

Technická specifikace služeb

„Služby mobilního operátora pro město Odry“

Požadavky na služby

1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran

1.1.1 Hlasové služby

Objednatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- odchozí a příchozí videohovory;
- odchozí a příchozí hovory v mobilních sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky;
- signalizace příchozího hovoru (identifikace volajícího);
- přesměrování hovorů;
- přidržení hovoru;
- konferenční hovory;
- blokování hovorů;
- možnost skrytí vlastního telefonního čísla odchozího hovoru;
- prioritizaci volání v síti objednatele pro vybraná čísla na základě schválení MV - GŘ HZS ČR. Tento seznam čísel se může změnit na základě potřeby objednatele. Za tuto službu nebude účtováno nic navíc.

Pro hlasové služby objednatel požaduje pokrytí území města větší jak 95 %.

Tuto skutečnost objednatel doloží jako procento pokrytí území města.

1.1.2 Textové služby a multimediální služby

Objednatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS do/ze tuzemských pevných sítí (pokud tyto předmětnou službu umožňují);
- možnost odesílat SMS a MMS do zahraničních mobilních sítí;
- možnost přijímat SMS a MMS ze zahraničních mobilních sítí;
- možnost odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (SMS v roamingu).

1.1.3 Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb

Objednatel požaduje hovorové služby v rámci 2 tarifů:

- Měsíční tarif 1 – žádné volné minuty/SMS/MMS. Objednatel bude hradit za provolané minuty, odeslané SMS a další služby dle jednotkových cen příslušné služby a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to ve výši max. 50,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu;

- Objednatel požaduje jednotnou sazbu pro volání do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací;
 - Objednatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí SMS do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací;
 - Objednatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací;
 - Objednatel požaduje minimální hodnotu mobilních dat 150 MB.
- Měsíční tarif 2 – volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).
 - Objednatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací;
 - Objednatel požaduje minimální hodnotu mobilních dat 150 MB.

Způsob účtování hovorů je definován tarifací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách. Následující vteřiny hovoru (od 61. vteřiny včetně) budou účtovány vždy jednotlivě, a to tak, že každá vteřina se bude rovnat 1/60 jednotkové ceny (za 1 minutu odchozího hovoru).

1.1.4 Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách

Objednatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) dle následujících požadavků:

1. Mobilní data, FUP 400 MB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 400 MB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
2. Mobilní data, FUP 2 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 2 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
2. Mobilní data, FUP 5 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 5 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
3. Mobilní data, FUP 10 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 10 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
4. Mobilní data FUP 30 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 30 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

Objednatel požaduje možnost u konkrétních SIM manuálního navýšení FUP na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna.

Pro datové služby objednatel požaduje zabezpečení připojení k síti internet s nominální rychlostí

pro stahování dat větší než 512 kbit/s a pro odesílání dat větší než 512 kbit/s s pokrytím katastru města větším jak 95 % vně budov.

Datový balík – mobilní internet musí být upravitelný pro potřeby Městské policie v Odrách 30 GB – mobilní kamerový bod.

Minimální rychlost po vyčerpání FUP je stanovena pro stahování dat 64 kbit/s a pro odesílání dat 64 kbit/s.

Objednatel požaduje na všech SIM kartách možnost povolení datového roamingu v cizině. Datový balíček „Svět“ (tj. mimo EU a EHP) s velikostí dat 1 GB.

Objednatel nepřipouští jakékoliv blokování obsahu, pokud o tuto službu sám nepožádá.

1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPN)

Poskytovatel zabezpečí vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů „Členů sdružení zadavatelů“ zapojených do Rámcové smlouvy s tím, že VPN splní následující požadavky:

- VPN umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPN (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list);
- umožní delegovat správu (administraci) vybraných, objednatel definovaných částí VPN na různé administrátory – centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných mezi mobilními telefony ve VPN je následující:

- veškeré hovory v rámci VPN budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem Měsíčního tarifu 1 nebo Měsíčního tarifu 2. (viz 1.1.3) a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.
- Cena za zřízení VPN a cena za její měsíční provoz je součástí Měsíčních tarifů.

1.3 Fixní (statické) IP adresy

Poskytovatel zabezpečí fixní IP adresy pro potřeby datových služeb objednatele.

1.4 Podrobný elektronický účet

Objednatel požaduje, aby poskytovatel poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby všech SIM (všech zadavatelů, jejich zaměstnanců) prostřednictvím sítě Internet a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Zúčtovací období je kalendářní měsíc počínaje prvním dnem kalendářního měsíce konče posledním dnem v daném měsíci.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování objednatel 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, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

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

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Centrálního zadavatele a jednotlivých zadavatelů;
- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro Centrálního zadavatele a jednotlivé zadavatele včetně přístupivších zaměstnanců;
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu například CSV, XML a podobných otevřených formátech pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory);
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

Objednatel požaduje vždy:

- a) po skončení kalendářního roku a
- b) po skončení smluvního vztahu souhrnně za celé období poskytování služeb, poskytnout data po jednotlivých vyúčtovaných měsících o plnění veřejné zakázky v elektronické formě, v minimálním členění: IČ organizace, SIM (tel. číslo), měsíc, volané minuty v ČR mimo VPS, odeslané SMS v ČR, odeslané MMS v ČR, volané minuty do zahraničí podle zón, příchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, odchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, uplatněný tarif, datový tarif, přenesená data, celková fakturovaná částka, zástupci zadavatele.

1.5 SIM karty

- SIM karty budou poskytovány vč. dopravy do místa plnění;
- SIM karty budou doručeny a aktivovány do 24 hodin od objednání (pracovní den);
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna;
- výměna vadných SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna;
- k jednotlivým SIM kartám poskytovatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, WAP, MMS, volání na 90x, DMS, Prémium SMS apod.) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost nastavení měsíčních finančních limitů na jednotlivých SIM kartách, s tím, že poskytovatel upozorní (např. prostřednictvím SMS) uživatele SIM karty na možnost překročení nastaveného limitu. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost přidání dalších SIM karet pod rámcovou smlouvu. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost vyjmutí SIM karty z režimu rámcové smlouvy s následným převodem buď pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby nebo přechodem k jinému operátorovi. Tato služba nebude zpoplatněna;
- možnost zrušení nepotřebné SIM. Tato služba nebude zpoplatněna;
- jedenkrát 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 služeb.

Tato služba nebude zpoplatněna.

1.6 Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude objednatel požadovat bezplatné přenesení stávajících mobilních telefonních čísel k vybranému poskytovateli na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích“.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů“, ve znění pozdějších předpisů.

1.7 Péče o zákazníka

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

Systémem péče o zákazníka bude zahrnovat:

- Kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby. Minimálně však v pracovní dny od 7:00 do 16:00.
- Konkrétní kontaktní osobu (obchodník a pracovník technické podpory), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., fax, mobil, e-mail).
- Definici způsobu hlášení poruch a závad (Helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).
- Internetový portál nebo aplikaci umožňující:
 - Informace o hlasových a datových tarifech na jednotlivých SIM;
 - Změna nastavení hlasových služeb;
 - Změna nastavení mobilních služeb;
 - Změna roamingových služeb;
 - Změna roamingových datových balíčků;

1.8 Další požadavky objednatele

Ceny služeb objednatelem explicitně neuvedené se budou řídit aktuálním ceníkem poskytovatele služeb.

V případě rozhodnutí státního regulátora, jehož důsledkem bude snížení cen čerpaných služeb pod úroveň nabídkové ceny, je poskytovatel povinen tyto změny ve prospěch Objednatele uplatnit dle příslušné účinnosti změny.

Profily / tarify volání, datové tarify k hlasovému číslu i datové tarify samostatné (NTB, tablet, modem apod. technické zařízení) budou v rámci ČR a EU, EHP, případně dalších zemí určených regulačním orgánem, resp. operátorem identické. Zároveň platí výjimky stanovené regulačním orgánem (př.: právo na zpoplatnění dat čerpaných nad objem povoleného limitu – EU FUP).

Objednatel garantuje minimální měsíční plnění za poskytování hlasových a datových služeb prostřednictvím mobilních sítí GSM ve výši min. 25.000,00 Kč bez DPH. Oproti tomu poskytovatel garantuje poskytnutí bonusu ve výši minimálně 250.000,00 Kč bez DPH za celou dobu plnění smlouvy na nákup hardwarového vybavení dle jeho aktuální nabídky.

V Praze dne dle elektronického podpisu

za poskytovatele: Štěpán Čekal, na základě pověření

.....

Pozn.:

Pro účely veřejné zakázky s názvem „Služby mobilního operátora pro město Odry“, na základě které bude uzavřena rámcová smlouva o poskytování hlasových a datových služeb a souvisejících elektronických služeb prostřednictvím sítí elektronických komunikací je zadavatel označen jako objednatel a účastník výběrového řízení jako poskytovatel.