

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 Objednatelem 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 zasmluvněné 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 Pevné připojení k internetu

Dva dedikované datové okruhy, každý o základní kapacitě 200 Mb/s (download i upload). Jeden bude mít ukončení v areálu Objednatele na ulici Poděbradova a druhý v areálu Poruba vozovna. Dedikované datové okruhy budou sloužit pro připojení služeb APN i pro připojení k internetu pro celou LAN objednatele. Šířka pásma bude sdílená pro obě služby a připojení LAN k internetu bude omezeno na maximálně 150 Mb/s. Pro APN tedy zůstane minimální rychlost 50 Mb/s. V případě slabého provozu z LAN do internetu (noční hodiny), mohou APN využívat až 200 Mb/s.

- Časově neomezený přímý přístup do celosvětové sítě Internet.
- Přenos neomezeného množství dat v obou směrech – bez limitních opatření.
- Připojení k internetu musí být plně redundantní, všechny komponenty budou zdvojené, tak aby byla zajištěna Doba provozu 24x7, se spolehlivostí 99,99% /ročně max. výpadek celkem 52 minut.
- Objednatel si vyhrazuje právo zvyšovat postupně kapacitu dedikovaného datového okruhu až do kapacity 1Gb/s. v kroku á 100Mb/s.
- Koncový systém bude tvořen dvěma zařízeními (routery) ve vlastnictví poskytovatele a bude pracovat v plně automatickém režimu, kdy při výpadku jedné přípojky bude provoz směrován na druhou linku. Doba přeměrování na záložní linku bude maximálně 30s. Směrem k uživateli bude koncový systém poskytovat jednu (virtuální) veřejnou IP adresu, která bude uživateli sloužit jako výchozí brána do internetu. Pro fyzické propojení koncového systému poskytovatele se sítí uživatele může být využito L2 propojení mezi oběma areály, které jsou propojeny optickou sítí Objednatele. V obou areálech je také k dispozici Cisco stack, složený z několika Cisco přepínačů.
- Rozsah IP adres přidělených uživateli: 32 veřejných IP adres.
- Garantovaná dostupnost služby: SLA 99,99% (52m - součet výpadků za rok).
- Nepřetržitý proaktivní technický dohled - Poskytovatel do 15 minut od zjištění stavu 100% Packet Loss (100% ztrátovost paketů, zjištěná interními monitorovacími nástroji Poskytovatele) zahájí proces odstraňování poruchy. Pro ověření dostupnosti linky je možné využít i funkcionalitu „dostupnost linky“ se stejným významem jako ukazatel Packet Loss Proces odstraňování poruchy bude obsahovat i kontaktování kontaktní osoby na straně účastníka.

### **3.2 APN - zřízení a migrace stávajících APN**

- Převod stávajících 3ks APN, tj. izolované virtuální sítě, do které budou přistupovat pouze určené SIM karty Objednatele bez omezení počtu. APN bude propojená se sítí Objednatele pomocí pevného připojení k internetu.
  - CMA.DPO
  - CMA.DPO2
  - CMA.DPO3
- Objednatel požaduje mít možnost využívat vlastní rádus server. V rámci APN jsou pouze neveřejné IP adresy.
- Součástí služby APN je poskytnutí služby firewallu provozovaného na technologii poskytovatele pro řízení provozu v rámci APN s možností oddělení provozu a směrování části provozu do internetu pomocí dedikované internetové konektivity 100 Mb/s. Dedikovaná internetová konektivita 100 Mb/s je nad rámec požadované konektivity 200 Mb/s, protože nesouvisí s připojením LAN zadavatele k internetu. Směrování části provozu do internetu bude realizováno v datovém centru poskytovatele.

### **3.3 Administrace služeb**

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

#### **3.3.1 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.
- Doplnkové 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.
- Doplnkové 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.

### **3.3.2 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.

### **3.3.3 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..

### **3.3.4 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.).

