

Specifikace předmětu plnění

1 Definice, výklad pojmů a zkratk

Pro účely této přílohy jsou definovány následující pojmy:

Zkratka	Význam v původním jazyce	Překlad ČJ nebo ČJ význam
MSISDN	Mobile Subscriber Integrated Services Digital Network Number	Celosvětově jednoznačné číslo, které identifikuje účastníka ve veřejné telefonní síti
KMZ		Koncové mobilní zařízení
SIM	Subscriber Identity Module	Účastnická identifikační karta
VPN	Virtual Private Network	Virtuální privátní síť
APN	Access Point Name	Privátní přístupový bod do sítě operátora
SMS	Short Message Service	Služba krátkých textových zpráv
MMS	Multimedia Message Service	Multimediální paralela k SMS
FUP	Fair User Policy	Omezení maximální rychlosti v závislosti na objemu stažených dat dle výše datového limitu
LTE	Long Term Evolution	Vysokorychlostní Internet v mobilních sítích
CC	Contact Centre	Kontaktní centrum
KO		Kontaktní osoba určená Objednatelem
NFC SIM		SIM podporující NFC technologie
PEU		Podrobný elektronický účet
PD		Pracovní den
ZZVZ		Zákon č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek
ZoEK		Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických

komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů

Poskytovatel	Poskytovatel ve smyslu § 5 ZZVZ
SLA Service Level Agreement	Dohoda o úrovni poskytovaných služeb
eSIM	Elektronická SIM karta, která svá data nutná k registraci MSISDN do sítě operátora ukládá přímo na koncové mobilní zařízení. Není potřeba fyzicky HW SIM karta.
HW SIM	Standardní SIM karta, na které jsou nahraná data nutná k registraci MSISDN do sítě operátora
Tarifikace 60+1	Určuje účtování hovorů, první číslo (60) značí účtování první minuty, druhé číslo (1) značí účtování po první minutě. Při tarifikaci 60+1 se účtuje první minuta hovoru celá, zbytek hovoru je účtován po vteřinách.
Silný a slabý provoz	V silném a slabém provozu jsou účtovány hovory rozdílnou cenou. Silný provoz zpravidla bývá ve všední dny mezi 8-18 hodinou, slabý provoz pak mezi 18-8 hodinou, o víkendech a svátcích.
Datové zařízení	Zařízení využívající datovou SIM kartu k přenosu dat (KMZ nebo jiné technologické zařízení jako GPS lokátor, zabezpečovací technika, termostat topení a další)
Zóny datového provozu	Rozlišení datového provozu do jednotlivých zón s různou rychlostí stahování a odesílání dat. Zpravidla se jedná např. o bílé, šedé, hnědé a černé zóny, které zahrnují různé druhy provozu, např. Web browsing, e-mail, VPN

(šifrované přenosy), https (banky, přihlašování do e-mailu), FTP, P2P sítě a další druhy provozu.

2 Základní popis

Poskytovatel zajistí následující na sebe navazující služby:

a) Mobilní služby elektronických komunikací

- hlasové služby
- doplňkové datové služby k hlasovým službám (datové tarify aktivované na standardních APN a přístupových bodech)
- datové služby (internet do datového zařízení aktivovaný na standardních APN a přístupových bodech)
- hromadné odesílání SMS
- mezinárodní spojení
- roamingové hlasové služby
- roamingové doplňkové datové služby (datové roamingové balíčky)
- služba nahrávání hovorů na mobilních číslech
- doplňkové služby

V souvislosti s poskytováním výše uvedených mobilních služeb elektronických komunikací bude dodavatel bez dalšího rovněž zajišťovat:

- administraci SIM karet - zajištění dodávek SIM karet na Objednatelům určenou lokalitu (restrikce na SIM, blokáce přístupu k prémiovým službám a další uživatelská nastavení), zajištění přenositelnosti čísel,
- nastavení VPN pro volání v rámci služebních čísel.

Veškeré shora dodávané služby budou za dále uvedených podmínek funkční ve všech i v budoucnu dostupných sítích. Pokud v budoucnu vznikne nadstavba sítě LTE, nebo zcela nová technologie (např. 5G), bude automaticky dostupná pro všechny zasmulvněné tarify a služby (pokud je na nich dodavatel bude poskytovat zákazníkům). Limitem využití může být nemožnost naladění sítě na KMZ, které nepodporuje tuto technologii.

b) Pevné telefonní služby.

3 Jednotlivé oblasti plnění

3.1 Služební mobilní telefonie

Objednatel požaduje poskytovat mobilní hlasové a datové komunikace realizované na standardních mobilních zařízeních typu mobilní telefon, poskytnutí čistě datové komunikace na zařízeních typu modem a tablet a tarify a služby pro hromadné odesílání SMS v souladu se ZoEK. Poskytovatel nabídne hlasové tarify, datové tarify a balíčky, služby roamingu (hlasový a datový), mezinárodní spojení a doplňkové služby a tarify pro hromadné odesílání SMS. Vše na standardních veřejných přístupových bodech bez jakýchkoliv dalších omezení. SIM budou zařazeny do privátní VPN, kde bude zajištěno specifické účtování jak v rámci volných minut, tak mimo ně.

Objednatel požaduje zajistit následující mobilní služby elektronických komunikací:

3.1.1 Hlasové tarify

Objednatel požaduje poskytování hlasových tarifů, využitelných v jakémkoliv KMZ samostatně nebo v kombinaci s datovým tarifem. Objednatel požaduje dodání tarifů odstupňovaných dle následujících parametrů (objemy FUP jsou definovány jako minimální).

a. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

- V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem Poskytovatel požaduje jednotnou měsíční paušální platbu (cenu) za tarif za neomezené vnitrostátní volání do všech pevných a mobilních sítí (včetně negeografických čísel 972, 973, 974, 950, 95x.) volání do VPN a vnitrostátní SMS. K tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě.
- Nad rámec této měsíční paušální platby za tarif bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami Poskytovatele, jako např. MMS, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd.
- Volání může být omezeno počtem 10.000 minut na jedno účetní období.
- Odesílání SMS může být omezeno počtem 5.000 SMS za jedno účetní období.
- Volání ve VPN je zdarma.

b. Tarify s volným počtem minut a SMS - 120 / 50 SMS

- V rámci tarifu s vnitrostátním provozem Objednatel požaduje jednotnou měsíční paušální platbu (cenu) za tarif za vnitrostátní volání do všech pevných a mobilních sítí (včetně negeografických čísel 972, 973, 974, 950, 95x.) volání do VPN a vnitrostátní SMS. K tarifu s vnitrostátním provozem je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě.

- Nad rámec této měsíční paušální platby za tarif bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami Poskytovatele, jako např. MMS, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd.
- Volání ve VPN je zdarma.

c. Tarify s volným počtem minut a SMS - 240 / 100 SMS

- V rámci tarifu s vnitrostátním provozem Objednatel požaduje jednotnou měsíční paušální platbu (cenu) za tarif za vnitrostátní volání do všech pevných a mobilních sítí (včetně negeografických čísel 972, 973, 974, 950, 95x.) volání do VPN a vnitrostátní SMS. K tarifu s vnitrostátním provozem je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě.
- Nad rámec této měsíční paušální platby za tarif bude Objednatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami Poskytovatele, jako např. MMS, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd.
- Volání ve VPN je zdarma.

d. Tarif bez volných minut a SMS

- V rámci tarifu bez volných minut a SMS Objednatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS. Objednatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální platbu spojenou s tímto tarifem. K tarifu bez volných minut a SMS je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě.
- Voláním do všech mobilních a pevných sítí v rámci ČR se rozumí volání i na negeografická čísla (972, 973, 974, 950, 95x.).
- Každá minuta hovoru nebo SMS zpráva je samostatně zpoplatněna podle směru volání nebo odeslání.
- Volání ve VPN je zdarma.
- Tariface pro národní volání v rámci ČR a to do mobilních i pevných sítí bude nejhůře 60+1. Silný a slabý provoz nebude rozlišován.

e. Tarif odpojení na prázdniny

- V rámci tarifu „Odpojení na prázdniny“ Objednatel požaduje provést dočasné uspání SIM karty, kde po dobu odpojení nemůže přijímat ani uskutečňovat hovory nebo využívat jiné služby. Po dobu odpojení na prázdniny nebude účtován jakýkoli měsíční paušální poplatek ani jakákoliv jiná platba spojená s danou SIM kartou. Odpojení na prázdniny je možné na dobu maximálně 12 měsíců po sobě jdoucích. Součástí této

služby je zároveň zasílání pravidelného měsíčního reportu o počtu SIM v tarifu „Odpojení na prázdniny“ nebo zaslání informační SMS, popř. e-mail notifikace před uplynutím maximální doby dočasného odpojení SIM (tzv. prázdnin) na předem stanovené telefonní číslo.

- Veškeré zřizovací a měsíční poplatky za tarif „Odpojení na prázdniny“ jsou již zahrnuty do měsíční paušální platby ostatních hlasových tarifů.

Obecně ke shora uvedeným tarifům:

- V rámci hlasových tarifů musí být zabezpečeno poskytování hlasových, textových a multimediálních služeb.
- Za aktivaci tarifu není účtován zřizovací nebo aktivační poplatek, pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány vždy poměrnou částí za dané fakturační období a daný tarif. Účtování je prováděno v minutách, jejichž objem je možné zjistit v podrobném vyúčtování.
- Minimální akceptovatelná tarifikace pro národní volání v rámci ČR a to do mobilních i pevných sítí je 1+1.

K hlasovým tarifům bude možné objednat jakékoliv doplňkové služby.

3.1.2 Hromadné odesílání SMS

Objednatel požaduje zajištění tarifu pro službu hromadného odesílání a přijímání SMS zpráv, automatické zasílání SMS zpráv, vyhodnocování zpráv, notifikační upozornění a potvrzování přístupových hesel. Tarif / systém pro odesílání hromadných zpráv bude propojitelný s aplikacemi Objednatele. Za tímto účelem poskytoval oskytne popis API rozhraní. Objednatel připouští komunikaci na bázi IP protokolu přes internet, nebo např. prostřednictvím služby pevného připojení. Transportním protokolem je HTTPS, který zabezpečuje obsah zpráv před odposlechem nebo pozměněním. Ověření totožnosti probíhá na bázi jména a hesla a přístupového certifikátu. Další možností je využití služby Web services. Kapacita odesílaných SMS zpráv je až 20 SMS za sekundu (dle tarifu). Služba dále umožňuje až 10 krycích textových NICKname, pod které je skryto číslo daného tarifu pro hromadné odesílání SMS (dle tarifu). Rozhraní založené na příkazu HTTP GET/POST.

Předpokládaný objem 6000 ks SMS zpráv měsíčně.

Tarif pro odesílání SMS č. 2 (vyšší verze)

- Tarif pro systémové hromadné odesílání SMS zpráv.
- Propustnost odesílaných SMS zpráv až 20 SMS/sec.
- Cena stanovena za 1 odeslanou SMS zprávu.

- Tarif umožňuje nastavení až 10 ks NICK (Textových ID), která skryjí číslo tarifu pro hromadné odesílání SMS zpráv.

3.1.3 Mezinárodní spojení (Volání, SMS a MMS)

Objednatel požaduje mít možnost aktivace nebo deaktivace služby mezinárodního odchozího volání, SMS a MMS na jednotlivých MSISDN.

Rozdělení mezinárodních destinací požaduje Objednatel do jednotlivých zón

- 1) Evropa EU
- 2) Evropa Mimo EU
- 3) Svět

Do jednotlivých zón může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další), nebo nad rámec jejich geografického umístění, ale výhradně vždy z vyšší zóny (dražší) do nižší (levnější).

3.1.4 Hlasový Roaming

Objednatel požaduje mít možnost aktivace nebo deaktivace služby hlasový roaming na jednotlivých MSISDN.

a) Tarif č. 1 (EU tarif)

- Umožňuje příchozí a odchozí hovory v zóně Evropa (EU) v rámci národního hlasového tarifu.
- Umožňuje odchozí SMS a MMS v zóně Evropa (EU) v rámci národního hlasového tarifu.
- Umožňuje příchozí a odchozí hovory v rámci zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa).
- Umožňuje odchozí SMS a MMS v rámci zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa).
- Rozdělení zemí je do 3 zón (Evropa (EU), Evropa mimo EU, Svět (zbytek světa)).

b) Tarif č. 2 (tarif svět)

- Umožňuje výhodnější příchozí a odchozí hovory v rámci zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa) než tarif č.1.
- Umožňuje výhodnější odchozí SMS a MMS v rámci zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa).
- Umožňuje příchozí a odchozí hovory v zóně Evropa (EU).

- Umožňuje odchozí SMS a MMS v zóně Evropa (EU).
- Rozdělení je do 3 zón (Evropa (EU), Evropa mimo EU, Svět (zbytek světa)).

Objednatel požaduje mít možnost aktivace nebo deaktivace služby roamingu na jednotlivých MSISDN.

Rozdělení roamingových destinací požaduje Objednatel do jednotlivých zón:

- 1) Evropa (EU)
- 2) Evropa mimo EU
- 3) Svět (zbytek světa)

Do jednotlivých zón může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další), nebo nad rámec jejich geografického umístění, ale výhradně vždy z vyšší zóny (dražší) do nižší (levnější).

3.1.5 Požadované doplňkové služby

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel poskytoval následující doplňkové služby:

a) Prioritní volání

Poskytovatel nabídne službu prioritního volání do všech sítí pro uživatele specifikované pro řešení mimořádných krizových situací. ¹Prioritní volání v rámci mobilní sítě přednostně odbaví požadavek na spojení v případě lokálního přetížení sítě v krizových situacích. Požadavek na prioritní volání bude uplatněn na maximálně 20 MSISDN a v průběhu plnění se může jejich počet měnit.

b) Limit a blokace služeb třetích stran

Poskytovatel prostřednictvím doplňkové služby umožní nastavení finančního limitu využitelného pro audiotextové a prémiové služby třetích stran (Premium SMS a DMS). Dále nabídne možnost blokace služeb třetích stran minimálně ve třech oblastech.

- Vše povoleno (všechny služby třetích stran jsou povoleny).
- Vše blokováno (všechny služby třetích stran jsou blokovány).

¹ <http://www.hzsmsk.cz/index.php?a=cat.70>

- Vše blokováno s výjimkou platebních a hlasovacích služeb (všechny služby třetích stran jsou blokovány, s výjimkou platebních a hlasovacích služeb, např. předčíslí 902 např. SMS jízdenka, SMS parkování, prodej fyzického zboží a 906, např. televizní a velkokapacitní hlasování).
- Vše blokováno s výjimkou DMS (všechny služby třetích stran jsou blokovány, s výjimkou dárcovské DMS, např. předčíslí 87777).
- Poslední dvě blokace je možné kombinovat (slučovat).

c) Notifikace o výpadcích ve stanoveném perimetru

Objednatel požaduje zajištění služby notifikace formou mailové zprávy na KO Objednatele o výpadcích plánovaných i neplánovaných, které ovlivňují nedostupnost smluvených služeb, s udáním dopadu na danou lokalitu a službu (např. nefunkční pouze data, volání je v pořádku apod.).

3.1.6 Ostatní funkcionality SIM

a) Primární SIM a sekundární SIM pro využití dat

Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli doplňkovou službu druhé (sekundární) SIM k hlavní (primární) SIM kartě. Na hlavní SIM kartě bude aktivován klasický hlasový tarif a doplňkový datový tarif. Druhá SIM bude čerpat pouze data (neumožňuje hlasové volání) a to z datového tarifu první hlavní (primární) SIM karty. Obě SIM karty je možné využívat současně. Obě SIM mají stejné MSISDN. V případě, že v nabídce Poskytovatele je i možnost více sekundárních SIM k jedné primární SIM, může tuto variantu nabídnout, přičemž nebude k vyššímu počtu SIM při hodnocení přihlíženo. Může tak být pro čerpání použit např. vhodný datový pool.

b) Dvě SIM s jedním číslem

Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli doplňkovou službu druhé SIM karty k hlavní SIM kartě. Na hlavní SIM kartě bude aktivován klasický hlasový tarif (plus případný doplňkový datový tarif). Druhá SIM zrcadlí stav první SIM a čerpá stejné hlasové (případně datové) služby. Obě SIM karty není možné využívat současně, do sítě operátora je přihlášena výhradně SIM karta, která je v danou chvíli v aktivním zařízení. (Příklad použití: Dva mobilní telefony (č. 1 a č. 2), každý má vlastní duální SIM se stejným číslem. Vypnutím mobilního telefonu č. 1 a zapnutím telefonu č. 2 dochází k přihlášení do sítě SIM č. 2. Naopak vypnutím telefonu č. 2 a zapnutím telefonu č. 1 dochází k přihlášení do sítě SIM telefonu č. 1.). Pokud jsou zapnuty telefony č. 1 i č. 2, je aktivní pouze SIM první přihlášená do sítě.

c) NFC SIM

Zadavatel se vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli NFC SIM karty a definuje podmínky využití včetně bank, se kterými je služba využitelná. NFC SIM karta bude podporovat všechny dostupné sítě, stejně jako jakákoliv jiná SIM karta (tedy i síť LTE a její případné nadstavby) a bude kombinovatelná se všemi dostupnými doplňkovými službami. Zadavatel připouští náhradní řešení za předpokladu, že splňuje následující standardy dle ISO/IEC 14443 a ISO/IEC 18092 (s odkazem na ust. § 90 odst. 3 ZZVZ je možné nabídnout rovnocenné řešení).

3.2 Administrace služeb

Objednatel požaduje zajištění administrace mobilních služeb elektronických komunikací dle níže uvedené specifikace.

3.2.1 Administrace SIM karet

a) Administrace SIM karet

- Objednatel požaduje zajištění následujících požadavků v oblasti administrace SIM karet.
- Změny nastavení služeb jsou prováděny prostřednictvím stanovených KO Objednatele.
- Blokování SIM karet ztracených, nebo odcizených je na žádost KO provedeno neprodleně po nahlášení požadavku.
- Blokování SIM karet ztracených, nebo odcizených může provést i samotný koncový uživatel MSISDN po bližší identifikaci (např. bude znát MSISDN, IČ společnosti Objednatele). Poskytovatel ihned o tomto požadavku informuje Objednatele např. formou e-mailu ze svého CC.
- Administraci SIM je možné prostřednictvím KO Objednatele realizovat telefonicky, mailem a prostřednictvím on-line webové aplikace.
- Změna fakturačních údajů.
- Opis faktury.
- Aktivace a deaktivace SIM karty.
- Výměna SIM karty.
- Odpojení SIM z provozu z důvodu dočasného nevyužívání.

- Blokace vybraných služeb dle požadavku KO.
- Doručení SIM karty na určenou lokalitu.

b) Webový portál

Objednatel požaduje přístup do služby webového portálu pro online náhled na aktuální nastavení služeb, pro realizaci změn hlasových, datových a doplňkových služeb. Na portál budou mít přístup všechny KO a přístup bude možné pro jednotlivé KO administrovat verzí oprávnění (náhled, změna, fakturace, administrátor apod.). Objednatel požaduje garantovat SLA parametry webového portálu:

- 98,5% dostupnost v provozní době 7x24.
- Doba odezvy na požadavek na přidělení/změnu oprávnění přístupu KO 1PD od data nahlášení Objednatelem.
- Doba odezvy na incident (nefunkčnost/pomalé odezvy) webového portálu 1 hodina KD (kalendářní den).

Přihlášení na portál proběhne pomocí unikátních přihlašovacích údajů – přihlašovací jméno a heslo.

Požadavky na webový portál a možnosti vyhledávání informací:

- Hlasový tarif – včetně aktuálního stavu čerpání – počet volných minut a SMS k aktuálnímu dni.
- Služby – roaming, hlasová schránka.
- Doplňkové služby - MMS, přesměrování, zmeškané hovory, oznámení o volání do jiné sítě, pevná IP adresa, a další.
- Blokování služeb - SIM karta, prémiové SMS, audiotex, m-platba.
- Internet - aktuální nastavený datový balíček, obnovení objemu dat, technologie, datum aktivace, možnost online dokoupit data podle aktuální nabídky.
- Data v EU - jednorázový balíček, měsíční balíček.
- Data ve světě - jednorázový balíček, měsíční balíček.
- Doplňkové služby - upozornění před datovým připojením v ČR, blokování datového připojení v zahraničí.

U všech služeb je aktuálně zobrazeno, zda je služba aktivní/neaktivní.

Všechny tyto služby je možné aktivovat/změnit pomocí online obsluhy.

Po provedení změny v nastavení je vyžadováno automatické zaslání informační SMS zprávy na dané telefonní číslo.

Na portále jsou zobrazovány aktuálně využívané KMZ k danému MSISDN, i včetně manuálu na nastavení. Portál má navíc možnost zaslání konfigurační SMS zprávy pro nastavení služby na dané MSISDN (pokud to typ přístroje umožňuje).

Přes portál je možné zkontrolovat aktivní SIM kartu, podle výrobního čísla.

Portál umožňuje provést blokaci dané SIM karty při ztrátě.

Aktualizace dat v systému je prováděna on-line.

U každého MSISDN požadujeme uvedení data aktivace, od kterého je převedeno pod IČ Objednatele a uvedení kódu PUK při zablokování SIM karty (zobrazení PUK dle bezpečnostních pravidel Poskytovatele).

Portál bude obsahovat funkci historie provedených změn. V historii změn je možné pro usnadnění práce hledat podle telefonního čísla. Je zobrazen aktuální stav objednávky. Přes portál je možné sledovat aktuální průběh zpracování požadavku.

Portál bude mít možnost zadání „doplňkové informace - poznámky“ – např. číslo požadavku Objednatele pro evidenci a snadnější vyhledávání.

Portál bude mít možnost přístupu pro uživatele – role „user“ umožňuje online náhled na aktuálně nastavené služby bez možnosti změny. Tzn. každý uživatel, který má u Objednatele svou skupinu telefonních čísel, uvidí všechna svá telefonní čísla na portále, kde si bude moci kontrolovat zbývající počet volných minut, SMS, dat a veškeré nastavení bez možnosti změny, pouze náhled.

c) Služba přístupu k elektronickému vyúčtování

Objednatel požaduje zajištění služby přístupu k elektronickému vyúčtování a to nejpozději do 6 dnů od ukončení zúčtovacího období. PEU se skládá ze tří částí:

- a) souhrnný účet - rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech, který dále obsahuje názvy služeb, data platnosti fakturovaného období, počty volných, účtovaných a převáděných jednotek, celkovou fakturovanou částku a sazbu DPH.
- b) detailní účet - podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum uskutečněné služby a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), původní a účtovanou cenu (s ohledem na volné jednotky), sazbu DPH.
- c) faktura – elektronické kopie vystavených platebních dokladů.

Vyúčtování je vystaveno každý měsíc ve formátu csv (případně xml) a pdf na webovém portálu Poskytovatele, kde je možné vyúčtování systémově stáhnout.

d) Zákaznická linka

Objednatel požaduje zajištění zákaznické telefonní linky a zajištění realizačního týmu pro podporu KO Objednatele. Realizační tým zákaznické linky se skládá z:

- 1 Operátor VIP obsluhy.
- 1 Operátor zákaznické linky - senior.
- 1 Operátor zákaznické linky – technické konzultace.
- 1 Obchodní zástupce – obchodní záležitosti a fakturace.
- 1 Specialista podpory prodeje.

Dále Objednatel požaduje jedno kontaktní místo, kde bude realizační tým pro řešení veškerých požadavků Objednatele vztažených k realizaci předmětu zakázky k dispozici. Objednatel požaduje aktivní řešení požadavků dle Poskytovatelem definovaných a garantovaných SLA parametrů 80/20 (garance úspěšnosti přijetí 80 % hovorů do 20 sekund) v časovém pásmu 7x24. Dostupnost zákaznické linky bude v pracovní dny od 7:00 – 18:00 s plnou obsluhou realizačního týmu Poskytovatele (viz výše). V mimopracovní dny a v čase 18:00 – 7:00 bude služba zákaznické podpory dle níže uvedených bodů zajištěna operátory Poskytovatele, dle jeho uvážení (podpora nemusí být zajištěna alokovaným týmem).

Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro KO pro veškeré záležitosti týkající se:

- Hlášení závad a poruch.
- Podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně reklamace vyúčtován.
- Požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb.
- Aktivního informování o průběhu řešení závady, resp. reklamace a o jejím vyřešení.
- Požadavků na informace, odborné konzultace k poskytovaným službám.
- Informování a zajištění předávání informací na kontaktní místo Objednatele či přímo na KO pro potřeby informování o plánované nedostupnosti služeb..

e) Nastavení SIM

Objednatel požaduje zajištění dodávek SIM s nastavením služeb a restrikcí ve vazbě na konkrétní MSISDN (služební číslo, rozlišení dle druhu SIM na datovou a hlasovou). Příklad: pro

MSISDN budou nastaveny služby obsahující blokaci odchozích hovorů kromě hovorů ve VPN, blokaci roamingu, povolení datových přenosů na APN internet, blokované prémiové služby a volání.

f) Nové aktivace a rušení čísel

Objednatel požaduje mít možnost přidávat v průběhu trvání smluvního vztahu další SIM karty a zároveň i původní SIM karty ukončovat. Nové SIM karty mohou být převáděny i od jiných mobilních operátorů v souladu s přenositelností mobilních čísel.

Ukončované SIM karty budou v souladu s přenositelností mobilních čísel převáděny k jiným operátorům, převáděny na komerční tarify Poskytovatele nebo pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby, nebo zcela rušeny.

Dodávky nově objednaných SIM karet včetně výměny vadných, vystavení duplikátů za ztracené, nebo odcizené, vystavení duplikátů na jiný formát SIM, vystavení duplikátů při nefunkčnosti původní SIM nebo z důvodu požadavku technologického budou zajištěny.

3.2.2 Mobilní hlasová virtuální síť (VPN)

Objednatel požaduje vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (VPN) pro všechny SIM Objednatele, která zajistí volání zdarma mezi jednotlivými SIM Objednatele.

Objednatel požaduje, aby VPN byla zpoplatněna následujícím způsobem:

- jednorázový zřizovací poplatek za zařazení každé nové SIM do VPN nebude účtován.
- měsíční poplatek za SIM ve VPN nebude účtován.
- cena za volání v rámci VPN bude 0,- Kč / min.

3.2.3 Přenositelnost čísel

Objednatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby Poskytovatel zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel (mimo technologických SIM), v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel předložil konkrétní návrh postupu migrace včetně termínovaného harmonogramu. Tímto nesmí být zásadně omezen provoz Objednatele. Poskytovatel požaduje provedení této migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 50 kalendářních dnů od podpisu Rámcové dohody s možností výběru konkrétního dne přenosu. Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících SIM karet současných poskytovatelů na nové SIM karty formou

bezplatného zapůjčení 18 kusů zařízení pro kopírování SIM karet. Součinnost může být poskytnuta pomocí značkových prodejen poskytovatele, ale prodejny musí být připraveny přednostně odbavit zaměstnance zadavatele. Po skončení Rámcové dohody a Dílčích smluv je Poskytovatel povinen zajistit, aby si Objednatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na změnu poskytovatele služeb.

3.2.4 Typ SIM karet

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel kromě standardního typu SIM nabídl při zřizování nových MSISDN také SIM kartu umožňující portaci k jinému operátorovi bez nutnosti její fyzické výměny, případně tzv. eSIM, která disponuje stejnými údaji jako klasická HW SIM, nahranými přímo ve vybraném KMZ. Poskytovatel je povinen tuto službu (eSIM) nabídnout Objednateli po uvedení na trh.

3.2.5 Reporting

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel zabezpečil zasílání reportů nastavení a dostupnosti služeb za předešlé fakturační období. Report bude obsahovat podrobný přehled nastavených služeb na každém MSISDN od datového čísla, VPN skupiny, nastaveného hlasového a datového tarifu, roamingového balíčku až po blokace služeb SMS, MMS, prémiových služeb, včetně objemu provozu kB a SMS za předešlé fakturační období. Reporty budou umístovány na vytvořené externí úložiště Poskytovatele (Poskytovatel může využít např. webový portál viz odst. 3.2.1. písm. b) této přílohy), případně mohou být předány v požadovaném termínu jiným vhodným způsobem v elektronické podobě KO Objednatele po předchozí dohodě. Reporty budou předány vždy nejpozději do konce následujícího fakturačního období. Případně bude možné reporty ve stejné lhůtě stáhnout z webového portálu pro nastavování služeb v aktuální podobě. Zároveň Objednatel požaduje bezplatné vytváření a průběžné aktualizování reportů dostupnosti služeb na měsíční úrovni. Poskytovatel zpřístupní fakturační podklady v automatizovaně zpracovatelném souboru (např. xml, csv, xls, txt apod.).