

Specifikace služeb

1. Mobilní telefonní služby

Zadavatel požaduje zabezpečení následujících základních hlasových služeb sítí elektronických komunikací:

a) Hlasové služby

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

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- odchozí mezinárodní hovory do zahraničních sítí (mezinárodní volání);
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba);
- volání do hlasové schránky;

b) Textové a multimediální služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových a multimediálních služeb dle následujících požadavků:

- možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze zahraničních sítí, umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS;
- možnost odesílat a přijímat SMS/MMS v cizích sítích, umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS (SMS/MMS v roamingu);
- možnost přijímat SMS/MMS z internetu;

c) Služba hromadného rozesílání SMS

Zadavatel požaduje bezplatně zřídit službu hromadného rozesílání SMS zpráv z vybraných počítačů na pevné a mobilní linky dle následujících požadavků:

- jednotkové ceny za odeslanou SMS na mobilní zařízení a pevné linky budou bez ohledu na síť příjemce;

d) Vytvoření mobilní hlasové virtuální privátní sítě

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (Virtual Private Network, dále jen „VPN“) všech mobilních telefonů (všech hlasových SIM) Zadavatele s tím, že VPN splní následující požadavky:

- součástí VPN budou všechny dílčí hlasové služby (SIM) Zadavatele;
- pro všechny nebo pro vybraná telefonní čísla umožní VPN definovat a používat pro volání zkrácené volby;
- VPN umožní nastavit restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů (zadávání pravidel pro volání);
- VPN umožní nastavení restrikcí na libovolném telefonním čísle v rámci VPN s funkcí blokování hovoru z a do VPN (např. Black list / White list);
- umožní označovat skutečněné hovory pomocí prefixů tak, aby bylo možno v datech elektronického vyúčtování pomocí těchto prefixů rozlišovat služební a soukromé hovory;
- veškeré hovory mezi mobilními telefony v rámci VPN budou kryty pouze paušálním poplatkem za SIM ve VPN, popř. poplatkem za provoz SIM karty (základní paušální poplatek na SIM); hovory tedy nebudou účtovány od protetelefonovaných minut ve VPN;

Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení služeb bodu a) a b):

Zadavatel požaduje předložení nabídky dvou tarifů, které nebudou obsahovat žádné tzv. „volné jednotky“ (v případě, že bude tarif aktivován v průběhu zúčtovacího období, bude Poskytovatel účtovat pouze alikvótní částku):

1) měsíční tarif „Standardní hlasová SIM karta“ – veškerá spotřeba telekomunikačních služeb bude účtována dle skutečné spotřeby a jednotkových cen. Hovorné bude účtováno v tarifaci „60+1“, tedy po jednodominutovém zaváděcím impulsu budou dále hovory účtovány po vteřinách. Zadavatel požaduje, aby při zpoplatňování hovorů nebyla rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena minuty hovoru.

2) měsíční tarif „Neomezené volání + SMS do všech sítí v ČR“ – veškerá spotřeba telekomunikačních služeb (hlasové volání a SMS v ČR, resp. v celé EU) bude již zahrnuta v měsíčním paušálu.

2. Mobilní datové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení následujících základních datových služeb sítí elektronických komunikací:

a) Mobilní datové služby na území ČR

Zadavatel požaduje zabezpečení připojení k internetu technologií paketového přenosu dat s využitím tarifů s nejvyšší možnou rychlostí přenášených dat, v závislosti na dostupné technologii. Tato rychlost nebude uměle ze strany Dodavatele nijak omezována a tarif bude zpoplatněn pouze měsíčním paušálem. V případě, že bude mobilní datová služba používána jen část měsíce, bude účtována pouze alikvótní částka. Mobilní datová služba musí umožnit komunikaci různými datovými technologiemi – typické přenosové technologie jsou GPRS, EDGE, LTE/4G a 5G s možností využití veškerých technologií a jejich přenosových rychlostí daných nabídkou dodavatele.

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

- jako doplňková mobilní datová služba k SIM s hlasovými službami (datové zvýhodnění);
- jako samostatná datová služba (datový tarif na SIM) pro využití přímo v datových zařízeních (datových modemech, tabletech, noteboocích apod.)

Zadavatel požaduje předložení mobilní datové služby ve čtyřech kategoriích tarifů, lišících se dle aplikace Fair User Policy (dále jen „FUP“) limitu, ve výši objemu přenesených dat za měsíc (účtovací období) a to následujícím způsobem:

- 3 GB FUP
- 20 GB FUP
- 50 GB FUP
- bez FUP (zadavatel požaduje datový tarif bez aplikace jakékoliv FUP)

Aplikací FUP limitu se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti na hodnoty ne nižší než 1 Mbit/s při downloadu po překročení měsíčního FUP limitu.

Zadavatel požaduje zajistit možnost aktivace obnovení datového limitu FUP na původní velikost za stejnou cenu.

b) Mobilní datové služby v roamingu

Zadavatel požaduje zajistit poskytování služby datového mobilního roamingu v zemích Evropského hospodářského prostoru (EU, Island, Lichtenštejnsko a Norsko) na všech

Telefonních číslech, u kterých to bude požadovat, v souladu s Prováděcím nařízením Komise (EU) 2016/2286 a uplatněním principu „roaming za domácích podmínek“ (RLAH — Roam like at home).

Zadavatel požaduje zajistit poskytování služby datového mobilního roamingu mimo EU v rámci Evropy a datový roaming pro zbytek světa v podobě zahraničních datových balíčků (s blokací zahraničních datových přenosů po vyčerpání balíčku) nebo formou účtování za skutečně přenesená data s pevně stanovenou cenou za 1 MB.

Zadavatel požaduje výběr těchto balíčků.

Zadavatel požaduje zajistit možnost aktivace limitu přenesených roamingových mobilních dat v zahraničí, který bude stanoven zvolenou maximální finanční částkou nebo zvoleným objemem přenesených dat, po jejichž vyčerpání dojde k úplné blokaci datových přenosů v zahraničí. Zadavatel požaduje zajistit možnost úplného znemožnění (vypnutí) zahraničních datových přenosů u jednotlivých Telefonních čísel.

c) Mobilní datový tarif M2M

Zadavatel požaduje předložení nabídky na datový tarif na bázi standardní SIM karty, realizované paketovým přenosem dat pro komunikaci mezi technologickými zařízeními.

Zadavatel požaduje následující parametry a způsob účtování služby:

- služba bude hrazena měsíčním paušálním poplatkem za každou SIM kartu. Tarif bude paušálně obsahovat 0-500 MB s možností volby;
- služba bude umožňovat příchozí a odchozí hovory, odesílání a příjem SMS/MMS;
- služba musí umožnit konfiguraci typu „intranet“ i „internet“ – tedy komunikaci, kdy bude možné ze strany Zadavatele vybrat, zda má mít konkrétní SIM (příp. skupina SIM) možnost přístupu do internetu, nebo pouze povolenou intranetovou komunikaci;

d) Pevná IP adresa

Zadavatel požaduje bezplatně zabezpečit přidělení pevné veřejné IP adresy pro obousměrnou komunikaci k vybraným Telefonním číslům, pro které je poskytována datová služba.

3. Podpurné a ostatní služby včetně zákaznického servisu a podpory

a) Podrobné elektronické vyúčtování

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

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

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

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

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ Zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám zadavatele;
- možnost vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celého telekomunikačního řešení zastřešeného Smlouvou (za celou veřejnou zakázku);
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů, uskutečněných spojení) ve formátu CSV pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- uchovávání detailních výpisů spojení a archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 12 měsíců;

b) Přenositelnost čísel

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby vybraný dodavatel zajistil bezplatně přenesení stávajících mobilních čísel od současného poskytovatele služeb do své sítě na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích“ v souladu s platnou legislativou, zejména pak dle § 34 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoEK**“).

Zadavatel požaduje od vybraného dodavatele, který bude přebírat přenášená čísla, aby se smluvně zavázal, že poskytne administrátorům maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel, a tuto podporu přesně specifikoval ve své nabídce.

Pokud se Zadavatel rozhodne ke změně poskytovatele služeb na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, je dodavatel povinen zajistit, aby si zadavatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla, bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

c) Péče o zákazníka

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

a. Kontaktní osoby

Ve Smlouvě budou uvedeny nejméně 2 (dvě) kontaktní osoby, jak za Dodavatele, tak i za Zadavatele. Dodavatel vyplní údaje o kontaktních osobách, a to v členění:

Kontaktní osoba

- Jméno:
- Telefon:
- E-mail:

U kontaktních osob Zadavatele bude ponechán nevyplněný text. Ten bude doplněn při podpisu Smlouvy.

V případě změny kontaktní osoby jsou Dodavatel i Zadavatel povinni se navzájem písemně informovat bez zbytečného odkladu poté, co ke změně této osoby dojde.

b. Provoz zákaznické podpory

Zadavatel požaduje:

- zabezpečení telefonické zákaznické podpory 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu. V době od 8:00 do 17:00 v pracovní dny zabezpečení zákaznické podpory konkrétními pracovníky Dodavatele, uvedenými jako kontaktní osoby. Mimo tuto dobu jakýmkoliv pracovníkem zákaznického centra;
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory, možnost zadávání požadavků telefonicky a e-mailem. Pro telefonický kontakt přímé propojení na kontaktní osobu a v její nepřítomnosti na příslušné centrální pracoviště dodavatele;
- na vyžádání možnost jednání s obchodním zástupcem v sídle Zadavatele;

d) Začlenění SIM pod podmínky Smlouvy a vyjmutí SIM z podmínek Smlouvy

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

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

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

e) Služby administrace SIM karet

Zadavatel požaduje, aby se dodavatel zavázal ke splnění následujících požadavků Zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet, a požaduje, aby tyto služby nebyly zpoplatněny:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb za jednotlivé skupiny SIM karet, definovaných Zadavatelem;
- předání nově objednaných SIM karet zástupci Zadavatele bude zabezpečeno vždy do 1 pracovního dne na adresu určenou Zadavatelem při objednávce služeb;
- blokování SIM karet ve ztracených / odcizených zařízeních pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30. minut od nahlášení požadavku;
- vystavení a výměna vadných SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet, včetně jejich doručení Zadavateli zajistí dodavatel nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení požadavku;
- k jednotlivým SIM kartám dodavatel umožní aktivovat / zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, MMS, Premium SMS apod.) na žádost pověřeného administrátora služeb;
- dvakrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových tarifů.