zgodnie z załącznikiem nr 2 do SIWZ.
  4. Oferent zapewni bezpłatne przeniesienie do swojej sieci z zachowaniem numeracji dotychczas użytkowanych numerów w spółkach Grupy Kapitałowej Węgłokoks w ilości zgodnej z załącznikiem nr 2 do SIWZ. Szczegółowy wykaz aktywnych numerów użytkowanych przez spółki Grupy Kapitałowej WĘGŁOKOKS, z podziałem na Voice oraz Data, zostanie przekazany przez poszczególne spółki przed podpisaniem umowy z Operatorem, którego oferta zostanie oceniona za najbardziej korzystną.
  5. Czas trwania umowy: zawarcie umowy nastąpi z dniem kolejnym po upływie zobowiązania wynikającego z umowy zawartej z dotychczasowym Operatorem, którego termin określono w załączniku nr 2 do SIWZ natomiast każda z umów zakończy się z dniem 31 marca 2021 roku. W przypadku gdy zamawiający skorzysta z uprawnień wynikających z zapisów ust. 3. lub w drodze cesji przejmie dodatkowe aktywacje okres zobowiązania dla tych aktywacji kończył się będzie z dniem 31 marca 2021 roku.
  6. Zakres i przedmiot usług stanowią integralną część umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, którą Spółki Grupy Kapitałowej WĘGŁOKOKS podpiszą z Operatorem.
  7. Operator zobowiązany jest do zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych osobno z każdą ze Spółek Grupy Kapitałowej WĘGŁOKOKS. Wykaz spółek Grupy Kapitałowej WĘGŁOKOKS, określono w załączniku do niniejszego Postępowania. Spółki Grupy Kapitałowej Węgłokoks zastrzegają sobie prawo zawarcia Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z firmą wyłonioną w trakcie niniejszego postępowania po upływie okresu wypowiedzenia umowy zawartej przez spółkę z dotychczasowym Operatorem.

## **§ 4**

### **POZOSTAŁE ISTOTNE POSTANOWIENIA UMOWY**

Z zastrzeżeniem § 3 ust 1, 2, 3, 4 oraz 5 określa się pozostałe, istotne postanowienia umowy usługi świadczenia usług telefonii komórkowej GSM dla spółek Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS:

1. Operator zobowiązany jest do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług telefonii komórkowej GSM na podstawie ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Zamawiający zastrzega sobie prawo ostatecznego sformułowania treści umowy. Do treści umowy mogą zostać wprowadzone tylko takie postanowienia, które nie będą powodować sprzeczności umowy z warunkami i postanowieniami określonymi w SIWZ oraz z obowiązującymi przepisami prawa polskiego.
3. Operator, którego oferta zostanie oceniona za najbardziej korzystną w ramach migracji do swojej sieci dostarczy bezpłatnie Zamawiającemu karty SIM.
4. W ramach realizacji umowy Operator, dla każdej ze spółek, z którą podpisze umowę na świadczenie usług telefonii GSM, dostarczy bezpłatnie puste karty SIM, które zamawiający w ramach wykonywania Umowy wykorzysta do procesów migracyjnych lub nowych aktywacji w ilości stanowiącej co najmniej 10% sumy kart Voice oraz Data określonej w załączniku nr 2 do SIWZ.
5. Usługa cesji aktywacji przyjęcia jak i oddania aktywacji z konta Zamawiającego zostanie przeprowadzona przez Operatora bezpłatnie.
6. Płatność za usługi telefonii komórkowej GSM będzie dokonywana na podstawie wystawionej miesięcznie faktury VAT a termin płatności zostaje określony na 21 od daty otrzymania faktury.
7. Operator zobowiązany będzie do wykonania na rzecz Zamawiającego usług telefonii komórkowej GSM zgodnie z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
8. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
9. Szczegółowe warunki i postanowienia umowy w zakresie świadczenia usług telefonii komórkowej GSM zostaną ustalone w drodze negocjacji prowadzonych przez spółki Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS z Operatorem wyłonionym w Postępowaniu.
10. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. kodeks cywilny.

## **§ 5**

### **WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ OPIS SPOSOBU DOKONYWANIA OCENY SPEŁNIANIA TYCH WARUNKÓW**

1. O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki, dotyczące:
  - 1) posiadania uprawnień do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania, tj. wpis do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zgodnie z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne. Ocena spełnienia warunku będzie dokonywana metodą 1 – 0, tj. spełnia/nie spełnia, na podstawie oświadczenia zawartego w druku „OFERTA” lub zaświadczenia o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne. Druk „OFERTA” stanowi załącznik nr 3 do SIWZ.

- 2) posiadania wiedzy i doświadczenia. Ocena spełnienia warunku będzie dokonywana metodą 1 – 0, tj. spełnia/nie spełnia, na podstawie oświadczenia zawartego w druku „OFERTA”;
  - 3) dysponowania odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania zamówienia. Ocena spełnienia warunku będzie dokonywana metodą 1 – 0, tj. spełnia/nie spełnia, na podstawie oświadczenia zawartego w druku „OFERTA”;
  - 4) przedstawienia aktualnego zaświadczenie właściwego Naczelnika Urzędu Skarbowego oraz właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające odpowiednio, że Oferent nie zalega z opłacaniem podatków, opłat oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne lub społeczne lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu – wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert.
2. Wykonawca może polegać na wiedzy i doświadczeniu, potencjale technicznym, osobach zdolnych do wykonania zamówienia lub zdolnościach finansowych innych podmiotów, niezależnie od charakteru prawnego łączących go z nimi stosunków. Wykonawca w takiej sytuacji zobowiązany jest udowodnić Zamawiającemu, że będzie dysponował zasobami niezbędnymi do realizacji zamówienia, w szczególności przedstawiając w tym celu pisemne zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na okres korzystania z nich przy wykonaniu zamówienia. Ww. zobowiązanie musi być załączone do oferty przetargowej w oryginale.
  3. Wykonawca musi oferować zasięg świadczonych usług GSM, o pokryciu nie mniejszym niż 90% powierzchni kraju oraz zasięg sieci LTE nie mniejszy niż 60% powierzchni kraju.
  4. Organizator nie dopuszcza składania ofert przez konsorcjum.
  5. Organizator nie dopuszcza składania ofert częściowych.
  6. Organizator wymaga złożenia oferty na oba warianty usług Data, określone zgodnie z zapisami § 3, ust 1. pkt 2) ppkt a) oraz ppkt b).
  7. Organizator dopuszcza wyłącznie składanie ofert przez podmioty, które mają zarejestrowaną siedzibę/oddział na terytorium Polski oraz są czynnym płatnikiem podatku VAT.

## **§ 6**

### **DOKUMENTY WYMAGANE OD OFERENTA**

1. Oświadczenia lub dokumenty, jakie Wykonawcy muszą złożyć w ofercie:
  - 1) na potwierdzenie spełniania warunków, o którym mowa w § 5 oferta musi zawierać następujące dokumenty:
    - a) aktualny odpis z właściwego rejestru lub z centralnej ewidencji i informacji o działalności gospodarczej, jeżeli odrębne przepisy wymagają wpisu do rejestru lub ewidencji, wystawiony nie wcześniej niż 3 miesiące przed upływem terminu składania ofert;
    - b) aktualne zaświadczenie o wpisie do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych, o którym mowa w art. 10 ust. 1 i art. 11 ustawy Prawo telekomunikacyjne lub złożyć oświadczenie o posiadaniu takiego wpisu – zawarte w druku „OFERTA”;
    - c) aktualne zaświadczenie właściwego Naczelnika Urzędu Skarbowego oraz właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub złożyć oświadczenie o posiadaniu takiego wpisu – zawarte w druku „OFERTA”;
    - d) mapę zasięgu sieci Operatora, na której osobnym kolorem zaznaczy zasięg sieci LTE wraz z oświadczeniem, że pokrycie obszaru Polski zasięgiem sieci spełnia wymagania określone w § 6 ust 3. SIWZ

- 2) wypełniony w formie oryginału druk „OFERTA”, stanowiący załącznik nr 3 do SIWZ, zawierający oświadczenie, że wykonawca spełnia wszystkie warunki określone w specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Upoważnienie osób podpisujących ofertę musi bezpośrednio wynikać z dokumentów dołączonych do oferty. Oznacza to, że jeżeli upoważnienie takie nie wynika wprost z dokumentu stwierdzającego status prawny wykonawcy, to do oferty należy dołączyć stosowne pełnomocnictwo w formie oryginału lub kserokopii potwierdzonej notarialnie;
  - 3) projekt Umowy dot. świadczenia usług GSM (Voice oraz Data);
  - 4) dokumenty, o którym mowa w punkcie 1) oraz 2) winne być złożone w oryginale lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osobę/-y uprawnioną/-e do składania oświadczeń woli w imieniu Wykonawcy;
2. dokumenty sporządzone w języku obcym muszą być złożone wraz z tłumaczeniem na język polski;
  3. w toku badania ofert Zamawiający może wezwać Wykonawców do złożenia w wyznaczonym terminie wyjaśnień dotyczących złożonych oświadczeń lub dokumentów, potwierdzających spełnianie warunków udziału w postępowaniu.
  4. w prowadzonym postępowaniu wszelkie oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje będą przekazywane drogą elektroniczną. W przypadku, gdyby Wykonawca nie posiadał poczty elektronicznej, musi to zgłosić Zamawiającemu. W takiej sytuacji porozumiewanie będzie następowało za pomocą faksu. Strona, która otrzymuje dokumenty lub informacje pocztą elektroniczną lub faksem, zobowiązana jest bez wezwania strony przekazującej dokument lub informacje do niezwłocznego potwierdzenia faktu ich otrzymania. Za datę powzięcia wiadomości uważa się dzień, w którym strony postępowania otrzymały informację za pomocą poczty elektronicznej lub faksu.

## § 7

### **SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERT**

1. Oferent może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Oferta musi być sporządzona w języku polskim i podpisana przez osobę/-y uprawnioną/-e do reprezentowania oferenta.
3. Jeśli oferta będzie podpisana przez osobę inną niż wymienioną we właściwym rejestrze, do oferty należy dołączyć w oryginale pełnomocnictwo do podpisania oferty.
4. Wszelkie dokumenty należy składać w formie oryginału lub kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez osoby uprawnione do występowania w imieniu Oferenta bądź radcę prawnego/adwokata.
5. Wszystkie strony oferty oraz załączniki do oferty muszą być ponumerowane przez Oferenta.
6. Oferent może zmienić lub wycofać swoją ofertę, ale jedynie do terminu składania ofert. Po upływie tego terminu zmiana lub wycofanie oferty jest niemożliwe.
7. Oferta wraz z załącznikami winna zostać zestawiona tak by niemożliwa była jej samodzielna dekompletacja.
8. W przypadku, gdy złożone dokumenty zawierają informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, oferent powinien nie później niż w terminie składania ofert, w sposób nie budzący wątpliwości zastrzec, które informacje stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa.
9. Wszelkie poprawki lub zmiany w tekście oferty muszą być parafowane i datowane własnoręcznie przez osobę podpisującą ofertę.

10. Wszelkie koszty z przygotowaniem i złożeniem oferty ponosi Oferent.

## **§ 8**

### **MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT**

1. Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie w kancelarii głównej WĘGLOKOKS S.A. ul. Mickiewicza 29, 40-085 Katowice, wieża B pokój 12.60.
2. Na kopercie należy podać dane Oferenta oraz dopisek: POSTĘPOWANIE nr: 2018/12/GSM/01, „ŚWIADCZENIE USŁUG TELEFONII KOMÓRKOWEJ GSM DLA SPÓŁEK GRUPY KAPITAŁOWEJ WĘGLOKOKS” – nie otwierać przed terminem otwarcia ofert - tj. 29 marca 2019 r. do godz. 13.00”.
3. Termin składania ofert: do 21 marca 2019 r. do godz. 13.00.
4. Za zachowanie terminu uważa się potwierdzenie przez pracownika organizatora przyjęcia oferty z podaniem daty i godziny wpływu.
5. Otwarcia ofert dokona komisja w dniu 22 marca 2019 r. o godz. 13.30 w siedzibie WĘGLOKOKS S.A.
6. Organizator nie zwraca oferentom dokumentów złożonych wraz z ofertą oraz zastrzega sobie możliwość ich weryfikacji.

## **§ 9**

### **SPOSÓB WYBORU OFERTY**

1. Wyboru najbardziej korzystnej oferty dokona Komisja.
2. Prowadzone Postępowanie jest jawne, jednak Komisja będzie wykonywała swoje czynności na posiedzeniach zamkniętych.
3. Kryterium wyboru najbardziej korzystnej oferty określono w § 10.
4. Komisja odrzuca ofertę, która jest niekompletna - nie zawiera dokumentów wymaganych zgodnie z zapisami § 6, nieprawidłowo wypełniona lub zawierająca błędne dane.
5. Komisja w toku badania ofert może żądać od oferentów udzielenia wyjaśnień dotyczących treści złożonych przez nich ofert. Spośród złożonych ofert wybrane zostaną te, które otrzymają największą ilość punktów.
6. Po zbadaniu ofert Komisja sporządzi protokół z przeprowadzonego postępowania. Protokół z przebiegu prac komisji powinien zawierać co najmniej:
  - 1) datę i miejsce otwarcia ofert,
  - 2) imiona i nazwiska członków Komisji,
  - 3) imiona i nazwiska lub nazwy oferentów, którzy złożyli swoje oferty, wraz z ich adresami,
  - 4) informacje wynikające z przedstawionych dokumentów oraz oświadczeń, podlegające kryteriom oceny ustalonym w postępowaniu,
  - 5) informacje o najkorzystniejszej ofercie wraz z podaniem nazwy i adresu wybranego podmiotu,
  - 6) podpisy członków Komisji.
7. Wybór najbardziej korzystnej oferty przez Komisję ostatecznie zatwierdza Zarząd WĘGLOKOKS S.A. oraz Zarządy Spółek z listy przedsiębiorców wchodzących w skład Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS, zgodnie z załącznikiem nr 1 do SIWZ.
8. Poszczególne Spółki Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS zastrzegają sobie prawo do odstąpienia od podpisania umowy z wybranym Operatorem.
9. Informacja o wyniku Postępowania zostanie zamieszczona na stronie internetowej Organizatora.

10. Komisja kończy pracę związane z Postępowaniem z dniem podpisania Umowy na ŚWIADCZENIE USŁUG TELEFONII KOMÓRKOWEJ GSM DLA SPÓŁEK GRUPY KAPITAŁOWEJ WĘGLOKOKS lub z dniem podjęcia decyzji o unieważnieniu Postępowania.
11. Postępowanie jest ważne choćby wpłynęła tylko jedna oferta spełniająca wymagania SIWZ.

## **§ 10**

### **KRYTERIA WYBORU NAJBARDZIEJ KORZYSTNEJ OFERTY**

1. Komisja uzna ofertę za najbardziej korzystną kierując się kryterium ceny netto w odniesieniu do pojedynczej aktywacji. Cena netto – 100%.
2. Oferta najtańsza spośród ofert nieodrzuconych otrzyma 100 punktów. Pozostałe proporcjonalnie mniej, według wzoru:

$C_n/C_b \times 100 = \text{ilość punktów}$ , gdzie:

- $C_n$  – najniższa cena spośród ofert nieodrzuconych,
- $C_b$  – cena oferty rozpatrywanej,
- 100 – wskaźnik stały.

$C_b$  zostanie określona jako średnioważona składników cenowych z wagami:

cena Voice z wagą 0,71; cena 10GB Data z wagą 0,07; cena 25GB Data z wagą 0,07; cena pakietu 5GB z wagą 0,05; cena pakietu 2GB z wagą 0,05 oraz cena pakietu 10GB z wagą 0,05

3. Za najkorzystniejszą, zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów. Wszystkie obliczenia będą dokonywane z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.
4. Jeśli nie można dokonać wyboru oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych.

## **§ 11**

### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Spółki Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS podejmą współpracę i podpiszą Umowę z oferentem, którego oferta zostanie oceniona za najbardziej korzystną, w terminie i miejscu przez spółkę ustalonym, o czym powiadomi oferenta.
2. Organizator zastrzega sobie prawo do:
  - a) dokonania zmiany warunków Postępowania, jednak nie później niż przed upływem terminu składania ofert z możliwością jednoczesnego przedłużenia terminu składania ofert,
  - b) unieważnienia lub odstąpienia od Postępowania bez podania przyczyny w każdym terminie.
3. Organizator jednocześnie informuje, że:
  - a) nie będzie udzielał Oferentom innych niż ogólnie dostępnych informacji związanych z funkcjonowaniem i działalnością Organizatora,
  - b) z tytułu odrzucenia oferty oferentowi nie przysługuje żadne roszczenie,
  - c) nie będzie zwracał Oferentom żadnych dokumentów przedłożonych w ramach postępowania.
4. Ogłoszenie o wyniku Postępowania zostanie zamieszczone na stronie internetowej Organizatora w miejscu ukazania się ogłoszenia o Postępowaniu.
5. W przypadku wątpliwości związanych z zapisami SIWZ, Oferent może zwrócić się z pytaniami na piśmie, przesyłając je e-mailem na adresy: [t.czoik@weglokoks.com.pl](mailto:t.czoik@weglokoks.com.pl) oraz [b.warias@weglokoks.com.pl](mailto:b.warias@weglokoks.com.pl).



Odpowiedź zostanie zamieszczona na stronie internetowej Organizatora pod ogłoszeniem o postępowaniu.

6. Osobą upoważnioną do kontaktów z zainteresowanymi jest Pan Tomasz Czoik – tel. 32 207 27 44, email: [t.czoik@weglokoks.com.pl](mailto:t.czoik@weglokoks.com.pl)

**Załącznik:**

Załącznik nr 1 – Wykaz spółek wchodzących w skład Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS.

Załącznik nr 2 – Wykaz aktywacji Voice oraz Data w Spółkach Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS

Załącznik nr 3 – Druk Oferta

Załącznik nr 4 – Przedmiot Zamówienia (SZCZEGÓŁOWY OPIS).

**WYKAZ SPÓŁEK  
WCHODZĄCYCH W SKŁAD GRUPY KAPITAŁOWEJ WĘGŁOKOKS**

<b>Lp.</b>	<b>Nazwa</b>	<b>Adres</b>	<b>NIP</b>
1.	WĘGŁOKOKS S.A.	40-085 Katowice ul. Mickiewicza 29	634-00-17-095
2.	INTER BALT Sp. z o.o.	80-750 Gdańsk ul. Stągiewna 18	583-28-40-894
3.	WĘGŁOKOKS KRAJ Sp. z o.o.	41-940 Piekary Śląskie ul. Gen. J. Ziętka	653-000-48-65
4.	WĘGŁOKOKS ENERGIA sp. z o.o.	40-085 Katowice ul. Mickiewicza 29	634-23-45-716
5.	HUTA ŁABĘDY S.A.	44-109 Gliwice ul. Anny Jagiellonki 45	631-02-00-831
6.	CZW „Węglózbyt” S.A.	40-048 Katowice ul. Kościuszki 30	634-001-35-65
7.	ZEM Łabędy Sp. z o.o.	44-109 Gliwice, ul. Anny Jagiellonki 45	969-11-93-005
8.	EkoProHut Sp. z o.o.	44-109 Gliwice, ul. Anny Jagiellonki 45	969-11-97-776
9.	WĘGŁOKOKS STAL Sp. z o.o.	40-085 Katowice ul. Mickiewicza 29	969-11-92-968
10.	Venus Sp. z o.o.	72-330 Mrzeżyno ul. Bursztynowa 6	857-10-65-729
11.	WĘGŁOKOKS ENERGIA NSE sp. z o.o.	32-620 Brzeszcze ul. Mickiewicza 2	646-13-47-265
12.	WĘGŁOKOKS ENERGIA ZCP sp. z o.o.	41-700 Ruda Śląska ul. Szyb Walenty 32	641-100-64-44
13.	WĘGŁOKOKS ENERGIA ZUT sp. z o.o.	41-700 Ruda Śląska ul. Szyb Walenty 26 B	641-253-65-23

14.	„Huta Pokój” S.A.	41-709 Ruda Śląska ul. Piotra Niedurnego 79	641-000-54-54
15.	WĘGLOKOKS KRAJ SERWIS Sp. z o.o.	41-940 Piekary Śląskie ul. Generała Ziętka 13	498-02-61-756
16.	Huta Pokój Konstrukcje Sp. z o.o.	41-709 Ruda Śląska ul. Piotra Niedurnego 79	641-22-59-294
17.	Walcownia Blach Batory sp. z o.o.	41-506 Chorzów ul. Leśna 42	634-28-92-789

**Wykaz aktywacji Voice oraz Data w Spółkach Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS**

Nazwa Spółki	Aktywacje (szt.)		Data zobowiązania umownego z dotychczasowym operatorem
	Voice	Data	
WĘGLOKOKS S.A.	60	57	Miesięczny okres. wyp.
INTER BALT Sp. z o.o.	34	6	Sukcesywnie od 2019 do 2021
WĘGLOKOKS KRAJ Sp. z o.o.	22	0	Czas nieozn. 19 szt. 01-02-2020 – 1 szt. 29-11-2019 – 1 szt. 27-06-2020 – 1 szt.
WĘGLOKOKS ENERGIA sp. z o.o.	53	20	31-01-2019
HUTA ŁABĘDY S.A.	79	27	Nieznaczone z 3-mcnym okresem wypowiedzenia
CZW „Węglzbyt” S.A.	42	5	W okr. wypowied. – 5 szt. Czas nieozn. - 1 szt. Reszta sukcesywnie 2019-2020
WĘGLOKOKS STAL Sp. z o.o.	31	5	Różnie w okresie II-X 2019
WĘGLOKOKS ENERGIA NSE sp. z o.o.	30	1	31-01-2019
WĘGLOKOKS ENERGIA ZCP	63	20	31-01-2019
WĘGLOKOKS ENERGIA ZUT sp. z o.o.	33	3	31-01-2019
„Huta Pokój” S.A.	233	12	Voice Na czas nieozn. – 3 szt. Pozostałe do 30-04-2019
WĘGLOKOKS KRAJ SERWIS Sp. z o.o.	2	2	Sukcesywnie 2019-2020
Walcownia Blach Batory sp. z o.o.	38	4	-

....., dnia .....

Nazwa Wykonawcy: .....

Adres Wykonawcy: .....

Województwo: .....

NIP: .....

Numer telefonu i faksu Wykonawcy wraz z numerem kierunkowym oraz adres e-mail:

.....

## OFERTA

Nawiązując do postępowania nr: 2018/12/GSM/01 dotyczącego świadczenia usług telefonii komórkowej GSM dla spółek Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS, oferujemy wykonanie zamówienia objętego SIWZ za cenę netto wg poniższego cennika:

1. Oferujemy ceny poszczególnych planów taryfowych wg poniższego zestawienia:

Typ abonamentu	Nazwa abonamentu	Cena netto abonamentu (PLN)/miesiąc
Głosowy z 5 GB na transmisję danych	Voice	
Przesył danych z pojedynczą transmisją danych 10 GB	Data	
Przesył danych ze współdzieloną transmisją danych 25 GB	Data	
Dodatkowy pakiet danych do abonamentu Voice i/lub Data	2 GB	
	5 GB	
	10 GB	

2. Termin wykonania zamówienia oraz warunki płatności – zgodne z zapisami przedstawionymi w specyfikacji istotnych warunków zamówienia. Oferowane produkty są zgodne z wymaganiami określonymi w opisie przedmiotu zamówienia stanowiącym załącznik nr 4 do SIWZ.

3. Oświadczamy, że nasza firma spełnia wszystkie warunki określone w specyfikacji istotnych warunków zamówienia w tym dotyczące posiadania wpisu do rejestru przedsiębiorców telekomunikacyjnych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej zgodnie z ustawą Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. 2018, poz. 1954).
4. Oświadczamy, że zapoznaliśmy się ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia i nie wnosimy do niej zastrzeżeń oraz zdobyliśmy konieczne informacje potrzebne do właściwego wykonania zamówienia.
5. Oświadczamy, że uważamy się za związanych niniejszą ofertą na czas wskazany w specyfikacji istotnych warunków zamówienia.
6. Oświadczamy, że nie zalegamy z opłacaniem podatków, opłat oraz składek na ubezpieczenie zdrowotne i społeczne lub uzyskaliśmy przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.

.....  
*podpisy osób uprawnionych*

**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA  
(SZCZEGÓŁOWY OPIS)**

**I. Postanowienia ogólne:**

1. Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usług telefonii komórkowej VOICE oraz DATA, (priorytetowo w standardzie LTE) zgodnie z wymaganiami określonymi w § 3 ust 1. pkt 1) i pkt 2) oraz dostawa kart SIM dla potrzeb :
  - 1) świadczenia usług telefonii komórkowej VOICE wraz z dostawą kart SIM. Ilość dotychczasowych aktywacji dla każdej ze spółek Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS została określona w załączniku nr 2 do SIWZ. W ramach świadczonych usług Wykonawca zapewni:
    - a. przejście, bezpłatne włączenie do sieci GSM i świadczenie usług przez cały okres trwania umowy dla dotychczasowych numerów telefonów Zamawiającego;
    - b. przejście wszystkich kosztów związanych z przeniesieniem numerów wobec dotychczasowego operatora GSM;
  - 2) świadczenia usług bezprzewodowej transmisji danych DATA wraz z dostawą kart SIM. Ilość dotychczasowych aktywacji dla każdej ze spółek Grupy Kapitałowej WĘGLOKOKS została określona w załączniku nr 2 do SIWZ. W ramach świadczonych usług Wykonawca zapewni:
    - a. przejście, bezpłatne włączenie do sieci GSM i świadczenie usług przez cały okres trwania umowy
    - b. przejście wszystkich kosztów związanych z przeniesieniem numerów wobec dotychczasowego operatora GSM;
2. Usługi będą świadczone 24 godziny na dobę przez wszystkie dni w roku na zasadach zawartych w umowie i regulaminie świadczenia usług Wykonawcy.
3. Wykonawca, w okresie obowiązywania umowy, zobowiązany jest do informowania o zmianach zachodzących w poszczególnych pozycjach przedmiotu zamówienia i przedstawiania aktualnych nowości np.: promocja na nową usługę. Zamawiający zastrzega sobie możliwość korzystania z najnowocześniejszych rozwiązań technicznych, które pojawią się na rynku już w trakcie obowiązywania umowy.

**II. Opis usługi – abonamenty:**

1. Voice - obejmujących usługi telefonii komórkowej, w tym transmisji danych:
  - 1) zamówienie dotyczy świadczenia usług telefonii komórkowej z terminem rozpoczęcia, zgodnym z § 3 pkt 5 SIWZ – zapewniając dla każdej aktywacji z nieograniczoną ilością minut połączeń i wiadomości SMS, MMS do wszystkich krajowych sieci komórkowych i stacjonarnych oraz 5 GB transferu danych;
  - 2) w ramach usługi Wykonawca zapewni:
    - możliwość wykupienia usług dodatkowych w tym dla połączeń roamingowych zgodnie z obowiązującą ofertą Operatora;
    - aktywację oraz dezaktywację połączeń z numerami specjalnymi;
  - 3) po przekroczeniu limitu transferu danych Zamawiający dopuszcza obniżenie prędkości transferu bez ograniczania wielkości transmisji do końca okresu rozliczeniowego lub do momentu aktywacji dodatkowego pakietu transmisji danych;
  - 4) Wykonawca zapewni bez dodatkowych opłat naliczanie sekundowe od pierwszej do ostatniej sekundy każdego połączenia w sieci międzynarodowej;
  - 5) wykaz aktywnych numerów telefonów Zamawiającego będzie stanowił jednocześnie załącznik do umowy.
2. Data – obejmujących usługi przesyłu danych:
  - 1) zamówienie dotyczy świadczenia usług bezprzewodowej transmisji danych z przejętymi numerami z terminem rozpoczęcia określonym z § 3 pkt 5 SIWZ – powinien zawierać:

- a) 10 GB wielkości przesyłu danych dla pojedynczej aktywacji w okresie rozliczeniowym na terytorium Polski;
  - b) 25 GB wielkości przesyłu danych współdzielone dla wszystkich aktywacji Data w okresie rozliczeniowym na terytorium Polski
- 2) usługi transmisji danych we wszystkich abonamentach będą świadczone z maksymalną oferowaną przez Wykonawcę prędkością, dostępną na danym terenie;
  - 3) dla aktywacji Data Operator utworzy osobne konto abonenta;
  - 4) nieograniczoną ilość oraz prędkość transmisji danych w przypadku gdy urządzenie wykorzystujące kartę Data jest w zasięgu działania sieci LTE;
  - 5) wielkość abonamentów ma być wyrażona jako wysokość pakietu kwotowego netto w PLN, przeznaczonego na realizację usług transmisji danych w pojedynczym, miesięcznym okresie rozliczeniowym;
  - 6) po przekroczeniu limitu transferu danych Zamawiający dopuszcza obniżenie prędkości transferu bez ograniczania wielkości transmisji, za wyjątkiem sytuacji określonej w pkt 3.
  - 7) korzystanie z Internetu przy ograniczonej prędkości nie spowoduje naliczenia dodatkowych opłat.

Każda z dostarczonych przez Wykonawcę kart SIM musi być w pełni sprawna, fabrycznie nowa. Rozwiązanie oferowane przez Wykonawcę musi zapewniać możliwość użycia dowolnej z oferowanych przez Wykonawcę karty SIM do dowolnie wybranego aparatu telefonicznego lub urządzenia wykorzystującego kartę SIM-Data, które jest dostępne na rynku.

### III. Inne wymagania Zamawiającego:

1. Wykonawca musi oferować zasięg sieci zgodny z mapami zasięgu dostępnymi na stronach internetowych Wykonawcy, jednak o pokryciu nie mniejszym niż 90% powierzchni kraju oraz zasięg sieci LTE nie mniejszy niż 60% powierzchni kraju.
2. Wykonawca w ramach miesięcznej opłaty abonamentowej zapewni Zamawiającemu między innymi:
  - 1) bezpłatne inicjowanie połączeń telefonicznych;
  - 2) możliwość na terenie Polski bezpłatnej kontroli wykorzystania przez Zamawiającego ustalonego limitu transmisji danych per aktywacja, a w przypadku wykorzystania 90% tego limitu każdorazowo zostanie wysłana wiadomość SMS do użytkownika;
  - 3) bezpłatne połączenia z numerami alarmowymi;
  - 4) aktywację i dezaktywację usług roamingowych i/lub międzynarodowych na wskazanych przez Zamawiającego kartach SIM w ramach wykonywania i odbierania połączeń, wysyłania i odbierania SMS, MMS oraz transmisji danych (usługi roamingowe oraz międzynarodowe muszą być taryfikowane zgodnie z obowiązującym „Szczegółowym cennikiem usług roamingowych i międzynarodowych” i zgodnie z obowiązującą regulacją Unii Europejskiej. Każdy numer na starcie ma mieć zablokowaną przedmiotową usługę.
  - 5) bezpłatną aktywację nowej karty SIM (w ciągu 2 godzin od momentu zgłoszenia);
  - 6) bezpłatną wymianę kart SIM w przypadku ich kradzieży oraz utraty, uszkodzenia, lub zablokowania z winy użytkownika;
  - 7) bezpłatne odsłuchiwanie poczty głosowej w sieci krajowej;
  - 8) bezpłatne świadczenie usługi ukrywania przez użytkownika identyfikacji numeru;
  - 9) aktywację/dezaktywację połączeń na numery specjalne. Każdy numer na starcie ma mieć zablokowaną przedmiotową usługę.
  - 10) powiadamianie o próbie połączenia poprzez usługę SMS,
  - 11) bezpłatną aktywację kart SIM,
  - 12) aktywację i deaktywację „poczty głosowej”,
  - 13) bezpłatne przekazywanie informacji i odsłuchiwanie „poczty głosowej” na terenie Polski,
  - 14) identyfikację numeru rozmówcy w przypadku gdy nie jest numerem zastrzeżonym,
  - 15) kontrolę bieżących kosztów przez użytkowników Zamawiającego ze strony internetowej, telefonicznie lub przy wykorzystaniu bezpłatnej usługi SMS dla pojedynczej karty SIM,
  - 16) usługę nie podawania do ogólnej informacji publicznej numerów komórkowych,
  - 17) usługę bilingu w formie elektronicznej przez aplikację internetową działającą w formie on - line (szczegółowe bilingi - na pojedynczą aktywację - wykonanych połączeń z podziałem na połączenia telefoniczne głosowe, tekstowe, transmisję danych oraz połączenia międzynarodowe i w roamingu)



- 18) modyfikację danych w systemach związanych ze zmianą danych adresowych,
  - 19) modyfikację danych związanych z ustawieniem dodatkowych adresów do korespondencji,
  - 20) bezpłatne wystawianie duplikatów kart SIM w przypadku wymiany sprzętu (mikro SIM, nano SIM), ,
  - 21) zmianę dotychczasowego numeru telefonicznego na karcie SIM na dowolny wybrany przez Operatora w przypadku gdy korzystanie z posiadanego numeru będzie dla użytkownika numeru uciążliwe,
  - 22) dostęp, w okresie trwania umowy do wszystkich bezpłatnych usług oferowanych przez Wykonawcę, po konsultacji z Zamawiającym i na jego wniosek.
3. Połączenia w roamingu i międzynarodowe muszą być taryfikowane zgodnie z obowiązującym u Operatora Szczegółowym cennikiem usług roamingowych i międzynarodowych lub w ramach pakietu, który zostanie wykupiony doraźnie w razie potrzeby przez Zamawiającego dla konkretnej aktywacji w celu obsługi połączeń roamingowych i/lub międzynarodowych.
  4. Brak limitu kwotowego rachunku za okres rozliczeniowy dla pojedynczych kart SIM w okresie obowiązywania umowy.
  5. Zamawiający dopuszcza, że wykonawca dostarczy Zamawiającemu pulę „czystych” kart SIM, które zamawiający w miarę potrzeb będzie mógł aktywować, dokonywać na nie migracji i innych operacji po uprzednim uzgodnieniu z Wykonawcą.
  6. Zamawiający, za zgodą Operatora, bez zachowania warunków z oferty przetargowej Wykonawcy, w szczególnych przypadkach zastrzega sobie prawo do dokonywania cesji pojedynczych aktywnych kart SIM na swoich użytkowników bądź instytucje, ze względu na zmianę miejsca zatrudnienia użytkownika. Wszystkie zobowiązania wynikające z umowy do dnia dokonania cesji będą uregulowane przez Zamawiającego. Od dnia dokonania przeniesienia praw i obowiązków wszystkie zobowiązania wobec Operatora ponosi Cesjonariusz.
  7. W przypadku obniżenia cen w oficjalnej ogólnodostępnej ofercie handlowej Wykonawcy i Szczegółowym cenniku usług roamingowych i międzynarodowych i zgodnie z obowiązującą regulacją Unii Europejskiej za połączenia, SMS, MMS oraz transmisji danych, Wykonawca zobowiązany jest do obniżenia cen za te usługi od następnego okresu rozliczeniowego. Jeżeli po zmianie cen skalkulowana stawka dla strefy I (kraje UE) będzie wyższa Wykonawca również musi obniżyć tą opłatę co najmniej do wysokości ceny obowiązującej w nowej ofercie handlowej. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia aktualnego Szczegółowego cennika usług roamingowych i międzynarodowych.
  8. Wykonawca zapewni przeniesienie numerów obecnie użytkowanych przez Zamawiającego w czasie zapewniającym ciągłość usług (tj. między godz. 0:00 a 6:00 pierwszego dnia, w którym zaistnieje techniczna możliwość przeniesienia numerów), zgodnie z regulacjami obowiązującymi w ustawie Prawo telekomunikacyjne i Rozporządzeniu Ministra Infrastruktury z dnia 16 grudnia 2010 r.
  9. Wykonawca umożliwi, w ramach podpisanych umów, podział aktywnych numerów na konta abonenckie wg wskazań Zamawiającego, dla których będą wystawiane osobne faktury i wykazy rozmów.
  10. Wykonawca będzie dostarczał miesięczne, bezpłatne wykazy rozmów oraz pozostałych usług świadczonych na rzecz Zamawiającego (tzw. bilingi). Bilingi dostarczane będą nie później niż wystawiane za dany miesiąc faktury VAT w dwóch formach:
    - 1) ogólnego bilingu dla konta abonenta w wersji papierowej przesyłanego na adres pocztowy Zamawiającego;
    - 2) szczegółowego bilingu dla wszystkich aktywacji prowadzonych w ramach konta abonenckiego w formie elektronicznej (np. poprzez dostęp do aplikacji na stronie internetowej Wykonawcy) lub przesyłanego na podany przez Zamawiającego adres e-mail.
  11. Wykonawca zapewni Zamawiającemu możliwość korzystania z usług dodatkowych, niewymienionych w treści niniejszego dokumentu a będących w ofercie Wykonawcy, dla wskazanych przez Zamawiającego kart SIM po cenach zgodnych z cennikiem operatorskim Wykonawcy dla klientów biznesowych, zgodnie z obowiązującymi u danego Wykonawcy procedurami w tym zakresie.
  12. Wykonawca wyznaczy opiekuna technicznego i handlowego dostępnego w godzinach pracy Zamawiającego, w celu zapewnienia bieżącej obsługi zamówienia drogą e-mailową i telefoniczną oraz informacji o ewentualnych możliwościach zmian powodujących optymalizację kosztów połączeń, jak również wprowadzania dodatkowych usług.

13. W czasie niedostępności opiekuna Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do serwisu telefonicznego (Call Center) w celu zapewnienia bieżącej obsługi przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu, w całym okresie trwania umowy.