

## Opis Przedmiotu Zamówienia

**Zakup 6 000 sztuk smartfonów wraz z usługą transmisji danych, niezbędnych do realizacji przez jednostki służb statystyki publicznej Powszechnego Spisu Rolnego (PSR 2020).**

### I. Przedmiot zamówienia

1. Dostawa do 18 jednostek organizacyjnych służb statystyki publicznej 6000 sztuk urządzeń mobilnych typu smartfon, w tym:
  - a. objęcie urządzeń gwarancją,
  - b. objęcie urządzeń obsługą serwisową.
  - c. urządzenia należy dostarczyć w postaci przygotowanej do użytkowania, tzn. sprawdzone pod względem sprawności technicznej, z zainstalowaną kartą SIM oraz skonfigurowane do pracy w ramach usługi MDM (zainstalowany agent MDM).
2. Wdrożenie i świadczenie usług do zarządzania urządzeniami mobilnymi (MDM), w tym:
  - a. zapewnienie wymaganych funkcjonalności MDM,
  - b. wdrożenie usługi na dostarczanych urządzeniach,
  - c. przeprowadzenie testów powdrożeniowych w celu potwierdzenia, że urządzenia są prawidłowo rejestrowane i obsługiwane w MDM
  - d. zapewnienie licencji na korzystanie z usług MDM (jeśli jest wymagana),
  - e. przeszkolenie 6 pracowników Zamawiającego z obsługi i konfiguracji usługi MDM, a także wprowadzania zgłoszeń serwisowych związanych z jej funkcjonowaniem,
  - f. zapewnienie wymaganego SLA dla usługi.
3. Wdrożenie i świadczenie usług telekomunikacyjnych na kartach SIM z wykorzystaniem dedykowanego punktu dostępowego APN, w tym:
  - a. dostawa 6000 kart SIM,
  - b. zapewnienie transmisji danych w ramach wymaganego pakietu danych,
  - c. zapewnienie usługi połączeń głosowych i SMS,
  - d. przeprowadzenia testów usługi transmisji danych oraz połączeń głosowych i SMS,
  - e. zapewnienie jednego numeru spisowego wraz z pozostawieniem go do dyspozycji Zamawiającego do dnia 30 czerwca 2021 r.,
  - f. zapewnienie dedykowanego łącza międzysystemowego pomiędzy APN Wykonawcy, a siecią Zamawiającego, z wykorzystaniem łącza kablowych lub światłowodowych,
  - g. dostarczenie niezbędnego sprzętu do uruchomienia APN,
  - h. przeprowadzenia testów powdrożeniowych dedykowanego łącza międzysystemowego
  - i. zapewnienie wymaganego SLA dla usług telekomunikacyjnych.

### II. Definicje

APN (Access Point Name) – nazwa wskazująca na konkretną sieć pakietową Wykonawcy z usługą transmisji danych opartą o GPRS/EDGE/3G lub 4G, dzięki której użytkownik terminala mobilnego Zamawiającego, pracującego w sieci Wykonawcy może korzystać z zasobów teleinformatycznych dostępnych w sieci Zamawiającego.

Awaria krytyczna - to awaria powodująca brak działania usługi GPRS/EDGE na obszarze co najmniej jednego województwa, za którą odpowiedzialność ponosi Wykonawca.

ETSI – European Telecommunications Standards Institute.

Karta SIM – mikroprocesorowa karta operatora sieci komórkowej umożliwiająca m.in. uwierzytelnienie i dostęp do usług sieci komórkowej operatora dla użytkownika karty SIM.

MDM Mobile Device Management - System do zarządzania urządzeniami mobilnymi

PSR 2020 – Powszechny Spis Rolny 2020

Sieć Zamawiającego (LAN GUS) - dedykowana sieć teleinformatyczna GUS, umożliwiająca dostęp do centralnych systemów Statystyki Publicznej.

Urządzenie mobilne (przenośne) – urządzenie klasy smartfon wykorzystywane do pozyskiwania danych w trakcie kampanii Powszechnego Spisu Rolnego w 2020 roku

Rachmistrz – osoba realizująca wywiady spisowe, wyposażona w smartfon z dostępem do usług GSM.

Wykonawca – dostawca urządzeń i usług - operator udostępniający usługi GSM na terenie Polski.

Pozostałe określenia użyte w dokumencie należy rozumieć zgodnie z powszechnie akceptowaną nomenklaturą w dziedzinie problemu.

### III. Specyfikacja techniczna urządzeń mobilnych typu smartfon -Tabela nr 1

Nazwa cechy /podzespołu	Opis minimalnych wymagań
Wyświetlacz	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rozmiar ekranu powyżej 6.3” i nie więcej niż 7.0”</li><li>• Ekran dotykowy</li><li>• Rozdzielczość obrazu: nie mniej niż 1080 na 2300 pikseli</li></ul>
Procesor	Liczba rdzeni: min. 8, częstotliwość taktowania min. 1,7 GHz
Pamięć	<ul style="list-style-type: none"><li>• min. 3 GB RAM</li><li>• min. 64 GB pamięci flash</li></ul>
Komunikacja bezprzewodowa	<ul style="list-style-type: none"><li>• 2G, 3G, 4G LTE Advanced (obsługa pasm: 800MHz, 900MHz, 1800MHz, 2100MHz, 2600MHz)</li><li>• Wi-Fi 802.11a/b/g/n/ac</li><li>• Bluetooth 4.2 (lub nowszy)</li></ul>
Ochrona dostępu	Czytnik linii papilarnych
Złącza	<ul style="list-style-type: none"><li>• USB (typu-C lub mikro)</li><li>• Czytnik kart pamięci microSD</li></ul>
Czujnik GPS	Wsparcie GPS, A-GPS, GLONASS
Bateria i ładowanie	Akumulator o pojemności min. 4000 mAh Dedykowana ładowarka (230V/50Hz), wtyczka standard europejski
Ciężar	max. 230 g
Zainstalowany system operacyjny	Zainstalowany system operacyjny Android w wersji co najmniej 9.0 (lub równoważny), dedykowany dla oferowanego urządzenia (warunkiem równoważności jest możliwość bezpośredniego uruchamiania natywnych aplikacji tworzonych na platformę Android). W systemie muszą być dostępne usługi „Google Play” oraz „Google maps”

Nazwa cechy /podzespołu	Opis minimalnych wymagań
Dodatkowe wyposażenie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dedykowane dla oferowanego modelu urządzenia etui</li> <li>• Słuchawki dostosowane do współpracy z oferowanym modelem urządzenia</li> </ul>

#### IV. Warunki dostawy oraz serwisu urządzeń i kart SIM

1. Zamawiający wymaga dostarczenia urządzeń do 18 lokalizacji na terenie Polski, wg. następującej specyfikacji ilościowej - **Tabela nr 2**

Lp.	Odbiorca	Liczba urządzeń (szt.)
1	Urząd Statystyczny we Wrocławiu	238
2	Urząd Statystyczny w Bydgoszczy	257
3	Urząd Statystyczny w Lublinie	743
4	Urząd Statystyczny w Zielonej Górze	87
5	Urząd Statystyczny w Łodzi	517
6	Urząd Statystyczny w Krakowie	601
7	Urząd Statystyczny w Warszawie	960
8	Główny Urząd Statystyczny	3
9	Centrum Informatyki Statystycznej	2
10	Urząd Statystyczny w Opolu	113
11	Urząd Statystyczny w Rzeszowie	547
12	Urząd Statystyczny w Białymstoku	337
13	Urząd Statystyczny w Gdańsku	165
14	Urząd Statystyczny w Katowicach	247
15	Urząd Statystyczny w Kielcach	373
16	Urząd Statystyczny w Olsztynie	186
17	Urząd Statystyczny w Poznaniu	502
18	Urząd Statystyczny w Szczecinie	122

2. Urządzenia należy dostarczyć w postaci przygotowanej do użytkowania, tzn. sprawdzone pod względem sprawności technicznej, z zainstalowaną kartą SIM oraz skonfigurowane do pracy w ramach usługi MDM (zainstalowany agent MDM).
3. Należy dostarczyć wykaz urządzeń w postaci elektronicznej (plik Excela) z numerami seryjnymi urządzeń i numerami zainstalowanych w nich kart SIM (MSISDN), w podziale na lokalizacje, do których urządzenia te przekazano.
4. Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia sprawności technicznej dostarczonych urządzeń oraz kart SIM. Zgłoszenia awarii będą przyjmowane przez 6 dni w tygodniu tj. poniedziałek – sobota z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy, w godz. 8.00-16.00
5. Obsługa zgłoszeń dotyczących awarii urządzeń powinna się odbywać wg następujących zasad:
  - a) Zgłoszenia serwisowe dotyczące urządzeń mogą być kierowane z terenu całego kraju, a ich obsługa powinna się odbywać w standardzie door-to-door :
    - odbiór urządzenia we wskazanym miejscu,
    - naprawa,
    - zwrot urządzenia do wskazanego miejsca,
  - b) W celu świadczenia usług serwisowych urządzeń Wykonawca udostępni formularz na stronie internetowej lub adres email do rejestracji zgłoszeń oraz telefoniczny numer kontaktowy, pod którym Zamawiający będzie mógł uzyskać informacje o stanie obsługi zgłoszenia.
  - c) Przyjęcie zgłoszenia musi być potwierdzone przez Wykonawcę drogą email (na adres email podany w zgłoszeniu), dodatkowo przedstawiciel Wykonawcy w ciągu dwóch godzin od rejestracji zgłoszenia uzgodni drogą telefoniczną z osobą wskazaną w zgłoszeniu termin odbioru urządzenia z miejsca wskazanego w zgłoszeniu (jeśli dwugodzinny termin uzgodnienia odbioru urządzenia przekracza godz. 16.00, zostaje automatycznie wydłużony do godz. 10.00 następnego dnia roboczego i ten dzień traktowany będzie jako dzień przyjęcia zgłoszenia).
  - d) Usługa serwisowa obejmująca naprawę i zwrot urządzenia do miejsca wskazanego w zgłoszeniu musi nastąpić nie później niż w ciągu 7 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia prawidłowo sporządzonego zgłoszenia serwisowego.
  - e) W przypadku braku możliwości wykonania naprawy, Wykonawca z zachowaniem terminu wykonania usługi serwisowej dostarczy Zamawiającemu urządzenie zastępcze o tożsamy parametrach techniczno-funkcjonalnych.
6. Obsługa zgłoszeń dotyczących kart SIM powinna się odbywać wg następujących zasad:
  - a) W celu świadczenia usług serwisowych dla kart SIM Wykonawca udostępni formularz na stronie internetowej lub adres email do rejestracji zgłoszeń oraz telefoniczny numer kontaktowy, pod którym Zamawiający będzie mógł uzyskać informacje o stanie obsługi zgłoszenia.
  - b) Przyjęcie zgłoszenia musi być potwierdzone przez Wykonawcę drogą email (na adres email podany w zgłoszeniu) w ciągu dwóch godzin od rejestracji zgłoszenia (jeśli dwugodzinny termin potwierdzenia zgłoszenia przekracza godz. 16.00, zostaje automatycznie wydłużony do godz. 10.00 następnego dnia roboczego i ten dzień traktowany będzie jako dzień przyjęcia zgłoszenia).

- c) Wykonawca jest zobowiązany do zdalnego usunięcia problemu dotyczącego funkcjonowania karty SIM lub dostarczenia zamiennika uszkodzonej karty SIM na adres wskazany w zgłoszeniu nie później niż w ciągu 3 dni roboczych następujących po dniu przyjęcia prawidłowo sporządzonego zgłoszenia serwisowego.
- d) Zamawiający wymaga zastosowania odrębnej procedury dla blokowania karty SIM. Zgłoszenia dotyczące blokowania kart będą przekazywane wyłącznie drogą telefoniczną przez osoby wskazane przez Zamawiającego i tylko z określonych numerów telefonicznych. Wykonawca wskaże telefoniczny numer kontaktowy do zgłoszeń blokady kart. Karta powinna zostać zablokowana bezpośrednio po przyjęciu zgłoszenia.
- e) Zamawiającego zastrzega sobie prawo do bezpłatnej wymiany max. 100 kart SIM w przypadku ich utraty. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego zablokowania takiej karty w swojej sieci oraz nieodpłatnego dostarczenia na adres wskazany w zgłoszeniu nowej karty SIM - nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia.

## **V. Wdrożenie i uruchomienie usługi do zarządzania urządzeniami mobilnymi (MDM).**

### 1. Wymagania dla usługi MDM:

- a) Usługa MDM będzie spełniała wymagania funkcjonalne opisane w pkt VI i umożliwiła Zamawiającemu zarządzanie dostarczonymi urządzeniami mobilnymi,
- b) Usługę MDM należy wdrożyć i uruchomić na wszystkich dostarczonych urządzeniach mobilnych
- c) Po uruchomieniu usługi MDM należy, przy udziale Zamawiającego, przeprowadzić testy powdrożeniowe, potwierdzające spełnienie wymagań funkcjonalnych, o których mowa w pkt VI,
- d) Wykonawca zapewni działanie usługi od dnia 17 sierpnia 2020 r. przez okres 4 miesięcy.
- e) Wykonawca przeprowadzi jednodniowe szkolenie w formie zdalnej dla 6 pracowników Zamawiającego z obsługi, konfiguracji i kanału realizacji zgłoszeń serwisowych usługi MDM. W ramach szkolenia wykonawca zapewni dokumentację szkoleniową oraz sprawdzi listę obecności. Uczestnicy szkolenia będą się łączyć poprzez Skype, MS Lync lub inne, wcześniej uzgodnione – narzędzie, z wykorzystaniem służbowych komputerów Zamawiającego.
- f) Należy dostarczyć dokumentację użytkownika usługi MDM w języku polskim.
- g) Należy zapewnić wsparcie techniczne dla użytkowników MDM, obejmujące zdalną pomoc (telefon oraz email) przy rozwiązywaniu problemów związanych z korzystaniem z oprogramowania.

## **VI. Wymagania funkcjonalne usługi do zarządzania urządzeniami mobilnymi (MDM)**

### 1. Zarządzanie oprogramowaniem:

- a) Inwentaryzacja sprzętu i oprogramowania,
- b) Instalacja i aktualizacja oprogramowania użytkowego.

### 2. Zarządzanie konfiguracją i bezpieczeństwem:

- a) Scentralizowane zarządzanie ustawieniami,
- b) Konfiguracja polityk dotyczących hasel oraz automatycznej blokady,
- c) Blokowanie zmian konfiguracyjnych,

- d) Blokowanie dostępu do aplikacji,
  - e) Blokowanie dostępu do funkcji sprzętowych, np. aparat, kamera, bluetooth, Wi-Fi, karty pamięci, hotspot (tethering),
  - f) Wykonywanie kopii zapasowej z poziomu konsoli,
  - g) Zarządzanie certyfikatami na urządzeniu mobilnym,
  - h) Lokalizowanie urządzeń,
  - i) Zdalne usuwanie danych z urządzenia,
  - j) Zdalne blokowanie urządzeń,
  - k) Wykrywanie złamanych zabezpieczeń dostępu do root'a,
  - l) Możliwość przypisywania różnych administratorów do grup urządzeń,
  - m) Informacje o urządzeniach nieaktywnych.
3. Raportowanie
- a) Moduł raportowy dostępny z poziomu przeglądarki internetowej,
  - b) Zestaw wbudowanych raportów dotyczących sprzętu i oprogramowania.

## **VII. Usługi telekomunikacyjne na kartach SIM**

1. Usługi telekomunikacyjne będą świadczone od dnia 17 sierpnia 2020 r. przez okres 4 miesięcy.
2. Na potrzeby świadczenia usług transmisji danych Wykonawca dostarczy 6000 szt. kart SIM, które będą współpracować z dostarczonymi urządzeniami mobilnymi.
3. Każda z dostarczonych kart SIM będzie zapewniała dostęp do usługi transmisji danych w technologii sieci pakietowej GPRS/EDGE/UMTS/HSPA/LTE oraz połączeń głosowych i SMS.
4. Zamawiający wymaga dostarczenia w wersji elektronicznej (format MS Excel) wykazu kart SIM obejmującego:
  - numer karty SIM,
  - numer MSISDN,
  - numery PIN oraz PUK,w podziale na lokalizacje, do których przekazano Smartfony z zainstalowanymi kartami.
5. Wymagania w odniesieniu do usług transmisji danych:
  - a) Wykonawca przydzieli dla wszystkich kart SIM pakiet transmisji danych wynoszący łącznie 30 TB do wykorzystania w okresie, o którym mowa w pkt 1). Przekroczenie tego limitu nie może skutkować wyłączeniem usługi, a jedynie ograniczeniem prędkości przesyłu danych do prędkości GPRS, lecz nie mniej niż 32kb/s. (bez dodatkowego obciążenia kosztami Zamawiającego).
  - b) Pakiet transmisji danych, o którym mowa w pkt. a) jest liczony łącznie dla wszystkich kart SIM, tzn. ilość danych transmitowanych z użyciem poszczególnych kart SIM może być różna.
  - c) Zamawiający wymaga dostępu do bieżącej informacji o wykorzystaniu globalnego limitu transferu danych, o którym mowa w pkt. a) oraz wielkości ruchu wygenerowanego z każdej karty SIM w ramach APN.

6. Wymagania w odniesieniu do usług połączeń głosowych i SMS:
- a) Szczegółowy zakres usług dla każdej karty SIM:
    - Nielimitowany czas połączeń głosowych w obrębie wszystkich krajowych sieci telefonii komórkowej i stacjonarnej.
    - Nielimitowane SMS-y do wszystkich krajowych sieci komórkowych.
    - Inne usługi niż połączenia głosowe oraz SMS w obrębie krajowych sieci telefonii komórkowej i stacjonarnej powinny zostać zablokowane.
  - b) Połączenia telefoniczne wykonywane przez rachmistrzów spisowych z użyciem dostarczonych kart SIM powinny być reprezentowane odbiorcom jednym numerem telefonicznym przewidzianym do realizacji PSR2020 („numer spisowy”). Konwersja rzeczywistego numeru, z którego wychodzi połączenie na „numer spisowy” powinna się odbywać w obrębie infrastruktury telekomunikacyjnej Wykonawcy.
  - c) Telefoniczny „numer spisowy” powinien być numerem krajowym w sieci stacjonarnej ze wskaźnikiem strefy numeracyjnej „22”. Numer ten pozostanie w dyspozycji Zamawiającego do dnia 30.06.2021 roku. Po upływie terminu świadczenia usług, o którym mowa w pkt.1, należy przewidzieć nieodpłatne przekazanie tego numeru do sieci innego operatora wskazanego przez Zamawiającego (jeśli Zamawiający zwróci się z takim żądaniem). Przekazanie to będzie miało charakter tymczasowy i po 30.06.2021 numer ten zostanie zwrócony do puli numerów Wykonawcy.
  - d) W przypadku nieodebrania połączenia z „numeru spisowego”, wysłany powinien być SMS z informacją o tym, że była próba połączenia w sprawie dokonania spisu (treść SMSa Zamawiający poda przed uruchomieniem usługi, należy przy tym przewidzieć, że w treści wiadomości SMS będzie podany rzeczywisty numer telefoniczny, z którego próbował połączyć się rachmistrz wraz z kodem tego rachmistrza).
  - e) Do każdej karty SIM przyporządkowany na stałe powinien być 4-cyfrowy kod, który będzie wykorzystywany do identyfikacji rachmistrza (kod ten należy traktować jako odpowiednik numeru wewnętrznego dla wirtualnej centrali, która przekieruje połączenie przychodzące do odpowiedniego rachmistrza).
  - f) Kody wygeneruje Wykonawca i będzie je wykorzystywał w swoim systemie do identyfikacji numerów telefonicznych rachmistrzów, na które należy przekierować połączenie, zgodnie z procedurą opisaną w pkt. (g). Informację o powiązaniu numerów telefonicznych na karatach SIM z kodami rachmistrzów Wykonawca przekaże Zamawiającemu, który następnie przydzieli je osobom pełniącym rolę rachmistrza (Wykonawca na żadnym etapie świadczenia usługi nie będzie dysponował danymi osobowymi rachmistrzów).
  - g) Wymagana jest obsługa połączeń przychodzących na rzeczywiste numery telefoniczne przyporządkowane do dostarczonych kart SIM, natomiast każda próba zadzwonienia na „numer spisowy” powinna skutkować uruchomieniem w ramach infrastruktury Wykonawcy interaktywnej obsługi osoby dzwoniącej (IVR), w celu odpowiednio przekierowania połączenia:
    - (1) do odpowiedniego rachmistrza po podaniu jego kodu cyfrowego (na podstawie powiązania kodu rachmistrza z numerem telefonicznym na jego karcie SIM)
    - (2) na numer Infolinii Statystycznej 22 2799999

- h) Zamawiający wymaga dostępu do danych bilingowych dla każdej karty SIM (z opóźnieniem nie większym niż 24 godziny), obejmujących wykaz wybieranych numerów oraz termin i czas trwania połączeń.

**VIII. Wymagania dotyczące świadczenia usług transmisji danych w technologii sieci pakietowej GPRS/UMTS/EDGE/HSDPA/LTE za pośrednictwem dedykowanego punktu dostępowego APN Wykonawcy**

1. Wykonawca zapewni usługę transmisji danych do/z sieci Zamawiającego w technologii sieci pakietowej GPRS/UMTS/EDGE/HSDPA/LTE dla dostarczonych urządzeń mobilnych z dedykowanym, prywatnym punktem dostępu APN.
2. Wykonawca w ramach realizacji umowy zestawí dedykowane łącze międzysystemowe pomiędzy APN Wykonawcy, a siecią Zamawiającego w lokalizacji Warszawa, Al. Niepodległości 208. Zamawiający wymaga dostarczenia usług transmisji danych z wykorzystaniem łączy kablowych lub światłowodowych.
3. Wykonawca po instalacji łącza w siedzibie Zamawiającego dostarczy dokumentację wykonania połączenia na rzutach budynku dostarczonych przez Zamawiającego.
4. Niezbędny do uruchomienia połączenia sprzęt teletransmisyjny, w tym router brzegowy zapewni Wykonawca.
5. Przepustowość połączeń między APN, a siecią Zamawiającego musi wynosić min. 100Mbit/s.
6. Dostęp do APN musi być możliwy tylko dla kart SIM dostarczonych przez Wykonawcę.
7. Nazwa, którą Wykonawca przydzieli APN zostanie podana przez Zamawiającego po zawarciu umowy.
8. Każdej karcie SIM Wykonawca przypisze statyczny adres IP z puli Zamawiającego, której zakres zostanie podany po zawarciu umowy.
9. Usługa transmisji danych powinna wykluczać możliwość nawiązania połączenia z innym punktem dostępowym lub urządzeniem, niż dostarczone w ramach niniejszego Zamówienia. Niedopuszczalny jest dostęp za pomocą karty SIM do sieci Internet.
10. Karty SIM w infrastrukturze APN operatora uwierzytelniane będą poprzez sprawdzenie w bazie danych HLR operatora - w ten sposób podejmowana będzie decyzja, które numery sieciowe (MSISDN) mają prawo dostępu do prywatnego APN. Jeżeli nastąpi próba połączenia się do dedykowanego APN z użyciem karty, która nie posiada wpisu w HLR uprawniającego do uzyskania dostępu, to takie urządzenie nie otrzyma adresu IP i nie uzyska dostępu do APN.
11. Karta SIM powinna być powiązana z dostarczonym urządzeniem mobilnym, w taki sposób by mogła być używana wyłącznie z tym urządzeniem.
12. Karty SIM muszą posiadać blokady poprzez numer PIN oraz posiadać kod PUK do odblokowania:
  - a) trzykrotne błędne wprowadzenie kodu PIN musi blokować kartę.
  - b) odblokowanie karty może mieć miejsce tylko po podaniu kodu PUK.
  - c) karta umożliwi zmianę kodu PIN do karty oraz całkowite wyłączenie kodu PIN.
13. Wykonawca określi sposób konfiguracji połączenia w urządzeniach mobilnych w oparciu o APN oraz przekaże procedurę zdalnego przesłania tej konfiguracji na urządzenia poprzez system MDM.



14. Sieć GPRS/UMTS/EDGE/HSDPA/LTE Wykonawcy musi być połączona z siecią Zamawiającego poprzez router brzegowy Wykonawcy.
15. Zgłoszenia o awariach krytycznych będą przyjmowane w trybie 24/7.
16. Przez usunięcie awarii należy rozumieć przywrócenie pierwotnej funkcjonalności sprzętu we wszystkich modułach i zaprzestanie stosowania przez obsługę w bieżącej pracy rezerwowego sprzętu lub zastępczych procedur.
17. Czas trwania procedur zastępczych nie może być dłuższy niż 7 dni kalendarzowych od chwili zgłoszenia awarii.
18. 3-krotna awaria jakiegokolwiek urządzenia należącego do Wykonawcy i uruchomionego w serwerowni Zamawiającego wiąże się z jego wymianą na nowy o parametrach nie gorszych od tego, który uległ uszkodzeniu.
19. Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do swoich zasobów w lokalizacji w trakcie i wyłącznie na potrzeby realizacji umowy. Każdorazowy dostęp do zasobów musi być uzgodniony z Zamawiającym z co najmniej 1-dniowym wyprzedzeniem.
20. Nośniki danych (dyski HDD, SSD) zainstalowane w urządzeniach udostępnionych na czas świadczenia usługi, po zakończeniu umowy zostaną wymontowane z urządzeń (przez Wykonawcę w obecności Zamawiającego) i pozostaną u Zamawiającego.
21. Wykonawca zobowiązuje się do całodobowego monitorowania i rejestrowania ruchu w ramach udostępnionego łącza transmisyjnego oraz funkcjonowania APN. Wykonawca jest zobowiązany do zablokowania nieautoryzowanego dostępu do infrastruktury Zamawiającego z wykorzystaniem sieci Wykonawcy.
22. Zamawiający wymaga, aby transmisja danych odbywała się tylko i wyłącznie w granicach terytorialnych Rzeczypospolitej Polskiej. Niedopuszczalne jest łączenie się klientów z nadajnikami w innych krajach.
23. Transmisja danych pakietowych musi zabezpieczać dane transmitowane w obu kierunkach (urządzenia mobilne – LAN GUS) przed niepowołanym dostępem, modyfikacją oraz zmianami przez osoby nieuprawnione.
24. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o wszystkich incydentach naruszających bezpieczeństwo transmisji danych w sieci dostępowej Wykonawcy.
25. Wykonawca zapewni dostępność usługi w granicach lądowych Polski w trybie 24/7, zawsze gdy urządzenie mobilne (aktywna, zalogowana do sieci karta SIM) znajdzie się w zasięgu sieci.
26. Prędkość transmisji danych w technologii pakietowej GPRS, UMTS, EDGE, HSDPA, LTE w ramach zestawionego połączenia musi być zgodna z zaleceniami ETSI.
27. Zamawiający dopuszcza możliwość niepełnego pokrycia terytorium kraju zasięgiem usług GPRS/UMTS/EDGE/HSDPA/LTE. Zasięg transmisji GPRS nie może być jednak mniejszy niż 95% powierzchni kraju.
28. O planowanych pracach po stronie Wykonawcy, które mogą mieć wpływ na jakość usługi transmisji danych, Wykonawca powiadomi Zamawiającego z co najmniej 48h wyprzedzeniem. W przypadku niezachowania tego terminu, niedostępność usługi dla nim. 10% kart SIM będzie traktowana jako awaria krytyczna.
29. Zamawiający wymaga dostarczenia przez Wykonawcę dokumentacji połączenia sieci APN Wykonawcy z punktem styku Zamawiającego. Dokumentacja powinna zawierać: opis

konfiguracji usługi, schemat konfiguracji usługi, adresację podsieci z podziałem na hosty dla terminali mobilnych.

**IX. Wymagania serwisowe dla systemu MDM oraz APN i usług telekomunikacyjnych:**

1. Zgłoszenia serwisowe dotyczące usługi MDM oraz APN (w tym dedykowanego łącza) będą przekazywane drogą telefoniczną oraz potwierdzone wysłaniem emaila na adres wskazany przez Wykonawcę (Wykonawca wraz z Zamawiającym określi wzór formularza oraz opis procedury zgłoszenia awarii).
2. Wykonawca zobowiązuje się do bezzwłocznej (nie później niż 1 godz. od jej zgłoszenia) reakcji na awarię w działaniu usługi GPRS/UMTS/EDGE/HSDPA/LTE dla urządzeń mobilnych.
3. Zamawiający wymaga, aby a. maksymalny czas reakcji, od momentu zgłoszenia awarii usługi MDM lub APN wynosił nie więcej niż 2 godziny.
4. Maksymalny czas usunięcia awarii usługi MDM lub APN:
  - max. 6 godzin od chwili zgłoszenia w przypadku awarii krytycznych APN,
  - max. 12 godzin od chwili zgłoszenia w przypadku awarii krytycznych MDM,
  - max. 24 godzin od chwili zgłoszenia dla awarii innych niż krytyczne.