**Smlouva**

**o společném postupu zadavatelů při centralizovaném zadávání**

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

ve znění platném a účinném, níže uvedeného dne, měsíce a roku, mezi těmito účastníky:

Smluvní strany

**Město Litvínov**

se sídlem: Městský úřad Litvínov, náměstí Míru 11, 436 01 Litvínov

IČ: 00266027, DIČ: CZ00266027

Zastoupené: Mgr. Kamilou Bláhovou, starostkou města

Číslo bankovního účtu: 921491/0100 – Komerční banka exp. Litvínov

(dále jen **účastník smlouvy** a/nebo **centrální zadavatel**)

a

**Krušnohorská poliklinika s.r.o.,**

se sídlem: Žižkova 151, 436 01 Litvínov

IČ: 25030302

Jednající: Ing. Hanou Soškovou, jednatelkou

(dále jen **účastník smlouvy** a/nebo **zadavatel**)

**Preambule**

Na základě usnesení rady města č. R/1685/63 ze dne 01. 02. 2017 je realizován záměr na společný postup při pořizování služeb a dodávek. Smluvní strany uzavírají v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“ popř. „OZ“) a ust. § 9 odst. 1 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb. o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „Zákon“), tuto smlouvu:

**I.**

**Předmět a účel smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností centrálního zadavatele a zadavatele k třetím osobám a k sobě navzájem v souvislosti s centralizovaným zadáním veřejné zakázky „Mobilní služby sítí elektronických komunikací pro město Litvínov“.
2. Účelem smlouvy je ustanovení centrálního zadavatele, který provede centralizované zadání výše uvedené zakázky.
3. Veřejná zakázka bude zadána formou veřejné zakázky malého rozsahu.
4. Předmět veřejné zakázky a s tím související předpokládaný druh a objem dodávek a služeb byl vymezen požadavky účastníků této smlouvy před jejím podpisem formou technických podmínek zakázky, obsahující vymezení charakteristik a požadavků na dodávky nebo služby stanovené objektivně a jednoznačně způsobem vyjadřujícím účel využití požadovaného plnění, zamýšlený centrálním zadavatelem a zadavatelem. Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky je nedílnou součástí této smlouvy jako její příloha č. 1.

**II.**

**Práva a povinnosti účastníků smlouvy při centralizovaném zadávání**

1. Smluvní strany se dohodly, že centrální zadavatel bude ve smyslu ust. § 9 odst. 1, písm. b) Zákona plnit funkci centrálního zadavatele na veřejnou zakázku. Centrální zadavatel provede centralizované zadávání spočívající v tom, že pro vlastní potřebu v souladu s ust. § 9 odst. 6 Zákona a pro potřeby zadavatelů pořídí dodávky a služby. Centrální zadavatel bude při své zadavatelské činnosti postupovat podle Zákona a této smlouvy. V běžném procesu správy telekomunikačního řešení to bude znamenat, že na úrovni zadavatele bude centrálním zadavatelem zplnomocněna kontaktní osoba, která bude oprávněna uzavřít smluvní vztah (prováděcí smlouvu) jménem centrálního zadavatele. Účastníkem a plátcem služeb na základě takto uzavřené prováděcí smlouvy bude zadavatel.
2. Veřejná zakázka bude zadána jako veřejná zakázka malého rozsahu na služby a dodávky formou otevřeného řízení, kdy hodnotícím kritériem pro výběr vítězného poskytovatele bude nejnižší nabídková cena za předpokládaný souhrn služeb a dodávek a jako prostředek pro hodnocení nabídek bude využito elektronické aukce v souladu s § 120 Zákona. Veřejná zakázka bude zadávána na základě rámcové smlouvy. Rámcová smlouva bude uzavřena s jedním dodavatelem. Rámcová smlouva bude uzavřena na dobu určitou 48 měsíců. Prováděcí smlouvy s vítězným uchazečem budou uzavírány podle ust. § 124 Zákona s maximální výpovědní lhůtou 3 měsíců.
3. Otevírání obálek s nabídkami, jejich posouzení a hodnocení provede hodnotící komise určená centrálním zadavatelem.
4. Účastníci smlouvy se dohodli, že centrální zadavatel po vydání rozhodnutí o výběru nejvhodnější nabídky jako celku vyrozumí zadavatele o této skutečnosti. Zároveň ho vyrozumí o dalším postupu, který bude následovat po uzavření smlouvy s vybraným uchazečem a centrálním zadavatelem. V této souvislosti zadavatel bere na vědomí, že centrální zadavatel určí na základě návrhu zadavatele kontaktní osobu zadavatele, provede její proškolení ve věci administrativy veřejné zakázky a vymezí její pravomoci pro jednání v záležitostech veřejné zakázky.
5. Centrální zadavatel je pověřen vystupovat za zadavatele navenek vůči třetím osobám a informačnímu systému dodavatele.
6. Zadavatel bere na vědomí skutečnost, že zadavatelskou činnost ve smyslu zákona o veřejných zakázkách v tomto zadávacím řízení vykonává centrální zadavatel, který odpovídá za zákonný průběh zadávacího řízení.
7. Smluvní strany se dohodly, že místem pro podání nabídek bude místo určené centrálním zadavatelem. Místem konání jednání hodnotící komise bude sídlo centrálního zadavatele. V případě, že nastanou ze zákona důvody ke zrušení zadávacího řízení, rozhodne o jeho zrušení centrální zadavatel.
8. Účastníci této smlouvy jsou povinni poskytovat si navzájem veškerou nezbytnou a požadovanou součinnost, zejména pokud jde o výměnu relevantních dokumentů, podávání vysvětlení a písemných stanovisek.
9. Zadavatel se zavazuje poskytovat centrálnímu zadavateli reporting o čerpání na úrovni jednotlivých služeb (prováděcích smluv) a zároveň umožnit centrálnímu zadavateli přístup do systémů elektronického vyúčtování k pořizovaným službám na základě prováděcí smlouvy, tak aby centrální zadavatel na své vlastní náklady a bez nutnosti administrativní zátěže na straně zadavatele, mohl provádět analýzy a reporty o čerpání prostředků po celou dobu trvání rámcové smlouvy uzavřené mezi centrálním zadavatelem a vítězným uchazečem.

**III.**

**Zásady jednání účastníků smlouvy a osob za ně jednajících, odpovědnost účastníků smlouvy**

1. Účastníci této smlouvy čestně prohlašují, že zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozvěděli v souvislosti s touto veřejnou zakázkou.
2. Účastníci této smlouvy jsou povinni zajistit nepodjatost a závazek mlčenlivosti u všech osob, které pověří činnostmi souvisejícími se zadáním této veřejné zakázky.
3. V případě prodlení v úkonech zadávacího řízení proti lhůtám stanoveným Zákonem a jiných porušení tohoto Zákona nese veškeré důsledky tohoto porušení centrální zadavatel, s výjimkou důsledků, které vznikly z důvodu prokazatelně zaviněného protiprávního jednání zadavatele či z jiného důvodu nezávislého na vůli centrálního zadavatele, či z důvodu, který nemohl centrální zadavatel předpokládat, popř. nemohl ani při vynaložení veškeré péče odvrátit. V případě porušení smluvních povinností vyplývajících z uzavřené smlouvy na poskytování sjednaných služeb nese důsledky zadavatel samostatně.

**IV.**

**Doba trvání smlouvy**

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to ode dne podpisu této smlouvy až do doby dosažení účelu, pro který byla uzavřena, tj. do doby uzavření smlouvy s vybraným dodavatelem služeb na veřejnou zakázku zakázky „Mobilní služby sítí elektronických komunikací pro město Litvínov“.

**V.**

**Náklady řízení**

Veškeré náklady spojené s realizací zadávacího řízení formou centralizovaného zadání veřejné zakázky ponese centrální zadavatel.

**VI.**

**Závěrečná ustanovení**

* 1. Archivaci zadávací dokumentace dle požadavků zákona a jiných právních předpisů zajišťuje centrální zadavatel.
  2. Smluvní strany se dohodly, že vztahy a skutečnosti neupravené touto smlouvou, se řídí občanským zákoníkem a souvisejícími právními předpisy.
  3. Účastníci smlouvy berou na vědomí, že tato smlouva bude poskytnuta dodavatelům jako součást zadávací dokumentace.
  4. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky se souhlasem všech účastníků smluvního vztahu.
  5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu. Po jejím podpisu obdrží každý účastník smlouvy jeden stejnopis.
  6. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v evidenci smluv vedené městem Litvínov, která bude přístupná dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení smlouvy a datum jejího uzavření.
  7. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.
  8. Tato Smlouva bude v plném rozsahu uveřejněna v informačním systému registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv.
  9. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem, kdy město Litvínov uveřejní Smlouvu v informačním systému registru smluv.
  10. Smluvní strany tuto smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, prohlašují shodně, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, nikoliv v tísni nebo za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz souhlasu se zněním smlouvy připojují zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.
  11. Schváleno Radou města Litvínova dne: 22.03.2017

Číslo usnesení: R/1779/66

V Litvínově dne

**Za centrálního zadavatele:**

………………………………………….

Mgr. Kamila Bláhová, starostka města

**Za zadavatele:**

………………………………………….

Ing. Hana Sošková, jednatelka

Příloha č. 1

* 1. **Předmět veřejné zakázky**

Předmětem veřejné zakázky je poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora, a to v rozsahu a způsobem stanoveným zadávacími podmínkami, uzavřenou rámcovou smlouvou a platnými právními předpisy.

Součástí plnění je také zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb, včetně dodávek mobilních telefonů s příslušenstvím a datových karet dle aktuálních potřeb centrálního zadavatele a dílčích zadavatelů.

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování standardních a volitelných nadstandardních telekomunikačních služeb, datové služby, podniková síť nebo doplňkové služby. Standardními službami jsou veškeré služby obsažené a požadované v zadávacích podmínkách.

Vybraný uchazeč poskytne vymezené hlasové, mobilní, datové a související telekomunikační služby centrálnímu zadavateli, městu Litvínov a dílčím zadavatelům uvedeným v odst. 1 výzvy. Městu Litvínov a dílčím zadavatelům budou služby poskytovány za stejných podmínek a ve stejné kvalitě jako centrálnímu zadavateli.

Centrální zadavatel uzavře s vybraným uchazečem rámcovou smlouvu o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací, ke které následně přistoupí dílčí zadavatelé. V rámci přistupování bude uchazeč s dílčími zadavateli uzavírat dohody o přistoupení.

Dílčí zadavatel, který uzavře s vybraným uchazečem dohodu o přistoupení k rámcové smlouvě, se zaváže k akceptaci obchodních a platebních podmínek, které jsou obsaženy v uzavřené rámcové smlouvě a nabídce uchazeče. Mobilní a datové služby budou městu Litvínov a dílčímu zadavateli poskytovány od účinnosti dohody o přistoupení. Centrálnímu zadavateli poskytne uchazeč služby od účinnosti rámcové smlouvy.

Během poskytování služeb může dojít ke zrušení, sloučení nebo vzniku organizací, popřípadě ke změně, vzniku, zániku či přesunu jejich sídel. Centrální zadavatel požaduje, aby vybraný uchazeč zajistil služby v souladu s nabídkou i pro nově vzniklé organizace města Litvínova, pokud tyto přistoupí k rámcové smlouvě. Mobilní a datové služby budou zajištěny i v nových sídlech či místech, poté co bude změna vybranému uchazeči oznámena.

Za poskytnuté služby náleží uchazeči odměna, která bude průběžně hrazena centrálním zadavatelem, městem Litvínov a dílčími zadavateli, organizacemi města v souladu s rámcovou smlouvou a zadávacími podmínkami.

* + 1. **Podrobná specifikace předmětu plnění**

Uchazeč zajistí poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora v dále uvedeném rozsahu a minimálně ve stávající kvalitě:

* zajištění mobilních hlasových služeb,
* zajištění mobilních datových služeb,
* maximální dostupnost a spolehlivost služby, včetně garance dostupnosti služby,
* zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
* možnost dodávky a obměny mobilních telefonů, jejich příslušenství a datových koncových zařízení, jedná se o finanční budget na nákup mobilních telefonů a příslušenství,
* zabezpečení zákaznické podpory.

Celkový počet stávajících provozovaných SIM karet je cca 285 ks. Centrální zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu upravit dle svých komunikačních potřeb.

Zadavatel vymezuje a specifikuje následující požadavky na předmět veřejné zakázky:

* + 1. **Požadované hlasové tarify**

Centrální zadavatel stanovil hlasové tarify. Uchazeč nabídne jednotkové ceny za požadované služby, když vyplní tabulku v příloze č. 4. Jednotkové ceny jsou požadovány pro dvě následující skupiny uživatelů (zadavatelů):

1. **Tarif bez volných minut a SMS**

V rámci tarifu bez volných minut a SMS centrální zadavatel nepřipouští žádné volné minuty a SMS ani jiné volné jednotky pro SIM karty. Centrální zadavatel a dílčí zadavatelé budou hradit pouze rozsah poskytnutých služeb, které jsou oceněné jednotkovými cenami příslušné služby, k tomu 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 (paušál a jednotková minutová sazba), které uchazeč uvedl v tabulce v příloze č. 4.

Centrální zadavatel dále požaduje, aby uchazeč ve své nabídce 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.

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

1. **Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem**

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem centrální zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Centrální zadavatel nebo dílčí zadavatelé budou hradit nad rámec ceny pouze rozsah dalších odebraných služeb, které jsou oceněny jednotkovými cenami poskytovatele, jako např. MMS, speciální barevné linky, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd., a to v běžně nabízených cenových sazbách daného mobilního operátora.

V tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem uchazeč garantuje nabídkovou cenu, kterou uvedl v tabulce přílohy č. 4, a to po celou dobu platnosti rámcové smlouvy.

Nabídková cena může být dále snížena v elektronické aukci.

* + 1. **Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě VPS**

Centrální zadavatel požaduje, aby uchazeč propojil všechny SIM karty centrálního zadavatele a dílčích zadavatelů do jedné virtuální sítě VPS. Centrální zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPS do 30 dnů od uzavření rámcové smlouvy. Centrální zadavatel si vyhrazuje právo množství SIM karet v budoucnu snížit či navýšit podle komunikačních potřeb města Litvínov a jeho organizací.

V rámci uvedených tarifů uchazeč garantuje nabídkovou cenu, kterou uvedl do přílohy č. 4. Nabídková cena může být dále snížena v elektronické aukci.

* + 1. **Volání ze zahraničí – roaming**

Centrální zadavatel požaduje možnost bezplatné aktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách a jeho zapojení a vypojení během lhůty 24 hodin, pokud o to požádá kontaktní osoba centrálního zadavatele nebo dílčího zadavatele.

* + 1. **Dodávky telekomunikačních zařízení**

Uchazeč zajistí dodávky telekomunikačních zařízení, kterými se rozumí mobilní telefony, jejich příslušenství a mobilní datová koncová zařízení.

**Koncová zařízení mobilních sítí elektronických komunikací**

Uchazeč zabezpečí dodávky komunikačních zařízení pro mobilní sítě. 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 předpokládá využívat pouze nákupu nedotovaných telefonních přístrojů, tedy telefonů, 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 a jehož průběžně aktualizované verze budou zadavateli neustále k dispozici po celou dobu trvání rámcové smlouvy. Zadavatel předpokládá obměnu mobilních přístrojů průměrně jedenkrát za celou dobu trvání rámcové smlouvy.

**Rozpočet na pořízení zařízení („budget“)**

### Uchazeč nabídne speciální rozpočet (tzv. „budget“), z jehož výše bude kryto pořízení (resp. obnova parku) mobilních telefonních přístrojů. Tento budget bude využíván výhradně pro nákup mobilních komunikačních zařízení a zadavatel nepřipouští prostřednictvím budgetu dotovat jiná plnění v rámci této veřejné zakázky (zejména mobilní služby sítí elektronických komunikací). Budget musí být k dispozici po celou dobu plnění veřejné zakázky, nebo do doby jeho úplného vyčerpání. Čerpání budgetu se předpokládá rovnoměrně v průběhu celé doby trvání rámcové smlouvy.

* + 1. **Přenesení telefonních čísel, migrace služeb, sankce**

Centrální zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel, které používá centrální zadavatel a dílčí zadavatelé. Vybraný uchazeč zajistí přenositelnost současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, do vlastní sítě tak, aby byla zachována funkčnost hlasových a datových služeb těchto telefonních čísel.

**Uchazeč v nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace současných telefonních čísel k vybranému poskytovateli mobilních telekomunikačních služeb včetně termínovaného harmonogramu**. Návrh postupu zpracuje uchazeč, ať již je současným poskytovatelem služeb pro město Litvínov a jeho organizace či nikoli. Migrací nesmí být zásadně omezen provoz a funkce centrálního zadavatele nebo dílčích zadavatelů. Případná omezení či rizika uchazeč uvede ve své nabídce.

Centrální zadavatel požaduje provedení uvedené migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 50-ti kalendářních dnů od uzavření rámcové smlouvy, resp. ode dne přistoupení příslušného dílčího zadavatele k rámcové smlouvě. **Pokud vybraný uchazeč tento termín nesplní, je centrální zadavatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu**, kromě případů, kdy uchazeč prokáže, že nedodržení termínu bylo způsobeno okolnostmi, jež nemohl ovlivnit. Telefonní čísla se závazkem budou migrována podle pokynů příslušného zadavatele s ohledem na každý jednotlivý případ.

* + 1. **Mobilní datové služby**

Centrální zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet zadavatelů byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré datové služby mohly být standardně deaktivovány. **Uchazeč v nabídce předloží popis rozsahu a technických parametrů svých datových služeb.**

Centrální zadavatel požaduje, aby uchazeč poskytl **4 základní typy datových mobilních služeb** za fixní měsíční paušální platbu. Uchazeč nabídne tyto vybrané typy služeb, které musí splňovat minimální požadavky:

1. **mobilní datová služba s FUP min. 300 MB/měsíc**
2. **mobilní datová služba s FUP min. 3 GB/měsíc**
3. **mobilní datová služba s FUP min. 10 GB/měsíc**
4. **mobilní datová služba s FUP min. 20 GB/měsíc**

Pro uvedené mobilní datové služby centrální zadavatel požaduje možnost využívání více různých technologií dle standardu GPRS, GPRS/EDGE, HSDPA, LTE.

Zadavatel připouští aplikaci FUP (fair usage policy) omezením přenosové rychlosti na hodnoty ne nižší než 64 kbit/s při downloadu po překročení měsíčního objemu přenesených dat (měsíční limit).

Uchazeč v nabídce popíše **technické parametry těchto služeb**, přičemž přesně specifikuje, o kterou službu z portfolia datových služeb uchazeče se jedná.

Uchazeč doplní do přílohy č. 4 nabídkové ceny za požadované služby.

**Centrální zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Uchazeč v nabídce popíše tuto funkcionalitu.**

* + 1. **Výpisy a fakturace**

Ve věci fakturace za služby centrální zadavatel požaduje, aby uchazeč zajistil:

* Faktury v elektronické podobě s tím, že detailní (podrobný) výpis uskutečněných odchozích spojení za každou 1 SIM kartu v papírové formě bude příslušnému zadavateli dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur dle požadavku konkrétního zadavatele.
* Bezplatné poskytování podrobného výpisu všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 3 měsíců na serveru uchazeče. Příslušný zadavatel a jím pověřené osoby budou mít k serveru zabezpečený přístup prostřednictvím Internetu.
* Bezplatné poskytování celkového přehledu měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby příslušného zadavatele v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 3 měsíců na serveru vybraného uchazeče. Příslušný zadavatel a jím pověřené osoby budou mít k serveru zabezpečený přístup prostřednictvím Internetu.
* Zajištění možnosti více fakturačních skupin v rámci jednoho subjektu (příslušného zadavatele) za účelem jednoduššího vyúčtování jako např. specifické účtování projektů či samostatné faktury.
* Všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu umožňujícím další automatizované zpracování v systémech centrálního zadavatele a dílčích zadavatelů, zejména ve formátu CSV, XLS, PDF (musí umožnit kopírování dat), případně XML.
* V detailní fakturaci musí být k dispozici informace o skutečně provolaných vteřinách/minutách a zároveň o účtovaných vteřinách/minutách.

**Uchazeč v nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů podle výše uvedených požadavků.**

* + 1. **Ostatní a doplňkové služby**

Centrální zadavatel požaduje **možnost bezplatné aktivace, resp. deaktivace a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM kartách** (hlasových, není-li stanoveno jinak):

* identifikace volajícího
* konferenční hovory
* přesměrování na jiný mobilní telefon
* přesměrování do hlasové schránky
* informační SMS o zmeškaném hovoru, pokud byla SIM karta mimo signál

Centrální zadavatel dále požaduje, aby uchazeč **bezplatně** poskytoval následující služby a administrativní úkony:

* změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)
* podrobný elektronický detailní výpis
* opis faktury
* aktivace a deaktivace SIM karty
* výměna SIM karty (po ztrátě, po krádeži, potřeba jiného formátu SIM, zvýšení paměťové kapacity apod.)
* dodání požadovaného počtu rezervních SIM pro operativní aktivaci v případě potřeby
* výměna nefunkční SIM karty za novou
* změna tarifu
* převzetí čísla (převod vlastnictví mezi subjekty)
* aktivační poplatek (tj. jednorázová platba spojená s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty)
* blokování služeb třetích stran (např. prémiové SMS, volání na barevné linky)
* odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb (např. prázdniny, volby)
* aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě (např. prázdniny, volby)
* reaktivace SIM karty po ztrátě, krádeži či odpojení
* blokace a reaktivace roamingu, možnost nastavení limitů pro roamingovou komunikaci, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.
* doručení SIM karty do místa, které určí příslušný zadavatel
* aktivace a deaktivace služeb třetích stran s vyšší tarifikací (ve výchozím nastavení čísel budou tyto služby deaktivovány)
* zaslat na vyžádání oprávněné osobě příslušného zadavatele seznam aktivních čísel, a to minimálně s uvedením telefonního čísla, čísla SIM, hlasového a datového tarifu, limitu na datový roaming apod.
* zaslat na vyžádání oprávněné osobě příslušného zadavatele statistiku objemu přenesených dat za definované období min. 2 měsíce zpětně, pro zajištění optimalizace používaných datových tarifů. Pokud by došlo ke změně legislativy, zašle uchazeč statistiku max. za období, po které může operátor informace o provozu uchovávat.

Zadavatel dále požaduje zřízení **zákaznického webového portálu pro on-line administraci** s možností nastavení telefonních čísel, přidělení 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.

**Uchazeč není oprávněn účtovat centrálnímu zadavateli ani dílčím zadavatelům skryté náklady**. Služby výslovně neuvedené a neoceněné v příloze č. 4, budou účtovány podle standardního ceníku uchazeče. **Uchazeč předloží pro informaci v nabídce kompletní standardní ceník svých veškerých služeb.**

Pokud uchazeč nabízí nadstandardní služby, specifikuje tyto služby ve zvláštním oddíle své nabídky. Jestliže uchazeč v průběhu smluvního vztahu nabídne služby, které nejsou výslovně definovány v této výzvě, uchazeč je poskytne centrálnímu zadavateli a jeho organizacím za standardních podmínek.

* + 1. **Zákaznická podpora**

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

* obchodní zástupce pro jednání v místě sídla centrálního zadavatele,
* jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, možnost zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímý přístup do rozhraní operátora,
* bezplatné volání centrálního zadavatele a dílčích zadavatelů na linku zákaznické podpory uchazeče,
* bezplatný hovor s operátorem v rámci operátorských služeb,
* zajištění záručního a pozáručního servisu telekomunikačních zařízení.

K prokázání splnění těchto požadavků **uchazeč v nabídce detailně popíše způsob zákaznické podpory při poskytování služeb**, který bude zahrnovat a zohledňovat výše uvedené požadavky centrálního zadavatele.

Uchazeč dále v nabídce **detailně popíše způsob řešení dodávek HW na jednotlivá pracoviště zadavatelů, uvede počty a lokality svých zákaznických prodejen a spolupracujících organizací v oblasti zákaznické podpory** (dealeři, partneři aj.).

