

## Příloha č. 1- Technické podmínky veřejné zakázky

### 1. Požadavky na poskytování služeb

#### 1.1 Hlasové, textové a multimediální služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních mobilních hlasových, textových a multimediálních služeb poskytovaných na základě sítě standardu GSM ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí; odchozí a příchozí hovory v sítích v zahraničí (mezinárodní roaming)
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba), volání do hlasové schránky
- možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze zahraničních sítí umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS;
- možnost odesílat a přijímat SMS/MMS v cizích sítích umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS (SMS/MMS v roamingu);
- možnost přijímat SMS/MMS z internetu

#### Požadavky na zpoplatňování a účtování služeb

Zadavatel definuje pro jednotlivé kategorie SIM minimální počty tzv. „volných jednotek“, jejichž spotřeba je již zahrnuta v rámci základního poplatku za základní tarif. Konkrétně požadujeme přidělení vždy:

- příslušného počtu volných minut pro volání do všech národních sítí (souhrnně do všech sítí bez rozdílu mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext)
- příslušného počtu volných SMS a MMS do všech národních sítí (souhrnně do všech sítí bez rozdílu)

Volné jednotky budou čerpány postupně v průběhu zúčtovacího období tak, jak je uživatel bude spotřebovávat.

Hovorné nad rámec tzv. „volných jednotek“ (volání do mobilních sítí v ČR, do pevných sítí v ČR, do hlasové schránky, příchozí i odchozí roamingová volání, mezinárodní volání) bude účtováno v tarifaci „60+1“, tedy po jednominutovém zaváděcím impulsu budou dále hovory účtovány po sekundách.

Zadavatel požaduje, aby při zpoplatňování hovorů nebyla rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena minuty hovoru.

#### Definice kategorií SIM karet, požadavek na zpoplatnění a nastavení služeb

Zadavatel požaduje, aby na všech SIM byla uchazečem nabídnuta a při poskytnutí nastavena základní sada služeb, která se stává ze základního tarifu (požadavek na volné minuty a volné SMS a MMS), zřízené služby „Mobilní hlasová virtuální síť“ (dále jen VPS).

Kategorie SIM	SIM 1	SIM 2	SIM 3	SIM 4
Služby a volné jednotky				
Základní paušální poplatek za SIM	ANO	ANO	ANO	ANO
VPS	ANO	ANO	ANO	ANO
Počet volných minut	20	250	600	neomezené
Počet volných SMS	20	120	300	neomezené
Počet volných MMS	5	20	20	20
Mobilní data - FUP limit	0	0	0	2GB

## **1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť**

Zadavatel požaduje, aby uchazeč zabezpečil vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (dále jen VPS) všech mobilních telefonů zadavatele, tj. všech hlasových SIM provozovaných pod soutěženou rámcovou smlouvou.

Veškerý provoz ve VPS požadujeme zdarma.

## **1.3 Mobilní datové služby**

Zadavatel požaduje zabezpečení připojení k internetu technologií paketového přenosu dat s využitím níže uvedených tarifů, zpoplatněným pouze měsíčním paušálem. Mobilní datová služba musí umožnit komunikaci různými datovými technologiemi – typické přenosové technologie jsou GPRS, GPRS-EDGE, UMTS/3G, LTE/4G s možností využití veškerých technologií a jejich přenosových rychlostí daných nabídkou uchazeče a lokalitou. Zadavatel si je vědom případného omezení na straně koncového telekomunikačního terminálu, ve kterém bude SIM aplikována.

Zadavatel požaduje předložení nabídky mobilní datové služby, kterou bude moci využívat z libovolných zařízení a libovolně v kombinaci s hlasovou službou. Služba tedy musí být aplikovatelná následujícími dvěma způsoby:

- 1) jako doplňková mobilní datová služba k hlasové SIM (SIM s hlasovými službami):
  - FUP minimálně 150 MB / měsíc;
  - FUP minimálně 400 MB / měsíc;
  - FUP minimálně 1 GB / měsíc;
  - FUP minimálně 3 GB / měsíc.
- 2) jako samostatná datová služba (samostatná datová SIM) pro využití přímo v datových zařízeních (datových modemech, tabletech, noteboocích, apod.):
  - FUP minimálně 3 GB / měsíc;
  - FUP minimálně 10 GB / měsíc;
  - FUP minimálně 30 GB / měsíc.

Aplikací FUP (fair usage policy) se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti po překročení měsíčního FUP limitu.

Překročení FUP limitu nebude zpoplatněno v případě uplatnění výše uvedeného pravidla o snížení přenosové rychlosti.

Zadavatel dále požaduje možnost navýšení FUP limitu po jeho vyčerpání.

Uchazeč ve své nabídce uvede následující parametry:

- typy různých technologií, které jsou zastřešeny nabízenou mobilní datovou službou uchazeče (např. GPRS, GPRS-EDGE, UMTS/3G, LTE/4G);
- nominální rychlost pro stahování (download) dat jednotlivými uvedenými technologiemi;
- nominální rychlost pro odesílání (upload) dat jednotlivými uvedenými technologiemi;
- pokrytí území České republiky jednotlivými uvedenými technologiemi ve formě procentuálního údaje;
- pokrytí populace na území České republiky jednotlivými uvedenými technologiemi ve formě procentuálního údaje.

#### **1.4 Požadavky na služby v roamingu**

Zadavatel požaduje, aby uchazeč umožnil poskytování mobilní hlasové a datové služby i v zahraničí, tzv. v roamingu, a to minimálně ve všech zemích EU.

Zadavatel požaduje, aby uchazeč součástí své nabídky předložil kompletní portfolio tzv. „roamingových datových balíčků“ včetně cenových ujednání.

#### **1.5 Služba BlackBerry**

Zadavatel požaduje řešení s využitím služby BlackBerry.

#### **1.6 Zabezpečení odbavení odchozích a příchozích hovorů z/do pobočkového telekomunikačního systému do/z mobilních sítí a mobilní hlasové virtuální privátní sítě**

Zadavatel požaduje zabezpečení propojení mezi svým systémem digitální pobočkové telefonní ústředny a sítě uchazeče pro odbavování odchozích i příchozích hovorů do/z mobilních sítí na území České republiky a včetně hovorů do/z mobilní hlasové virtuální sítě.

Definice předávacího rozhraní služby:

- zadavatel požaduje předávací rozhraní dle standardu euroISDN30;
- kapacita připojení: 30 obousměrných komunikačních kanálů;
- zadavatel požaduje zachovat současné telefonní číslo;
- zadavatel požaduje, aby telefonní číslo přípojky bylo provolbové s rozsahem provolby 1000 čísel – tedy 603 674 000 až 603 674 999
- linka je umístěna v lokalitě Štrossova 44, Pardubice.

#### **1.7 Péče o zákazníka**

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro uchazeče závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zadavatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Zabezpečení zákaznické podpory

Zadavatel požaduje:

- Zabezpečení telefonické zákaznické podpory 24h denně, 7 dnů v týdnu. V pracovní den, v běžné pracovní době, bude zabezpečení zákaznické podpory konkrétními pracovníky uchazeče, uvedenými jako kontaktní osoby; mimo tuto dobu jakýmkoliv pracovníkem zákaznického centra.
- Jediné centrální pracoviště zákaznické podpory, možnost zadávání požadavků telefonicky, e-mailem nebo faxem. Pro telefonický kontakt přímé propojení na kontaktní osobu a v její nepřítomnosti na příslušné centrální pracoviště uchazeče.
- Na vyžádání možnost jednání s obchodním zástupcem v sídle zadavatele.

Začlenění SIM pod podmínky rámcové smlouvy a vyjmutí SIM z podmínek rámcové smlouvy

Zadavatel požaduje, aby se uchazeč zavázal zabezpečit službu „Začlenění SIM pod podmínky Rámcové Smlouvy“ a „Vyjmutí SIM z podmínek Rámcové Smlouvy“ a to jak:

- v případě že nebude realizována změna poskytovatele služeb;
- tak i v případě přechodu SIM od jiného / k jinému operátorovi v souladu se službou Přenositelnost čísel.

Tato služba se týká SIM, na kterých nejsou žádné závazky. Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

### **1.8 Přenositelnost čísel**

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby vybraný uchazeč zajistil bezplatně přenesení stávajících mobilních telefonních čísel k vybranému poskytovateli na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích v ČR“.

Od vítězného uchazeče, který bude přebírat přenášená čísla, zadavatel požaduje, aby se smluvně zavázal, že poskytne administrátorům zadavatele maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel, a tuto podporu přesně specifikoval ve své nabídce.

### **1.9 Podrobné elektronické vyúčtování**

Zadavatel požaduje, aby uchazeč poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet a to nejpozději do 10 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), a účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám zadavatele;
- možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celého telekomunikačního řešení zastřešeného rámcovou smlouvou (za celou veřejnou zakázku);
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- uchovávání detailních výpisů spojení a archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 2 měsíců.

### **1.10 Služby administrace SIM karet**

Zadavatel požaduje, aby se uchazeč zavázal ke splnění následujících požadavků zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, emailová, faxová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných zadavatelem;

- předání nově objednaných SIM karet zástupci zadavatele bude zabezpečeno vždy do 2 pracovních dnů na adresu určenou zadavatelem při objednávce služeb – zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna;
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku – zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna;
- vystavení a výměna vadných SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli zajistí uchazeč nejpozději do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku – zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna;
- k jednotlivým SIM kartám uchazeč umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, WAP, MMS, volání na 90x, DMS, Premium SMS ...) na žádost pověřeného administrátora služeb – zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna;
- jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových tarifů – zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

### **1.11 Benefitní program pro zaměstnance**

Zadavatel požaduje zajištění benefitního programu pro zaměstnance ve formě SIM karet. Zadavatel požaduje zahrnout tyto benefitní SIM karty do VPS. Dále Zadavatel požaduje zabezpečení standardních mobilních hlasových, textových a multimediálních služeb poskytovaných na základě standardu GSM ve struktuře stejné jako v kapitole 1.1. Uchazeč uvede nabídku služeb, kterou bude poskytovat zaměstnancům. Tento benefit nebude předmětem hodnocení zakázky. Předpokládaný počet benefitních SIM karet, odvozený ze současného stavu, je 1.600 ks.

## **2. Dodávka a obměna komunikačních zařízení**

Uchazeč zabezpečí pro zadavatele dodávku komunikačních zařízení pro mobilní síť. Zadavatel předpokládá průběžné pořizování mobilních telefonů v průběhu celé doby plnění této veřejné zakázky. Zadavatel nepředpokládá hromadný nákup, ale k nákupu bude docházet průběžně dle potřeb zadavatele.

Zadavatel bude využívat pouze nákupu nedotovaných telefonů, tedy přístrojů, z jejichž pořízení nevznikne finanční ani časový závazek.

Zadavatel požaduje v rámci nabídky předložení kompletního ceníku přístrojů, z něhož bude zadavatel moci uskutečňovat dle svých potřeb nákup přístrojů.

Pro stanovení ceny dodávek mobilních komunikačních zařízení zadavatel vydefinoval v níže uvedené tabulce 4 kategorie typů mobilních telefonů, které představují požadovaný standard. V 5. kategorii je požadováno zařízení pro mobilní datové služby.

S přihlédnutím na rozsah funkcionality moderních mobilních telefonů, které není možné v zadávací dokumentaci plně postihnout, zadavatel uvádí, že z pohledu základních funkčních vlastností požaduje takové přístroje, jejichž základní funkcionality a vybavenost je charakteristická pro následující typické představitele v dané funkční kategorii. Zadavatel umožní použití i jiných, kvalitativně a technicky obdobných řešení.

V případě že požadovaný typ není/nebude v nabídce uchazeče, tak uchazeč nabídne ekvivalentní typ přístroje s obdobnými funkčními vlastnostmi ze své aktuální nabídky.

Členění zařízení do funkčních kategorií je následující:

Kategorie	Typický představitel přístroje	Předpokládaný počet kusů za 4 roky
1. Vyšší kategorie	Samsung I9505 Galaxy S4	200
2. Střední kategorie	Samsung I9195 Galaxy S4 mini	400
3. Nižší kategorie	HTC Desire 200	500
4. Základní kategorie	Nokia 206, 208	500
5. Zařízení pro datové služby	Huawei E3131	80

Zadavatel předpokládá nákup zařízení v cenách definovaných výše požadovaným kompletním ceníkem.

Zadavatel požaduje po uchazeči tzv. finanční budget, který bude sloužit pro nákup komunikačních zařízení a jejich příslušenství. Hodnotu finančního budgetu uvede Uchazeč do Přílohy č. 2 – Cenový list. Z finančního budgetu se bude odečítat cena komunikačního zařízení a Uchazeč bude fakturovat zadavateli maximálně 1,--Kč včetně DPH. Platnost finančního budgetu bude trvat po celou dobu trvání veřejné zakázky, nebo do jeho vyčerpání.

Zadavatel předpokládá obměnu většiny mobilních telefonů 2x za celé období trvání rámcové smlouvy.