

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora pro centrálního zadavatele a pro právnické osoby (zřízené nebo založené centrálním zadavatelem) na základě uzavření příslušných „dílčích smluv“ mezi těmito právnickými osobami (tj. dalšími zadavateli) a poskytovatelem.

Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb.

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu a minimálně ve stávající kvalitě a to následovně:

- 1) zajištění mobilních hlasových služeb;
- 2) zajištění mobilních datových služeb;
- 3) zajištění roamingových mobilních hlasových a datových služeb;
- 4) maximální dostupnost a spolehlivost služby;
- 5) zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel;
- 6) možnost dodávky a obměny mobilních telefonů, jejich příslušenství a datových koncových zařízení. Jedná se o finanční budget na nákup mobilních telefonů a příslušenství ve výši 250.000 Kč bez DPH. **Budget se týká pouze centrálního zadavatele**, nikoliv dalších zadavatelů; a
- 7) zabezpečení zákaznické podpory

Celkový počet provozovaných hlasových SIM karet bude minimálně 428 ks. Celkový objem požadovaných služeb, který je předmětem plnění této veřejné zakázky, je blíže specifikován níže a zároveň v příloze č. 2 (Krycí list nabídky). Jedná se o objem plnění, který je odvozen z údajů o průměrném množství služeb odebraných zadavateli za uplynulé období, jejich následně provedené modelové aproximaci na období plnění této veřejné zakázky.

Zadavatel si vyhrazuje právo množství do celkového limitu 10% provozovaných hlasových SIM karet v budoucnu modifikovat dle svých aktuálních komunikačních potřeb.

Veškeré níže uvedené technické podmínky a požadavky zadavatele na poskytování plnění veřejné zakázky představují minimální úroveň rozsahu poskytovaných služeb, která musí být poskytovatelem dodržena a zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.

Požadované hlasové tarify

Účastník zadávacího řízení (nebo dále také jen poskytovatel) nabídne ceny za požadované služby (viz příloha č. 2 – Krycí list nabídky), které budou stanoveny pro dvě dále specifikované skupiny uživatelů zadavatele.

1. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem **zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS**, nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky, roamingová volání a SMS, a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora.

V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená poskytovatelem v příloze č. 2 Krycím listu nabídky po celou dobu platnosti smlouvy.

2. Tarif bez volných minut a SMS

V rámci tarifu bez volných minut a SMS **zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS**. Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem a to v maximální výši 1 Kč bez DPH za 1 SIM kartu.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny uvedené poskytovatelem v příloze č. 2 – Krycí list nabídky.

Zadavatel dále požaduje, aby účastník zadávacího řízení ve své nabídce nabídl a uvedl účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

Pokud účastník zadávacího řízení nabídne tarif s více časovými pásmy (ve špičce, mimo špičku apod.), tak je povinen uvádět v cenové nabídce (příloha č. 2 – Krycí list nabídky) jednotkové ceny volání bez rozdílu časových pásem.

Bezplatné řízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPS)

Centrální zadavatel požaduje propojení všech SIM karet zadavatelů spadající pod tuto veřejnou zakázku do jedné virtuální sítě (VPS) do 30 dnů od účinnosti smlouvy.

Centrální zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky VPS.

Zároveň volání v rámci VPS bude zdarma (bezplatně) pro všechny SIM karty zadavatelů a pro neomezený objem volání v rámci VPS.

Hlasový roaming

Účastník zadávacího řízení ve své nabídce nabídne a popíše služby hlasového roamingu a SMS.

Centrální zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

V případě, že se poskytovatel dostane do prodlení, je poskytovatel zadavateli povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý, byť jen započatý den prodlení.

Přenesení telefonních čísel, migrace služeb, a odblokování telefonů

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel, aby poskytovatel zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Účastník zadávacího řízení ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace k vybranému poskytovateli mobilních komunikačních služeb včetně termínovaného harmonogramu. Tímto nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce zadavatele, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace toto musí účastník zadávacího řízení uvést ve své nabídce.

Zadavatel požaduje provedení této migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 30 dnů od výzvy objednatele. Výzvu odešle zadavatel v písemné formě kontaktní osobě poskytovatele. Pokud poskytovatel tento termín nesplní, tak zadavatel požaduje smluvní pokutu ve výši 50 Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, kromě případů, kdy poskytovatel prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.

Poskytovatel se zároveň zavazuje, že ke dni zahájení plnění dané SIM karty na vyžádání ze strany centrálního zadavatele provede zdarma odblokování všech stávajících blokováných mobilních telefonů z důvodu jejich dalšího používání v mobilní síti vybraného dodavatele s možností využití všech požadovaných služeb vymezených předmětem této veřejné zakázky. Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících na nové SIM.

Pokud se centrální zadavatel rozhodne ke změně poskytovatele na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, je poskytovatel povinen zajistit, aby si zadavatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na nového dodavatele služeb.

Mobilní datové služby

Zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré datové služby byly standardně deaktivovány. Účastník zadávacího řízení předloží popis rozsahu a technických parametrů svých datových služeb.

Zadavatel požaduje poskytování **3 základních typů vnitrostátních datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu**. Uchazeč nabídne tyto vybrané typy služeb:

- mobilní datová služba pro využití přímo prostřednictvím SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení s měsíčním FUP **ne nižším než 1,5 GB;**
- mobilní datová služba pro využití přímo prostřednictvím SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení s měsíčním FUP **ne nižším než 4 GB;**
- mobilní datová služba pro využití přímo prostřednictvím SIM v mobilních telefonech nebo prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení s měsíčním FUP **ne nižším než 20 GB.**

Zadavatel požaduje pro datové tarify využívání (v rámci nabídnuté služby) více různých alternativních technologií dle standardu GPRS, GPRS/EDGE, LTE/4G a popř. dalších nových technologií zavedených v rámci platnosti smlouvy uzavřené mezi vybraným dodavatelem této veřejné zakázky (poskytovatelem) a zadavatelem, a to v závislosti na výhodnosti jejich použití vzhledem k místním podmínkám tak, aby uživatel měl vždy v daném místě k dispozici tu parametricky nejvyšší technologii s minimální rychlostí připojení 240 kbit/s.

Účastník zadávacího řízení uvede do Přílohy č. 2 – Krycí list nabídky ceny za veškeré výše požadované datové služby/tarify.

Zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Tuto funkcionalitu účastník zadávacího řízení popíše ve své nabídce.

Dodávky telekomunikačních zařízení

Nákup jednotlivých telekomunikačních zařízení se bude řídit aktuální potřebou centrálního zadavatele a bude vycházet z nabídky produktů vybraného dodavatele.

Zadavatel si vyhrazuje právo nákupu telekomunikačních zařízení i mimo služby a dodávky poskytovatele.

Výpisy a fakturace

Zadavatel požaduje:

- faktury – detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v papírové formě bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku zadavatele;
- bezplatně poskytovat podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru poskytovatele, ke kterému budou mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet;
- bezplatně poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby zadavatele, v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru poskytovatele, ke kterému bude mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet;
- všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu HTML, PDF nebo CSV;

- v elektronických výpisech bude k dispozici informace o skutečně provolaných vteřinách/minutách a zároveň o účtovaných vteřinách/minutách;
- z elektronických výpisů bude možné filtrovat jednotlivé dílčí služby, zejména tzv. Premium SMS, u nich bude možné určit, o jakou konkrétní službu se jednalo.

Účastník zadávacího řízení ve své nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů dle výše uvedených požadavků.

Ostatní a doplňkové služby

Zadavatel požaduje možnost **bezplatné** aktivace (resp. deaktivace) a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího
- konferenční hovory
- přesměrování na jiný mobilní telefon
- přesměrování do hlasové schránky
- notifikace zmeškaných volání

Zadavatel dále požaduje, aby účastník zadávacího řízení ve své nabídce poskytl následující služby – administrativní úkony za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH za každou jednotlivou službu:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)
- podrobný elektronický účet
- opis faktury
- aktivace a deaktivace SIM karty
- výměna SIM karty za mikro/nano SIM
- výměna nefunkční SIM karty za novou
- změna tarifu
- blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS
- odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb
- aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě
- odpojení z důvodu ztráty či krádeže
- reaktivace po ztrátě či krádeži
- blokace a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.
- převod účastnictví – převod SIM karty pod smlouvu zadavatele (včetně přenesení tel. čísla)
- převod účastnictví – převod SIM karty mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla)
- doručení SIM karty do sídel určených centrálním zadavatelem

Úroveň zákaznické podpory

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb poskytovatele bude po dobu trvání smlouvy k dispozici:

- obchodní zástupce pro jednání v místě sídla zadavatele,

- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, možnost zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímým přístupem přes rozhraní operátora,
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.),
- zajištění záručního a pozáručního servisu telekomunikačních zařízení.

Poskytovatel se zavazuje zajistit:

- zablokování užívání SIM karet pro odchozí hovor u ztracených či odcizených tel. přístrojů na základě žádosti administrátorů služeb zadavatele nebo konkrétního zaměstnance zadavatele, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti uchazeč dozví, nejpozději však do 30 minut od takového oznámení,
- aktivaci/reaktivaci ostatních služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 12 hodin od přijetí požadavku zadavatele poskytovatelem. Případně-li běh lhůty uvedené v předchozích bodech na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší pracovní den.

K prokázání splnění tohoto požadavku účastník zadávacího řízení v nabídce popíše detailně způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky zadavatele.

Dále účastník zadávacího řízení detailně popíše způsob řešení dodávek HW a SIM na jednotlivá pracoviště zadavatelů a uvede počty a lokality svých zákaznických prodejen a spolupracujících organizací v oblasti zákaznické podpory (dealeri, partneři atd.).

Účastník zadávacího řízení uvede detailně způsob uplatňování a vypořádání reklamací, které od zadavatele obdrží.

Ostatní požadavky zadavatele

Zadavatel nepřipouští žádné závazky či minimální objemy služeb v rámci plnění této zakázky. Služby neuvedené v této části zadávací dokumentace nebo v příloze č. 2 – Krycí list nabídky budou účtovány dle standardního ceníku poskytovatele. Kompletní standardní ceník veškerých služeb zároveň účastník zadávacího řízení předloží ve své nabídce.