

Příloha č. 1 - Specifikace požadovaných služeb pro nabídku položkových cen a pro výpočet celkové nabídkové ceny

Pol. č.	Specifikace požadovaných služeb	Jednotka	Cena za jednotku bez DPH	Počet kusů /jednotek za 1 měsíc	Počet měsíců	Cena bez DPH za dobu trvání smlouvy (48 měsíců)
1	Tarif bez volných minut a SMS					
	- měsíční poplatek za tarif/SIM kartu	1 měsíční paušál	1,00 Kč	194	48	
2	Provoz na číselch s tarifem bez volných minut a SMS					
	- odchozí volání do tuzemských mobilních sítí	1 minuta		1183	48	
	- odchozí volání do tuzemských pevných sítí	1 minuta		232	48	
	- odchozí SMS do tuzemských sítí (délka do 160 znaků)	1 SMS		353	48	
3	Tarif s neomezeným voláním a SMS					
	- měsíční poplatek za tarif/SIM kartu	1 měsíční paušál		81	48	
4	Tarif s neomezeným voláním a SMS a neomezenými daty					
	- měsíční poplatek za tarif/SIM kartu	1 měsíční paušál		18	48	
5	Multimediální služby					
	- odchozí MMS (do tuzemských sítí)	1 MMS		51	48	
	- odchozí MMS v EU (do tuzemských sítí)	1 MMS		7	48	
6	Volání a zprávy do zahraničí					
	- do sousedních zemí (Slovensko, Německo, Rakousko, Polsko)	1 minuta		128	48	
	- do ostatních zemí Evropy (Svédsko, VB, Francie, Belgie, Nizozemí, Řecko, Švýcarsko, Maďarsko, Ukrajina a	1 minuta		74	48	
	- do zbytku světa (USA, Kanada, Austrálie apod.)	1 minuta		3	48	
	- odchozí SMS na Slovensko	1 SMS		4	48	
	- odchozí SMS do ostatních zemí Evropy (Svédsko, VB, Francie, Belgie, Nizozemí, Řecko, Švýcarsko, Maďarsko)	1 SMS		91	48	
7	Roaming					
	- příchozí hovory ve zbytku Evropy - mimo EU	1 minuta		3	48	
	- odchozí hovory ve zbytku Evropy - mimo EU	1 minuta		4	48	
	- příchozí hovory v ostatních zemích	1 minuta		2	48	
	- odchozí hovory v ostatních zemích	1 minuta		2	48	
	- odchozí SMS ve zbytku Evropy - mimo EU (délka do 160 znaků)	1 SMS		7	48	
	- odchozí SMS v ostatních zemích (délka do 160 znaků)	1 SMS		4	48	
	- odchozí MMS ve zbytku Evropy - mimo EU	1 MMS		3	48	
	- odchozí MMS v ostatních zemích	1 MMS		3	48	
	- datový balíček pro zbytek Evropy - mimo EU o objemu 150MB	1 balíček		1	48	
	- datový balíček pro zbytek Evropy - mimo EU o objemu 500MB	1 balíček		0,25	48	
	- datový balíček pro ostatní země o objemu 150MB	1 balíček		0,5	48	
	- datový balíček pro ostatní země o objemu 500MB	1 balíček		0,25	48	
8	Datové služby					
	- objem přenášených dat do 150 MB (FUP min. 150 MB)	1 měsíční paušál		36	48	
	- objem přenášených dat do 3 GB (FUP min. 3 GB)	1 měsíční paušál		30	48	
	- objem přenášených dat do 10 GB (FUP min. 10 GB)	1 měsíční paušál		31	48	
	- objem přenášených dat do 20 GB (FUP min. 20 GB)	1 měsíční paušál		9	48	
	- objem přenášených dat do 500 GB (FUP min. 500 GB)	1 měsíční paušál		12	48	
	- dokoupení datového objemu 3 GB	1 kus		0,5	48	
	- dokoupení datového objemu 5 GB	1 kus		0,5	48	
9	Připojení PAX do sítě Uchazeče					
	- paušální poplatek za ISDN30	1 měsíční paušál		1	48	
	- odchozí volání do tuzemských mobilních a pevných sítí	1 minuta		37279	48	
10	Zřízení a poskytování služeb VPS:					
	- jednorázový poplatek za zařazení SIM karty do VPS	jednorázový poplatek	1,00 Kč	282	48	
	- měsíční poplatek za účast SIM karty ve VPS	1 měsíční paušál	1,00 Kč	282	48	
	- jednorázový poplatek za zařazení provolby do VPS	jednorázový poplatek		1	48	
	- měsíční poplatek za účast provolby ve VPS	1 měsíční paušál		1	48	
	- vnitropodnikové hovory (z mobilních telefonů)	1 minuta	0,00 Kč	1402	48	
	- vnitropodnikové hovory (z provolby)	1 minuta	0,00 Kč	8472	48	
11	Ostatní a doplňkové služby:					
	- poplatek za vystavení podrobného elektronického účtu (za SIM + provolbu)	1 měsíční paušál	1,00 Kč	294	48	

součet nabídkové ceny za dobu trvání smlouvy:
+ DPH 21 %

+2	- sleva v % na ostatní služby dle standardního ceníku poskytovatele	procenta				
----	---	----------	--	--	--	--



Fakultní nemocnice Královské Vinohrady

Technická specifikace

Poskytování hlasových a datových služeb mobilního operátora

Specifikace poskytování hlasových a datových služeb

1. Požadavky na standardní mobilní služby

1.1 Hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- a) odchozí a příchozí hovory do a ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí (včetně volání na negeografická telefonní čísla např. Zelené linky, Modré linky, speciální vnitrostátní sítě atd.)
- b) odchozí a příchozí hovory v mobilních sítích v zahraničí (mezinárodní roaming)
- c) přesměrování příchozích hovorů na jiné telefonní číslo
- d) přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba)
- e) volání do hlasové schránky
- f) volání zdarma na čísla tísňových linek
- g) možnost skrytí telefonního čísla
- h) služba přidržení hovoru
- i) služba konferenčních hovorů
- j) informace o zmeškaných voláních
- k) upozornění na druhé příchozí volání během probíhajícího hovoru

1.2 Textové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb (SMS) dle následujících požadavků:

- a) možnost odesílat a přijímat SMS do a ze všech tuzemských sítí
- b) možnost odesílat a přijímat SMS do a ze zahraničních sítí
- c) možnost odesílat a přijímat SMS v zahraničních sítích (SMS v roamingu)

Příchozí SMS zdarma po celém světě.

1.3 Tarify

Zadavatel požaduje, aby Účastník pro mobilní hlasové služby nabídl následující tarifní plány:

- 1) **Tarif bez volných minut a volných SMS** - v rámci tohoto tarifu Zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani SMS, tzn., že hradit bude pouze rozsah odebraných služeb (jednotkové ceny) a dále měsíční poplatek spojený s užíváním tarifu (**v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena maximální nabídková cena za provoz jedné SIM = 1,- Kč za 1 měsíc**). U tohoto tarifu zároveň Zadavatel požaduje, pro každé telefonní číslo individuálně možnost nastavení limitní částky, kterou lze v každém vyúčtovacím období dosáhnout.
- 2) **Tarif s neomezeným voláním a SMS** - v rámci tohoto tarifu Zadavatel požaduje neomezené volání a odesílání SMS do všech mobilních a fixních vnitrostátních sítí (včetně roamingu v EU), které bude kryto měsíčním paušálním poplatkem. Nad rámec této ceny bude Zadavatel hradit rozsah dalších odebraných služeb (např. datový tarif, MMS) dle nabídnutých jednotkových cen příp. dle ceníku Uchazeče.
- 3) **Tarif s neomezeným voláním, SMS a neomezeným datovým objemem** - v rámci tohoto tarifu Zadavatel požaduje tarif s neomezeným hlasovým provozem, neomezenými SMS a neomezeným datovým provozem. Rychlost datové komunikace nesmí být poskytovatelem omezována na hodnotu nižší než 20 Mbps."

4) Datové tarify

- a) objem přenášených dat do **150 MB** (stanovení FUP je připuštěno min. na 150 MB na 1 SIM kartu)
- b) objem přenášených dat do **3 GB** (stanovení FUP je připuštěno min. na 3 GB na 1 SIM kartu)
- c) objem přenášených dat do **10 GB** (stanovení FUP je připuštěno min. na 10 GB na 1 SIM kartu)
- d) objem přenášených dat do **20 GB** (stanovení FUP je připuštěno min. na 20 GB na 1 SIM kartu)
- e) objem přenášených dat do **500 GB** (stanovení FUP je připuštěno min. na 500 GB na 1 SIM kartu)

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných pomocí standardních SIM karet dle následujících požadavků.

V případě datových služeb na SIM kartách bude Účastník Zadavateli poskytovat datovou službu s neomezeným přístupem ke všem službám sítě internet. Připojení k síti internet bude realizováno technologií přenosu dat 2G/3G/4G/5G umožňujícími vysokorychlostní přenos dat, a to vždy v co nejvyšší možné kvalitě a užitné hodnotě pro Zadavatele. Přenosové technologie musí být dostupné v rámci jednoho tarifu tak, aby měl uživatel možnost využívat více různých alternativních technologií v závislosti na lokálních podmínkách.

Do vyčerpání datového objemu nesmí být žádným způsobem limitována rychlost datové komunikace. Ke snížení rychlosti dojde až v rámci aplikace FUP po vyčerpání datového objemu.

Datové služby Zadavatel požaduje využívat na všech komunikačních zařízeních - jak v mobilních telefonech, tak ve speciálních zařízeních (PCMCIA/Express Card, interní modemy - tablet/notebook a externí modemy/routery s připojením přes USB/LAN/Wi-Fi atp.). Uchazeč nesmí žádným způsobem omezovat datovou komunikaci routerů/modemů.

U datových tarifů s určeným objemem požaduje Zadavatel po vyčerpání objemu možnost:

- a) obnovení stejného objemu dat dle zvoleného tarifu za stejnou cenu jako nabídnutý měsíční poplatek za datový tarif
- b) dokoupení dat o objemu 3 GB nebo 5 GB

Navýšování/obnovení objemu dat bude realizováno prostřednictvím požadavku kontaktní osoby Zadavatele.

Datové tarify musejí být využitelné v kombinaci s hlasovým tarifem i samostatně, tedy následujícími dvěma způsoby:

- a) jako doplňková služba k variantám hlasových tarifů viz odst. 1) a 2)
- b) jako samostatná služba pro využití ve speciálních komunikačních zařízeních, viz výše (SIM karty pouze s datovými službami)

Zadavatel zároveň požaduje bez poplatku možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak v zahraničí při roamingu.

Dále Zadavatel požaduje platnost datových tarifů s čerpáním datových objemů jak pro ČR, tak i v rámci zemí EU. U neomezeného tarifu (či datového tarifu s objemem 500 GB) může Uchazeč pro čerpání v EU stanovit limit. Ten však nesmí být roven nebo menší než datový objem v nižší variantě tarifu (tzn. 20 GB).

Účastník v nabídce uvede mapu pokrytí území svým signálem, procento pokrytí území ČR a procento pokrytí populace na území ČR jednotlivými provozovanými technologiemi 2G/3G/4G/5G. Dále detailní popis parametrů aplikování FUP.

Aktuální počty SIM karet a rozvržení tarifů na SIM kartách jsou uvedeny v Příloze č. 1 zadávací dokumentace. Počty SIM karet a rozvržení tarifů nejsou konstantní a nijak zavazující a mohou se měnit kdykoli během doby trvání smluvního vztahu (v závislosti na aktuálních potřebách Zadavatele).

1.4 Hlasový a datový roaming

Zadavatel požaduje zajištění dostupnosti hlasového a datového roamingu ve zbytku Evropy a světa na všech užívaných SIM kartách. Dále možnost jeho aktivace/deaktivace/blokace, a to max. do 1 hodiny od zadání požadavku kontaktní osobou Zadavatele. Uchazeč v rámci své nabídky uvede ceny za hlasový a datový roaming v členění na dvě zóny:

- 1) zbytek Evropy (Evropa mimo EU)
- 2) zbytek světa

V rámci EU je předpoklad takový, že platí stejné podmínky jako pro hlasovou a datovou komunikaci v rámci ČR.

Dále Zadavatel požaduje, aby Účastník nabídl cenu za datové balíčky pro zbytek Evropy a zbytek světa s limitem min. 150 MB a 500 MB. Zadavatel požaduje, aby datové balíčky v roamingu bylo možno aktivovat opakovaně v průběhu jednoho zúčtovacího období. Účastník v nabídce uvede další podmínky a ceny poskytování datového roamingu (přenesené jednotky, další datové balíčky, atp.). Přehled bude vždy členěn do dvou kategorií - zbytek Evropy a zbytek světa. V případě, že dojde na telefonním čísle k navázání datové komunikace mimo EU, musí Uchazeč zajistit automatickou aktivaci balíčku s nejnižším datovým objemem pro danou lokalitu, nebo musí datovou komunikaci zablokovat, aby se zabránilo čerpání a účtování dat dle přenesených jednotek (MB).

2. Připojení pobočkové ústředny

Zadavatel požaduje připojit svou pobočkovou ústřednu do telekomunikační sítě Účastníka, a to pomocí jedné vysokokapacitní přípojky ISDN30 nejpozději do 60 dnů ode dne účinnosti Rámcové smlouvy, přičemž Zadavatel k tomu poskytne Účastníkovi nezbytnou součinnost. Trasa přípojného vedení musí být řešena jednou z těchto možností:

- zemním kabelem (optickým nebo metalickým)
- závěsným nadzemním kabelem (optickým nebo metalickým)
- radiovou cestou (licencované pásmo)

s tím, že Zadavatel nejvíce preferuje přípojky realizované prostřednictvím optických nebo metalických kabelů uložených v zemi a nejméně preferuje přípojky realizované prostřednictvím radiové cesty. V případě návrhu přípojek radiovou cestou Účastník uvede, ve kterém licencovaném pásmu bude přípojku provozovat.

Zadavatel nepřipouští variantu technického řešení na bázi VoIP (IP protokol). Připojení pobočkové ústředny musí být zajištěno pomocí klasické telefonní technologie založené na přepínání okruhů, tj. časovém multiplexingu (TDM - Time Division Multiplexing).

Účastníkem musí být poskytnuta provolba pro 10 000 tel. linek. K tomuto účelu Zadavatel požaduje využít stávajícího provolbového rozsahu 726 77 xxxx. V případě změny poskytovatele musí Účastník zajistit přenesení provolbového čísla do své sítě.

Zadavatel od tohoto požadavku očekává výrazné zvýhodnění cen za volání z jeho pobočkové ústředny do sítě Účastníka a ostatních mobilních sítí. Dalším důvodem tohoto požadavku je záložní konektivita pobočkové ústředny Zadavatele do veřejné tel. sítě, která nebude závislá na stávajícím poskytovateli fixních služeb.

Provolbový rozsah Zadavatel požaduje začlenit do virtuální podnikové sítě (VPS).

Náklady na případnou výstavbu připojení pobočkové ústředny Zadavatele do sítě Účastníka musí být součástí jednotkových cen.

V nabídce Účastník uvede ceny za volání a poskytne Zadavateli popis nabízeného připojení včetně technického řešení s určením koncového bodu a rozhraní odpovědnosti pro údržbu a opravy, popis jednotlivých služeb poskytovaných v rámci nabízeného řešení, další informace pro provoz služby a časovou náročnost realizace.

3. Virtuální podniková síť (VPS)

Zadavatel požaduje, aby se Účastník smluvně zavázal k vytvoření jednotné virtuální podnikové hlasové sítě (dále jen „VPS“) s tím, že VPS bude splňovat následující požadavky:

- a) VPS bude tvořena mobilními telefony a pobočkovou ústřednou Zadavatele (provolbovou číselnou řadou)
- b) zřízení VPS - zdarma
- c) zařazení SIM karty do VPS - jednorázový poplatek (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena maximální nabídková cena ve výši 1,- Kč bez DPH)
- d) zařazení provolby do VPS - jednorázový poplatek
- e) umožnit volání mezi mobilními telefony Zadavatele - zdarma (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena hodnota „0“)
- f) umožnit volání z pobočkové ústředny Zadavatele (provolby) na mobilní telefony Zadavatele - zdarma (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena hodnota „0“)
- g) umožnit volání z mobilních telefonů Zadavatele na pobočkovou ústřednu Zadavatele (provolbu) - zdarma (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena hodnota „0“)
- h) měsíční paušální poplatek za účast SIM karty ve VPS (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena maximální nabídková cena ve výši 1,- Kč bez DPH)
- i) měsíční paušální poplatek za účast pobočkové ústředny Zadavatele (provolby) ve VPS

4. Požadavky na fakturaci

4.1 Tarifikace

Pro hlasovou komunikaci u výše uvedeného tarifu bez volných jednotek a u připojení pobočkové ústředny je Zadavatelem požadována tarifikace 1+1.

4.2 Volání v době silného a slabého provozu

Zadavatel dále požaduje, aby při veškerém účtování nebyla rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena.

4.3 Zúčtovací období, časové období a splatnost

Zadavatel požaduje zúčtovací období od prvního kalendářního dne v měsíci do posledního kalendářního dne v měsíci (jeden kalendářní měsíc).

V případě, že služba na SIM kartě bude aktivní pouze část měsíce (z důvodu např. dočasného vypojení, aktivace, změny vlastníka v průběhu měsíce apod.), Zadavatel požaduje, aby Účastník fakturoval poměrnou část z celkového měsíčního poplatku za službu a poskytl poměrnou část služby (např. u datových tarifů poměrnou část datového objemu).

Časové období pro čerpání datového objemu bude vždy od prvního kalendářního dne v měsíci do posledního kalendářního dne v měsíci (nezávisle na datu aktivace SIM/služby).

Dnem zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den daného měsíce, za který je vyúčtování vyhotovováno.

Splatnost dokladů musí být stanovena na délku 60 dnů.

4.4 Služba elektronického vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby se Účastník zavázal zabezpečit přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby.

Základní požadavky Zadavatele na obsah elektronického vyúčtování:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur)
- rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů do souhrnů za jednotlivé SIM karty/telefonní čísla + provozové číslo
- podrobný výpis veškerých uskutečněných spojení a použitých služeb obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení a účtovanou cenu spojení

Požadavky Zadavatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování:

- připojení zabezpečeným typem komunikace (SSL)
- export dat ve formátu CSV/XML a PDF
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců

Přístup k elektronickému vyúčtování a detailním výpisům musí Uchazeč poskytovat bezplatně po celou dobu trvání smluvního vztahu. V nabídce Uchazeč uvede měsíční poplatek za vystavení elektronického účtu (v příloze č. 1 zadávací dokumentace je uvedena maximální nabídková cena ve výši 1,- Kč/1 měsíc/1 telefonní číslo).

4.5 Ostatní požadavky

Zadavatel dále požaduje, aby Uchazeč bezplatně poskytoval následující služby:

- a) změny tarifů na SIM kartách (min. jednou za zúčtovací období)
- b) změny nastavení/blokace služeb
- c) odpojení SIM karty z důvodů ztráty nebo krádeže
- d) dočasné odpojení SIM karty - tzv. prázdniny
- e) reaktivace po ztrátě nebo krádeži SIM karty
- f) reaktivace po dočasném odpojení SIM karty - tzv. prázdniny
- g) výměna SIM karty (po krádeži, z důvodu selhání funkčnosti, nevhodné velikosti pro nový typ telefonního přístroje apod.)

- h) převod SIM karty/telefonního čísla od jiného účastníka (fyzická osoba, právnická osoba) na Zadavatele
- i) převod SIM karty/telefonního čísla od Zadavatele na jiného účastníka (fyzická osoba, právnická osoba)
- j) komunikace se zákaznickou linkou

5. Informace o předpokládaném objemu a struktuře služeb

Zadavatel aktuálně využívá **293** kusů tarifních SIM karet. Závažnými informacemi pro Uchazeče, na základě kterých stanoví cenovou nabídku, jsou informace o objemu a struktuře stávajícího, též předpokládaného, provozu. Data jsou získána z výpisů za šest měsíců a zprůměrována na jeden měsíc. Vnitrostátní provoz je uveden pouze u SIM karet s tarify bez volných minut a SMS a u ISDN30, u neomezeného hlasového tarifu je vnitrostátní provoz krytý tímto tarifem.

V nabídce nesmí Uchazeč stanovit žádnou podmínku o vyčerpání nebo nevyčerpání uvedeného objemu služeb. Dále musí Účastník umožnit bezplatnou změnu počtu SIM karet a tarifů na SIM kartách. Počet SIM karet a rozvržení tarifů na SIM kartách nejsou konstantní a během doby trvání smluvního vztahu se mohou měnit v závislosti na aktuálních potřebách Zadavatele.

6. Služby z kategorie „Péče o zákazníka“

6.1 Přejít na jiného operátora

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude Zadavatel požadovat zachování všech stávajících telefonních čísel (včetně provozního čísla pobočkové ústředny) a jejich přenesení k vybranému poskytovateli (tzv. migrace).

Účastník se v Rámcové smlouvě zaváže, že na své náklady zajistí převod všech telefonních čísel Zadavatele od stávajícího operátora, a to ke dni **22.5.2023**, přičemž Zadavatel poskytne Účastníkovi seznam tel. čísel, OKÚ a další nezbytnou součinnost. Dále musí Účastník zdarma zajistit výměnu a aktivaci nových SIM karet. Nové SIM karty požaduje Zadavatel dodat min. 15 dnů před datem portace.

Den následující po podpisu smlouvy bude vybraný Účastník povinen zahájit práce související s předmětem plnění tak, aby trvalý provoz poskytovaných služeb podle zadávacích podmínek bylo možno zahájit nejpozději k datu portace (vyjma připojení pobočkové ústředny, viz bod 2.).

Účastník předloží návrh projektu, který bude podrobně specifikovat způsob změny stávajícího mobilního operátora a postup přechodu na nové podmínky (včetně návrhu časového harmonogramu). V návrhu projektu budou uvedeny termíny a způsob zajištění veškerých požadovaných služeb, které jsou předmětem plnění. Součástí návrhu musí být i podrobný seznam nároků na Zadavatele.

Zadavatel požaduje, aby se Účastník dále zavázal k tomu, že k přerušení provozu pro provedení migrace dojde po dohodě se Zadavatelem, optimálně mimo běžnou pracovní dobu tak, aby byl minimalizován dopad odstávky na provozní režim Zadavatele. Migrace telefonních čísel nesmí zásadním způsobem omezit provoz služeb na telefonních číslech Zadavatele.

6.2 Bezpečnost mobilního řešení

Zadavatel požaduje, aby na všech mobilních telefonních číslech Účastník umožnil aktivovat/zablokovat vybrané služby (mezinárodní hovory, roaming, datová komunikace, MMS, volání na 90X, PRSMS apod.) na žádost pověřené kontaktní osoby na straně Zadavatele.

6.3 Zákaznický servis

Zadavatel klade na Účastníka v oblasti zákaznických služeb následující požadavky.

6.3.1 Pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky

Účastník musí zajistit po celou dobu trvání smluvního vztahu dostupnost pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, prostřednictvím telefonního a e-mailového kontaktu. Služba zákaznické podpory musí být dostupná v režimu 24/7 (nonstop). Pracoviště zákaznické podpory bude dostupné bezplatně a bude kontaktním místem pro pověřeného zaměstnance (administrátora služeb/kontaktní osobu) Zadavatele v záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám a produktům
- požadavků na zřizování, změny, rušení nebo blokování služeb
- aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení

Zadavatel vyžaduje jedno kontaktní místo a jednoho partnera pro řešení veškerých požadavků Zadavatele vztažených k realizaci této zakázky.

6.3.2 Internetová samoobsluha

Zadavatel dále požaduje přístup zabezpečeným typem komunikace (SSL) do webové aplikace/systému Účastníka, prostřednictvím které bude administrátorovi služeb na straně Zadavatele umožněna správa nastavení parametrů služeb na všech telefonních číslech Zadavatele (změna, aktivace, deaktivace a blokování, např. změna hlasového/datového tarifu, přesměrování čísel, aktivace roamingu, blokování SIM, PRMSMS, datové komunikace, atp.).

6.3.3 Obchodní zastoupení

Zadavatel po Účastníkovi požaduje pravidelné čtvrtletní schůzky s obchodním zástupcem pro řešení vzniklých požadavků, prezentace nových koncových zařízení, seznamování s novými službami apod.

6.3.4 Druhy SIM karet

Zadavatel požaduje zajištění dodávek SIM karet ve formátech:

- a) Mini SIM (2FF)
- b) Micro SIM (3FF)
- c) Nano SIM (4FF)
- d) eSIM

6.3.5 Požadavky k administraci SIM karet

Zadavatel klade na Účastníka v oblasti administrace SIM karet následující základní požadavky:

- a) administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určeného administrátora služeb na straně Zadavatele a požadavky budou vyřízeny do 1 hodiny od zadání
- b) dodávky nově objednaných SIM karet budou expedovány v pracovní dny do 48 hodin na adresu udanou administrátorem služeb
- c) blokování SIM karet ve ztracených/odcizených telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb nebo samotného uživatele bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30 minut

- d) vystavení a výměnu vadných SIM karet a dodávky a aktivaci náhradních SIM karet, včetně jejich doručení na adresu udanou administrátorem služeb, zajistí Účastník v pracovní dny do 12 hodin od nahlášení požadavku

7. Ostatní, zvláštní ujednání

- a) Zadavatel předpokládá, že Účastník dle tohoto bodu uvede další možné mobilní služby nebo funkcionality, které je schopen nabídnout. Jedná se například o služby, které umožní Zadavateli zvýšení uživatelského komfortu při využívání nabízených standardních služeb nebo zvýšení přidané hodnoty služeb.
- b) Účastník popíše postup pro převod SIM karty (změnu vlastníka) z jednoho účastníka na druhého, tj. z fyzické nebo právnické osoby na Zadavatele a převod SIM karty vedené pod Rámcovou smlouvou Zadavatele na fyzickou nebo jinou právnickou osobu.
- c) Zadavatel požaduje plnohodnotné pokrytí signálem pro hlasový i datový provoz ve všech svých budovách a prostorách 24 hod. denně. Především pokrytí také LTE/5G signálem příp. signálem vyšší generace. Zadavatel požaduje, aby kvalita signálu ve všech podlažích budov Zadavatele byla na úrovni umožňující uskutečňování hlasových hovorů v souvislé a srozumitelné komunikaci a odesílání a příjem SMS zpráv. Dále Zadavatel požaduje ve všech nadzemních podlažích svých budov takovou kvalitu signálu, která umožní stahování dat z mobilní datové sítě v rychlosti minimálně 10 Mbps. Výše uvedený požadavek na pokrytí signálu neplatí pro podzemní prostory a prostory, v nichž jsou umístěny zdravotnické přístroje, které mohou rušit signál, příp. prostory, kde je šíření signálu ztíženo stavebním řešením (např. železobetonové konstrukce apod.). Účastník je povinen tento požadavek prokázat formou čestného prohlášení.
- d) Zadavatel požaduje, aby součástí nabídky byl návrh Rámcové smlouvy, obchodní podmínky, ceník služeb (postačí odkaz na soubor ve formátu např. pdf/xls/doc), případně zvýhodněné podmínky využití dalších mobilních služeb, které je Účastník schopen nabídnout. Zadavatel předpokládá, že na ostatní služby dle standardního ceníku, které nejsou obsaženy v Příloze č. 1 zadávací dokumentace, poskytne Účastník Zadavateli slevu (výši slevy uvede Účastník v příloze č. 1 zadávací dokumentace a také v návrhu Rámcové smlouvy).
- e) V případě vývoje trhu a inovace tarifních plánů, které se budou jevit výhodněji, či přinesou zadavateli větší užitnou hodnotu než tarify stávající, je účastník povinen, dle požadavku zadavatele, nabídnout tyto tarify k užívání za zvýhodněnou cenu na základě dodatku ke stávající Rámcové smlouvě.
- f) Veškeré náklady spojené se zajištěním technické přípravy pro poskytování služeb v rozsahu zde specifikovaném a náklady nezbytné údržby infrastruktury pro poskytování služeb po celou dobu účinnosti Rámcové smlouvy musí být součástí jednotkových cen. Zadavatel nepřipouští samostatné vyúčtování těchto nákladů.
- g) Účastník je povinen v nabídce vymezit části předmětu plnění, které má v úmyslu zadat jednomu či více poddodavatelům a je povinen uvést identifikační údaje těchto poddodavatelů.
- h) Zadavatel požaduje vyřazení všech svých telefonních čísel z veškerých databází a telefonních seznamů pro telemarketing, reklamní účely, průzkumy trhu apod.
- i) Veškeré požadavky zde uvedené Zadavatel požaduje zapracovat do návrhu Rámcové smlouvy.