



Fakultní nemocnice Královské Vinohrady

Technická specifikace

Poskytování hlasových a datových služeb mobilního operátora

Specifikace poskytování hlasových a datových služeb

1. Požadavky na standardní mobilní služby

1.1 Hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- a) odchozí a příchozí hovory do a ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí (včetně volání na negeografická telefonní čísla např. Zelené linky, Modré linky, speciální vnitrostátní síť atd.)
- b) odchozí a příchozí hovory v mobilních sítích v zahraničí (mezinárodní roaming)
- c) přeměrování příchozích hovorů na jiné telefonní číslo
- d) přeměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba)
- e) volání do hlasové schránky
- f) volání zdarma na čísla tísňových linek
- g) možnost skrytí telefonního čísla
- h) služba přidržení hovoru
- i) služba konferenčních hovorů
- j) informace o zmeškaných voláních
- k) upozornění na druhé příchozí volání během probíhajícího hovoru

1.2 Textové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb (SMS) dle následujících požadavků:

- a) možnost odesílat a přijímat SMS do a ze všech tuzemských sítí
- b) možnost odesílat a přijímat SMS do a ze zahraničních sítí
- c) možnost odesílat a přijímat SMS v zahraničních sítích (SMS v roamingu)

Příchozí SMS zdarma po celém světě.

1.3 Datové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných pomocí standardních SIM karet dle následujících požadavků.

V případě datových služeb na SIM kartách bude Účastník Zadavateli poskytovat datovou službu s neomezeným přístupem ke všem službám sítě internet. Připojení k síti internet bude realizováno technologií přenosu dat 2G/3G/4G a v případě dostupnosti prostřednictvím technologií vyšších generací, umožňujících vysokorychlostní přenos dat, a to vždy v co nejvyšší možné kvalitě a užité hodnotě pro Zadavatele. Přenosové technologie musí být dostupné v rámci jednoho tarifu tak, aby měl uživatel možnost využít více různých alternativních technologií v závislosti na lokálních podmínkách. Zadavatel požaduje pokrytí signálem 4G (LTE) s průměrnou rychlostí min. 20 Mbps min. na 75 % území ČR.

Datové služby Zadavatel požaduje využívat na všech komunikačních zařízeních - jak v mobilních telefonech, tak ve speciálních zařízeních (PCMCIA/Express Card, interní modemy - tablet/notebook a externí modemy s připojením přes USB/LAN/Wi-Fi atp.).

Pro datovou komunikaci Zadavatel předpokládá následující kategorie uživatelů:

- 1) uživatelé s objemy přenášených dat do 150 MB (stanovení FUP je připuštěno min. na 150 MB na 1 SIM kartu, přičemž rychlost připojení nesmí být aplikací FUP snížena pod 64 kbps)
- 2) uživatelé s objemy přenášených dat do 1,5 GB (stanovení FUP je připuštěno min. na 1,5 GB na 1 SIM kartu, přičemž rychlost připojení nesmí být aplikací FUP snížena pod 64 kbps)
- 3) uživatelé s objemy přenášených dat do 3 GB (stanovení FUP je připuštěno min. na 3 GB na 1 SIM kartu, přičemž rychlost připojení nesmí být aplikací FUP snížena pod 128 kbps)
- 4) uživatelé s objemy přenášených dat do 10 GB (stanovení FUP je připuštěno min. na 10 GB na 1 SIM kartu, přičemž rychlost připojení nesmí být aplikací FUP snížena pod 128 kbps)
- 5) uživatelé s objemy přenášených dat do 20 GB (stanovení FUP je připuštěno min. na 20 GB na 1 SIM kartu, přičemž rychlost připojení nesmí být aplikací FUP snížena pod 256 kbps)

Po vyčerpání datového objemu požaduje Zadavatel možnost:

- a) obnovení stejného objemu dat dle zvoleného tarifu a za stejnou cenu jako nabídnutý měsíční poplatek za datový tarif
- b) dokoupení dat o objemu 1 GB nebo 3 GB

Navyšování dat bude realizováno prostřednictvím požadavku kontaktní osoby Zadavatele.

Datové služby musejí být využitelné v kombinaci s hlasovým tarifem i samostatně, tedy následujícími dvěma způsoby:

- a) jako doplňková služba k oběma variantám hlasových tarifů (SIM kartám s hlasovými službami - viz níže)
- b) jako samostatná služba pro využití ve speciálních komunikačních zařízeních, viz výše (SIM karty pouze s datovými službami)

Zadavatel zároveň požaduje bez poplatku možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak v zahraničí při roamingu.

Dále Zadavatel požaduje platnost datových tarifů s čerpáním datových objemů jak pro ČR, tak i v rámci zemí EU.

Účastník v nabídce uvede mapu pokrytí území svým signálem, procento pokrytí území ČR a procento pokrytí populace na území ČR jednotlivými provozovanými technologiemi 2G/3G/4G. Dále detailní popis parametrů aplikování FUP.

Počty SIM karet využívající datové tarify dle výše uvedených kategorií jsou uvedeny v tabulce – viz Příloha č. 1 zadávací dokumentace.

1.4 Hlasový a datový roaming

Zadavatel požaduje zajištění dostupnosti hlasového a datového roamingu ve zbytku Evropy a světa na všech užívaných SIM kartách. Dále možnost jeho aktivace/deaktivace/blokace, a to max. do 1 hodiny od zadání požadavku kontaktní osobou Zadavatele. Uchazeč v rámci své nabídky uvede ceny za hlasový a datový roaming v členění na dvě zóny:

- 1) zbytek Evropy (Evropa mimo EU)
- 2) zbytek světa

V rámci EU je předpoklad takový, že platí stejné podmínky jako pro hlasovou a datovou komunikaci v rámci ČR.

Dále Zadavatel požaduje, aby Účastník nabídl cenu za datové balíčky pro zbytek Evropy a zbytek světa s limitem min. 150 MB a 500 MB. Zadavatel požaduje, aby datové balíčky v roamingu bylo možno nastavit opakovaně. Účastník v nabídce uvede další podmínky a ceny poskytování datového roamingu (přenesené jednotky, další datové balíčky, atp.). Přehled bude vždy členěn do dvou kategorií - zbytek Evropy a zbytek světa. V případě, že dojde na telefonním čísle k navázání datové komunikace mimo EU, musí Uchazeč zajistit automatickou aktivaci balíčku s nejnižším datovým objemem pro danou lokalitu tak, aby se zabránilo čerpání a účtování dat dle přenesených jednotek (MB).

1.5 Prioritizace spojení

Zadavatel požaduje, aby Účastník zabezpečil vybraným telefonním číslům Zadavatele přednostní odbavení spojení v rámci mobilní sítě a přednostní odbavení požadavku na spojení v případě lokálního přetížení sítě v době vyhlášení mimořádných krizových situací. Jedná se cca o 15 kusů SIM karet. SIM karty budou zařazeny v režimu stálé prioritizace, tedy i v době, kdy nebyla vyhlášena krizová situace. Využití služby bude bezplatné. Zadavatel si vyhrazuje právo dle svých potřeb kdykoli měnit účastníky v tomto režimu, stejně tak i jejich počet (v řádu jednotek). Účastník popíše funkci prioritizace spojení a uvede, zda je na platformě své sítě tuto funkci schopen zabezpečit a jakým způsobem.

2. Připojení pobočkové ústředny

Zadavatel požaduje připojit svou pobočkovou ústřednu do telekomunikační sítě Účastníka, a to pomocí jedné vysokokapacitní přípojky ISDN30 nejpozději do **60 dnů** ode dne účinnosti Rámcové smlouvy, přičemž Zadavatel k tomu poskytne Účastníkovi nezbytnou součinnost. Trasa přípojného vedení musí být řešena jednou z těchto možností:

- zemním kabelem (optickým nebo metalickým)
- závěsným nadzemním kabelem (optickým nebo metalickým)
- radiovou cestou (licencované pásmo)

s tím, že Zadavatel nejvíce preferuje přípojky realizované prostřednictvím optických nebo metalických kabelů uložených v zemi a nejméně preferuje přípojky realizované prostřednictvím radiové cesty. V případě návrhu přípojek radiovou cestou Účastník uvede, ve kterém licencovaném pásmu bude přípojku provozovat.

Zadavatel nepřipouští variantu technického řešení na bázi VoIP (IP protokol). Připojení pobočkové ústředny musí být zajištěno pomocí klasické telefonní technologie založené na přepínání okruhů, tj. časovém multiplexingu (TDM – Time Division Multiplexing).

Účastníkem musí být poskytnuta provolba pro 10 000 účastníků. K tomuto účelu Zadavatel požaduje využít stávajícího provolbového rozsahu 726 77 xxxx. V případě změny poskytovatele musí Účastník zajistit přenesení provolbového čísla do své sítě.

Zadavatel od tohoto požadavku očekává výrazné zvýhodnění cen za volání z jeho pobočkové ústředny do sítě Účastníka a ostatních mobilních sítí. Dalším důvodem tohoto požadavku je záložní konektivita pobočkové ústředny Zadavatele do veřejné tel. sítě, která nebude závislá na stávajícím poskytovateli fixních služeb.

Provolbový rozsah Zadavatel požaduje začlenit do virtuální podnikové sítě (VPS).

Náklady na případnou výstavbu připojení pobočkové ústředny Zadavatele do sítě Účastníka musí být součástí jednotkových cen.

V nabídce Účastník uvede ceny za volání a poskytne Zadavateli popis nabízeného připojení včetně technického řešení s určením koncového bodu a rozhraní odpovědnosti pro údržbu a opravy, popis jednotlivých služeb poskytovaných v rámci nabízeného řešení, další informace pro provoz služby a časovou náročnost realizace.

3. Virtuální podniková síť (VPS)

Zadavatel požaduje, aby se Účastník smluvně zavázal k vytvoření jednotné virtuální podnikové hlasové sítě (dále jen „VPS“) s tím, že VPS bude splňovat následující požadavky:

- a) VPS bude tvořena mobilními telefony a pobočkovou ústřednou Zadavatele (provolbovou číselnou řadou)
- b) zřízení VPS - zdarma
- c) zařazení SIM karty do VPS – jednorázový poplatek **(v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena maximální nabídková cena ve výši 1,- Kč bez DPH)**
- d) zařazení provolby do VPS – jednorázový poplatek
- e) umožnit volání mezi mobilními telefony Zadavatele – **zdarma (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena hodnota „0“)**
- f) umožnit volání z pobočkové ústředny Zadavatele (provolby) na mobilní telefony Zadavatele – **zdarma (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena hodnota „0“)**
- g) umožnit volání z mobilních telefonů Zadavatele na pobočkovou ústřednu Zadavatele (provolbu) – **zdarma (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena hodnota „0“)**
- h) měsíční paušální poplatek za účast SIM karty ve VPS **(v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena maximální nabídková cena ve výši 1,- Kč bez DPH)**
- i) měsíční paušální poplatek za účast pobočkové ústředny Zadavatele (provolby) ve VPS

4. Požadavky na fakturaci

4.1 Hlasové tarify

Zadavatel požaduje, aby Účastník pro mobilní hlasové služby nabídl dva tarify.

- 1) **Tarif bez volných minut a volných SMS** – v rámci tohoto tarifu Zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani SMS, tzn., že hradit bude pouze rozsah odebraných služeb (jednotkové ceny) a dále měsíční poplatek spojený s užíváním tarifu **(v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena maximální nabídková cena za provoz jedné SIM = 1,- Kč za 1 měsíc)**. U tohoto tarifu zároveň Zadavatel požaduje, pro každé telefonní číslo individuálně, možnost nastavení limitní částky, kterou lze v každém vyúčtovacím období dosáhnout. Počet SIM karet s tímto tarifem je uveden v Příloze č. 1 zadávací dokumentace.
- 2) **Tarif s neomezeným voláním a SMS** – v rámci tohoto tarifu Zadavatel požaduje neomezené volání a odesílání SMS do všech mobilních a fixních vnitrostátních sítí (včetně roamingu v EU), které bude kryto měsíčním paušálním poplatkem. Nad rámec této ceny bude Zadavatel hradit rozsah dalších odebraných služeb (např. datový tarif) dle nabídnutých jednotkových cen. Počet SIM karet s tímto tarifem je uveden v Příloze č. 1 zadávací dokumentace.

Předpokládaný provoz na číslech s neomezeným tarifem:

- | | |
|--|------------------------|
| - odchozí volání do mobilní sítě O2: | 6 042 minut za 1 měsíc |
| - odchozí volání do mobilní sítě T-Mobile: | 6 215 minut za 1 měsíc |

- odchozí volání do mobilní sítě Vodafone:	2 548 minut za 1 měsíc
- odchozí volání do tuzemských pevných sítí:	897 minut za 1 měsíc
- odchozí SMS do tuzemských sítí (délka do 160 znaků):	3 186 SMS za 1 měsíc
- příchozí hovory v zemích EU:	78 minut za 1 měsíc
- odchozí hovory v zemích EU:	136 minut za 1 měsíc
- odchozí SMS v zemích EU do tuzemských sítí (délka do 160 znaků):	81 SMS za 1 měsíc

Počty SIM karet a rozvržení tarifů na SIM kartách nejsou konstantní a nijak zavazující a mohou se měnit kdykoli během doby trvání smluvního vztahu (v závislosti na aktuálních potřebách Zadavatele).

4.2 Tarifkace

Pro hlasovou komunikaci u výše uvedeného tarifu bez volných jednotek a u připojení pobočkové ústředny je Zadavatelem požadována tarifkace 30+1.

4.3 Volání v době silného a slabého provozu

Zadavatel dále požaduje, aby při veškerém účtování nebyla rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena.

4.4 Zúčtovací období, časové období a splatnost

Zadavatel požaduje zúčtovací období od prvního kalendářního dne v měsíci do posledního kalendářního dne v měsíci (jeden kalendářní měsíc).

V případě, že služba na SIM kartě bude aktivní pouze část měsíce (z důvodu např. dočasného vypojení, aktivace, změna vlastníka v průběhu měsíce apod.), Zadavatel požaduje, aby Účastník fakturoval poměrnou část z celkového měsíčního poplatku za službu.

Časové období pro čerpání datového limitu bude vždy od prvního kalendářního dne v měsíci do posledního kalendářního dne v měsíci (nezávisle na datu aktivace SIM/služby).

Dnem zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den daného měsíce, za který je vyúčtování vyhotovováno.

Splatnost dokladů musí být stanovena na délku 60 dnů.

4.5 Služba elektronického vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby se Účastník zavázal zabezpečit přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby.

Základní požadavky Zadavatele na obsah elektronického vyúčtování:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur)
- rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů do souhrnů za jednotlivé SIM karty/telefonní čísla + provolbové číslo
- podrobný výpis veškerých uskutečněných spojení a použitých služeb obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení a účtovanou cenu spojení

Požadavky Zadavatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování:

- připojení zabezpečeným typem komunikace (SSL)
- export dat ve formátu CSV/XML a PDF
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců

Přístup k elektronickému vyúčtování a detailním výpisům musí Uchazeč poskytovat bezplatně po celou dobu trvání smluvního vztahu. V nabídce Uchazeč uvede měsíční poplatek za vystavení elektronického účtu (**v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena maximální nabídková cena ve výši 1,- Kč/1 měsíc/1 telefonní číslo**).

4.6 Ostatní požadavky

Zadavatel dále požaduje, aby Uchazeč bezplatně poskytoval následující služby:

- a) změny tarifů na SIM kartách (min. jednou za zúčtovací období)
- b) změny nastavení/blokace služeb
- c) odpojení SIM karty z důvodů ztráty nebo krádeže
- d) dočasné odpojení SIM karty - tzv. prázdniny
- e) reaktivace po ztrátě nebo krádeži SIM karty
- f) reaktivace po dočasném odpojení SIM karty – tzv. prázdniny
- g) výměna SIM karty (po krádeži, z důvodu selhání funkčnosti, nevhodné velikosti pro nový typ telefonního přístroje apod.)
- h) převod SIM karty/telefonního čísla od jiného účastníka (fyzická osoba, právnická osoba) na Zadavatele
- i) převod SIM karty/telefonního čísla od Zadavatele na jiného účastníka (fyzická osoba, právnická osoba)
- j) prioritizace spojení
- k) komunikace se zákaznickou linkou

5. Informace o předpokládaném objemu a struktuře služeb

Závaznými informacemi pro Uchazeče, na základě kterých stanoví cenovou nabídku, jsou informace o objemu a struktuře stávajícího, též předpokládaného, provozu.

Zadavatel aktuálně využívá **177** kusů tarifních SIM karet. Vzhledem k požadavku Zadavatele na tarif s neomezeným vnitrostátním provozem bude část z celkového objemu provozu SIM karet Zadavatele kryta těmito neomezenými tarify. Bylo by tedy nevhodné do cenové kalkulace zanášet měsíční paušální poplatek za tarif s neomezeným vnitrostátním provozem a navíc minuty a SMS, které budou využity v rámci neomezeného tarifu. Celkový objem provozu na SIM kartách Zadavatele je proto rozdělen na dvě části. První část je objem provozu na SIM kartách, na kterých Zadavatel plánuje využití tarifu bez volných minut a SMS, druhá část pak vyjadřuje objem provozu na SIM kartách, pro které je plánován tarif s neomezeným vnitrostátním provozem. Takto členěný objem provozu je vyjádřen v tabulce viz Příloha č. 1 zadávací dokumentace. Data jsou získána z výpisů za šest měsíců a zprůměrována na jeden měsíc.

Zadavatel dále využívá **16** kusů SIM karet s předplacenými službami, o jejichž provozu nemá detailní přehled. Tyto SIM karty požaduje Zadavatel převést na tarif bez volných minut a SMS. Vzhledem k chybějícím datům o provozu a skutečnosti, že tyto SIM karty slouží ve většině případů pouze pro příchozí volání, bude pro výpočet cenové kalkulace předpokládáno, že každá z těchto SIM karet provolá 15 minut za měsíc do mobilních sítí (5 do O2 + 5 do T-Mobile + 5 do Vodafone).

V nabídce nesmí Uchazeč stanovit žádnou podmínku o vyčerpání nebo nevyčerpání uvedeného objemu služeb. Dále musí Účastník umožnit bezplatnou změnu počtu SIM karet a tarifů na SIM kartách. Počet SIM karet a rozvržení tarifů na SIM kartách nejsou konstantní a během doby trvání smluvního vztahu se mohou měnit v závislosti na aktuálních potřebách Zadavatele.

6. Služby z kategorie „Péče o zákazníka“

6.1 Přejít na jiného operátora

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude Zadavatel požadovat zachování všech stávajících telefonních čísel (včetně telefonních čísel SIM karet s předplacenými službami a provolbového čísla pobočkové ústředny) a jejich přenesení k vybranému poskytovateli (**tzv. migrace**).

Účastník se v Rámcové smlouvě zaváže, že na své náklady zajistí převod všech telefonních čísel Zadavatele od stávajícího operátora, a to ke dni **4. února 2019**, nejpozději však do **30 dnů** ode dne účinnosti smlouvy (datum portace), přičemž Zadavatel poskytne Účastníkovi nezbytnou součinnost. Dále musí Účastník zdarma zajistit výměnu a aktivaci nových SIM karet. Nové SIM karty požaduje Zadavatel dodat min. 15 dnů před datem portace.

Den následující po podpisu smlouvy bude vybraný Účastník povinen zahájit práce související s předmětem plnění tak, aby trvalý provoz poskytovaných služeb podle zadávacích podmínek bylo možno zahájit nejpozději k datu portace (vyjma připojení pobočkové ústředny, viz bod 2.).

Dále se Účastník zaváže k poskytnutí součinnosti pro přenos dat ze stávajících SIM karet na nové SIM karty (přehraní kontaktů, nastavení datových služeb – APN, MMS).

Účastník předloží návrh projektu, který bude podrobně specifikovat způsob změny stávajícího mobilního operátora a postup přechodu na nové podmínky (včetně návrhu časového harmonogramu). V návrhu projektu budou uvedeny termíny a způsob zajištění veškerých požadovaných služeb, které jsou předmětem plnění. Součástí návrhu musí být i podrobný seznam nároků na Zadavatele, obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýza rizik.

Zadavatel po Účastníkovi požaduje zachování funkčnosti všech stávajících mobilních telekomunikačních zařízení, aby nebyla nutná jejich výměna za nová. V případě, že Účastník nebude toto schopen na své síti zajistit, provede výměnu neobdobitelného/nefunkčního zařízení za obdobné zařízení, a to zcela na své náklady.

Zadavatel požaduje, aby se Účastník dále zavázal k tomu, že k přerušení provozu pro provedení migrace dojde po dohodě se Zadavatelem, optimálně mimo běžnou pracovní dobu tak, aby byl minimalizován dopad odstávky na provozní režim Zadavatele. Migrace telefonních čísel nesmí zásadním způsobem omezit provoz služeb na telefonních číslech Zadavatele.

6.2 Bezpečnost mobilního řešení

Zadavatel požaduje, aby na všech mobilních telefonních číslech Účastník umožnil aktivovat/zablokovat vybrané služby (mezinárodní hovory, roaming, datová komunikace, MMS, volání na 90X, PRMSMS apod.) na žádost pověřené kontaktní osoby na straně Zadavatele.

6.3 Zákaznický servis

Zadavatel klade na Účastníka v oblasti zákaznických služeb následující požadavky.

6.3.1 Pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky

Účastník musí zajistit po celou dobu trvání smluvního vztahu dostupnost pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, prostřednictvím telefonního a e-mailového kontaktu. Služba zákaznické podpory musí být dostupná v režimu 24/7 (nonstop). Pracoviště zákaznické podpory bude dostupné bezplatně a bude kontaktním místem pro pověřeného zaměstnance (administrátora služeb/kontaktní osobu) Zadavatele v záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám a produktům
- požadavků na zřízení, změny, rušení nebo blokování služeb
- aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení

Zadavatel vyžaduje jedno kontaktní místo a jednoho partnera pro řešení veškerých požadavků Zadavatele vztahených k realizaci této zakázky.

6.3.2 Internetová samoobsluha

Zadavatel dále požaduje přístup zabezpečeným typem komunikace (SSL) do webové aplikace/systému Účastníka, prostřednictvím které bude administrátorovi služeb na straně Zadavatele umožněna správa nastavení parametrů služeb na všech telefonních číslech Zadavatele (změna, aktivace, deaktivace a blokování, např. změna datového tarifu, přesměrování čísel, aktivace roamingu, blokování SIM, PRMSMS, datové komunikace, atp.).

6.3.3 Obchodní zastoupení

Zadavatel po Účastníkovi požaduje pravidelné čtvrtletní schůzky s obchodním zástupcem pro řešení vzniklých požadavků, prezentace nových koncových zařízení, seznamování s novými službami apod.

6.3.4 Druhy SIM karet

Zadavatel požaduje zajištění dodávek SIM karet ve standardních velikostech:

- Mini SIM (2FF)
- Micro SIM (3FF)
- Nano SIM (4FF)

6.3.5 Požadavky k administraci SIM karet

Zadavatel klade na Účastníka v oblasti administrace SIM karet následující základní požadavky:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určeného administrátora služeb na straně Zadavatele a požadavky budou vyřízeny do 1 hodiny od zadání.
- dodávky nově objednaných SIM karet budou zabezpečeny v pracovní dny do 48 hodin na adresu udanou administrátorem služeb.
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb nebo samotného uživatele bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30 minut.
- vystavení a výměnu vadných SIM karet a dodávky a aktivaci náhradních SIM karet, včetně jejich doručení na adresu udanou administrátorem služeb, zajistí Účastník v pracovní dny do 12 hodin od nahlášení požadavku.

7. Ostatní, zvláštní ujednání

- a) Zadavatel předpokládá, že Účastník dle tohoto bodu uvede další možné mobilní služby nebo funkcionality, které je schopen nabídnout. Jedná se například o služby, které umožní Zadavateli zvýšení uživatelského komfortu při využívání nabízených standardních služeb nebo zvýšení přidané hodnoty služeb.
- b) Účastník popíše postup pro převod SIM karty ze fyzické nebo právnické osoby pod Rámcovou smlouvu Zadavatele a převod SIM karty vedené pod Rámcovou smlouvu Zadavatele na fyzickou nebo jinou právnickou osobu (**tzv. migrate**).
- c) Zadavatel požaduje plnohodnotné pokrytí signálem pro hlasový i datový provoz ve všech svých budovách a prostorách 24 hod. denně. Především pokrytí také LTE signálem nebo signálem vyšší generace. Zadavatel požaduje, aby kvalita signálu ve všech podlažích budov Zadavatele byla na úrovni umožňující uskutečňování hlasových hovorů v souvislé a srozumitelné komunikaci a odesílání a příjem SMS zpráv. Dále Zadavatel požaduje ve všech nadzemních podlažích svých budov takovou kvalitu signálu, která umožní stahování dat z mobilní datové sítě v rychlosti minimálně 10 Mbps. Výše uvedený požadavek na pokrytí signálu neplatí pro podzemní prostory a prostory, v nichž jsou umístěny zdravotnické přístroje, které mohou rušit signál, příp. prostory, kde je šíření signálu ztíženo stavebním řešením (např. železobetonové konstrukce apod.). Účastník je povinen tento požadavek prokázat formou čestného prohlášení.
- d) Zadavatel požaduje, aby součástí nabídky byl návrh Rámcové smlouvy, obchodní podmínky, ceník služeb, případně zvýhodněné podmínky využití dalších mobilních služeb, které je Účastník schopen nabídnout. Zadavatel předpokládá, že na ostatní služby dle standardního ceníku, které nejsou obsaženy v Příloze č. 1 zadávací dokumentace, poskytne Účastník Zadavateli slevu (**výši slevy uvede Účastník v příloze č. 1 zadávací dokumentace a také v návrhu Rámcové smlouvy**).
- e) V návrhu Rámcové smlouvy nesmí být zapracováno ustanovení o automatickém prodloužení Rámcové smlouvy.
- f) Zadavatel požaduje do návrhu Rámcové smlouvy zapracovat možnost předčasného ukončení smluvního vztahu s vybraným Účastníkem resp. dodavatelem na základě tří měsíční výpovědní lhůty. Důvodem je možnost centralizovaného zadání veřejné zakázky na tuto komoditu zřizovatelem Zadavatele a následná povinnost začít odebírat služby od centrálního poskytovatele. Účastník nemá v takovém případě nárok vymáhat po Zadavateli jakékoliv sankce.
- g) Veškeré náklady spojené se zajištěním technické přípravy pro poskytování služeb v rozsahu zde specifikovaném a náklady nezbytné údržby infrastruktury pro poskytování služeb po celou dobu účinnosti Rámcové smlouvy musí být součástí jednotkových cen. Zadavatel nepřipouští samostatné vyúčtování těchto nákladů.
- h) Účastník je povinen v nabídce vymežit části předmětu plnění, které má v úmyslu zadat jednomu či více poddodavatelům a je povinen uvést identifikační údaje těchto poddodavatelů.
- i) Zadavatel požaduje vyřazení všech svých telefonních čísel z veškerých databází a telefonních seznamů pro telemarketing, reklamní účely, průzkumy trhu apod.
- j) Veškeré požadavky zde uvedené Zadavatel požaduje zapracovat do návrhu Rámcové smlouvy.