

O2 Czech Republic a.s.  
Za Brumlovkou 266/2  
140 22, Praha 4 – Michle  
IČO 60193336

V Ostravě dne 18.07.2023

## **Výzva k poskytnutí Služby dle Rámcové dohody o poskytování služeb elektronických komunikací č. DOD20231674**

Dobrý den,

v souladu s čl. 3.2 písm. a) Rámcové dohody o poskytování služeb elektronických komunikací č. DOD20190767 uzavřené dne 21. 08. 2019 (dále jen „*Rámcová dohoda*“) Vás tímto vyzýváme k uzavření dílčí realizační smlouvy č. DOD20231674 k poskytnutí dále specifikovaných služeb elektronických komunikací (dále jen „*Služby*“).

### 1. Požadovaný rozsah Služeb:

Služby jsou definované v příloze č. 1 této dílčí realizační smlouvy.

### 2. Doba a místo plnění Služeb:

Místo poskytování Služeb je definováno v příloze č. 1 Rámcové dohody. Služby, z jejichž povahy to vyplývá, budou poskytovány bez územního omezení.

Služba je zřizována na dobu určitou a to do 21. 08. 2024.

Veškeré další podmínky dílčí realizační smlouvy, včetně cenových a platebních, vyplývají z Rámcové dohody a jejích příloh. V souvislosti se zahájením poskytování Služeb upozorňujeme na úpravu čl. 4.2 Rámcové dohody.

V souladu s čl. 3.4 písm. a) Rámcové dohody bude dílčí realizační smlouva uzavřena potvrzením této výzvy, které z Vaší strany očekáváme do 5 dnů ode dne jejího obdržení.

Příloha č. 1 Technická specifikace-Data

**Dopravní podnik Ostrava a.s.**

se sídlem Poděbradova 494/2, Moravská Ostrava, 702 00 Ostrava

IČO 61974757

Zastoupen:

Za Objednatele

V Ostravě dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ing. Daniel Morys, MBA, předseda představenstva

\_\_\_\_\_  
Ing. Michal Otava, místopředseda představenstva

Za Poskytovatele

V Ostravě dne \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Specifikace předmětu plnění

**1 Definice, výklad pojmů a zkratk**Pro účely této přílohy jsou definovány následující pojmy:

<b>Zkratka</b>	<b>Význam v původním jazyce</b>	<b>Překlad ČJ nebo ČJ význam</b>
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 Služební mobilní telefonie**

Objednatel požaduje poskytovat mobilní hlasové a datové komunikace realizované na standardních mobilních zařízeních typu mobilní telefon, poskytnutí čistě datové komunikace na zařízeních typu modem a tablet a tarify a služby pro hromadné odesílání SMS v souladu se ZoEK. Poskytovatel nabídne hlasové tarify, datové tarify a balíčky, služby roamingu (hlasový a datový), mezinárodní spojení a doplňkové služby a tarify pro hromadné odesílání SMS. Vše na standardních veřejných přístupových bodech bez jakýchkoliv dalších omezení. SIM budou zařazeny do privátní VPN, kde bude zajištěno specifické účtování jak v rámci volných minut, tak mimo ně.

Objednatel požaduje zajistit následující mobilní služby elektronických komunikací:

##### **3.1.1 Datové služby (datové tarify)**

Objednatel požaduje poskytovat datové tarify typu internet do KMZ nebo internet do jakéhokoliv datového zařízení s vymezenou FUP a stanovenou rychlostí stahování a odesílání dat. Datovou službu bude možné využít v jakémkoliv KMZ samostatně (samostatná datová SIM) nebo v kombinaci s hlasovým tarifem. Objednatel požaduje dodání datových tarifů dle níže uvedených parametrů.

a) Datový tarif - pro všechny SIM karty Objednatele:

- Datový tarif bude poskytnut bez omezení datového balíčku pro jednotlivé SIM.
- Možnost nastavení datových kvót pro jednotlivé SIM.
- Objem vyčerpaných dat bude stanoven jednou měsíčně dle zúčtovacího období.
- Cena za datové služby bude vypočtena dle nabídky Poskytovatele pomocí vzorce cena za 1 GB dat \* celkový objem přenesených dat.
- Předpokládaný objem čerpaných dat za měsíc je 20 TB.
- Služba spočívá v zabezpečení připojení k síti Internet technologií paketového přenosu dat s využitím tarifů s neomezeným objemem přenesených dat v účetním období zpoplatněným pouze pravidelným měsíčním paušálním poplatkem. Objednatel působí a převážně využívá služby na území statutárního města Ostrava, proto na jeho území stanoví požadavky na 98 % LTE/4G pokrytí území statutárního města Ostravy a požadavek na pokrytí 93% území ČR a 98% populace obyvatelstva v ČR technologií UMTS/3G.
- Objednatel požaduje předložení nabídky mobilní datové služby, kterou bude moci využívat z libovolných zařízení (jejich dodávka není předmětem zadávacího řízení) a libovolně v kombinaci s jakýmkoliv hlasovým tarifem (Internet v mobilním telefonu) či

zcela bez základního hlasového tarifu (Mobilní internet samostatně, samostatná datová SIM).

Obecně ke shora uvedenému tarifu:

- V rámci datových služeb (datových tarifů) jsou rychlosti Upload a Download omezené pouze technologií a dostupností sítí. Systémově nebude rychlost nijak omezována a zpomalována.
- Za aktivaci tarifu není účtován zřizovací a aktivační poplatek, pravidelné měsíční poplatky jsou účtovány tak, že poměrná část bude účtována za fakturační období, kdy byly služby aktivovány/deaktivovány, pokud den aktivace/deaktivace připadl na jiný než první/poslední den v měsíci.
- Účtování dat je prováděno v MB, které je možné ověřit v podrobném vyúčtování. Není prováděno účtování v čase.
- U datového provozu nejsou rozlišovány Zóny datového provozu, případně pro všechny zóny platí stejné podmínky bez rozdílu rychlosti. Jiným způsobem nebude provoz datových služeb omezován.

### **3.1.2 Datový roaming (datové balíčky)**

Objednatel požaduje umožnění aktivace níže uvedených služeb datového roamingu. V případě, že Poskytovatel nemá daný datový balíček s příslušným objemem dat k dispozici, může nabídnout datový balíček s objemem vyšším, nebo může nabídnout několik různých datových balíčků, jejichž souhrnný objem dat odpovídá požadovanému objemu nebo je vyšší. Pro hodnocení nebude vyšší objem datového balíčku, nebo vyšší souhrnný objem více balíčků zohledněn (hodnocen lépe). V případě, že Poskytovatel nabídne vyšší počet balíčků, než Objednatel požaduje, bude pro účely hodnocení sečten objem (tzn. i nabízená cena) dat více balíčků, tak aby jejich hodnota odpovídala objemům balíčků dle písm. a) a b), uvedených níže nebo byla vyšší. V případě, že Poskytovatel nabídne menší počet balíčků, než Objednatel požaduje, bude pro účely hodnocení použit jiný nabídnutý balíček s nejbližším, vyšším objemem dat.

#### **a) Datové roamingové balíčky opakované**

- Uplatňují se minimálně na jedno měsíční období a následně se opakují v dalších fakturačních obdobích až do ukončení čerpání služby (deaktivaci balíčku).
- Rozdělení zemí je provedeno do dvou zón: Evropa (EU) a Svět (zbytek světa).
- Do zóny Evropa (EU) může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další).

- Pro čerpání dat v zóně Evropa (EU) slouží národní datový tarif, v rámci kterého je možné v EU data čerpat. Pokud není na MSISDN aktivní národní datový tarif, jsou data v EU zpoplatněna dle datového roamingu bez balíčků (viz níže).
- Objemy balíčků pro Svět (zbytek světa) jsou rozděleny minimálně do 4 velikostí (50 MB, 250 MB, 500 MB, 1000 MB).
- Nevyčerpaná data se mohou převést do dalšího měsíce, pokud není balíček zrušen.
- Zpoplatnění balíčku je vždy zahájeno jeho aktivací.
- Balíček může být aktivovaný vždy jen jeden.
- O aktuálním čerpání balíčku je na MSISDN zasílána notifikační SMS zpráva vždy v 80% čerpání a ve 100% čerpání.
- Po vyčerpání balíčku jsou datové přenosy blokovány, pokud nejsou na MSISDN výslovně povoleny.
- V případě současné aktivace jednorázového balíčku má jednorázový balíček přednost před opakovaným balíčkem.
- V případě aktivace opakovaného roamingového balíčku pro Svět (zbytek světa), nebude tento balíček čerpán v EU. Přednost před ním má národní datový tarif.

b) Datové roamingové balíčky jednorázové

- Aktivují se na jedno 30-ti denní období, které se uplatňuje od prvního čerpání dat.
- Platnost balíčku je minimálně 30 dnů, ve kterých může být zahájeno čerpání.
- Od zahájení čerpání má uživatel 30 dnů na dočerpání balíčku.
- Rozdělení zemí je provedeno do dvou zón: Evropa (EU) a Svět (zbytek světa).
- Do zóny Evropa (EU) může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další).
- Pro čerpání dat v zóně Evropa (EU) slouží národní datový tarif, v rámci kterého je možné v EU data čerpat. Pokud není na MSISDN aktivní národní datový tarif, jsou data v EU zpoplatněna dle datového roamingu bez balíčků (viz níže).
- Objemy balíčků pro Svět (zbytek světa) jsou rozděleny minimálně do 3 velikostí (50 MB, 150 MB, 250 MB).
- Nevyčerpaná data se nepřevádějí do dalšího 30-ti denního období.
- Zpoplatnění balíčku je vždy zahájeno až jeho čerpáním.
- Balíčků je možné mít aktivovaných více, zpoplatněný je vždy pouze ten, u kterého bylo zahájeno čerpání.



- O aktuálním čerpání balíčku je na MSISDN zasílána notifikační SMS zpráva vždy při zahájení čerpání, v 80% čerpání a ve 100% čerpání.
- Po vyčerpání balíčku jsou datové přenosy blokovány, pokud nejsou na MSISDN výslovně povoleny, nebo není aktivován druhý a další jednorázový balíček.
- V případě aktivace více balíčků má starší balíček přednost před balíčkem novějším.
- V případě aktivace jednorázového roamingového balíčku pro Svět (zbytek světa), nebude tento balíček čerpán v EU. Přednost před ním má národní datový tarif.

c) Datový roaming bez balíčků

- Uplatňuje se výhradně v případě, že jsou datové přenosy v roamingu bez datového balíčku povoleny a není aktivní žádný balíček, nebo došlo k jeho vyčerpání.
- Rozdělení zemí je provedeno do 3 zón (Evropa (EU), Evropa mimo EU, Svět (zbytek světa)).
- Do zóny Evropa (EU) může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další), do zóny Evropa mimo EU může Poskytovatel zařadit i země, které geograficky spadají do zóny Svět.
- Čerpání roamingových dat v zóně Evropa (EU) bude uplatněno u MSISDN, na kterých není aktivovaný národní datový tarif, v rámci kterého může jinak v EU data čerpat, nebo žádný datový balíček.

Objednatel požaduje mít možnost aktivace nebo deaktivace služby datového roamingu na jednotlivých MSISDN.

Objednatel požaduje mít možnost blokovat samostatně roamingový datový provoz :

- a) společně pro zóny Evropa (EU), Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa)
- b) výhradně pro zóny Evropa mimo EU a Svět (zbytek světa)

Obecně ke shora uvedeným tarifům:

Rozdělení destinací pro datový roaming požaduje Objednatel do jednotlivých zón (Zóny 2 a 3 jsou pro účely datových balíčků sloučeny do jedné)

- 1) Evropa (EU)
- 2) Evropa mimo EU
- 3) Svět (zbytek světa)

Do jednotlivých zón může Poskytovatel zařadit další země nad rámec jejich členství v EU (např. Švýcarsko, Norsko a další), nebo nad rámec jejich geografického umístění, ale výhradně vždy z vyšší zóny do nižší.

Účtovací jednotka je 1 kB.

### 3.1.3 Ostatní funkcionality SIM

#### a) Primární SIM a sekundární SIM pro využití dat

Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli doplňkovou službu druhé (sekundární) SIM k hlavní (primární) SIM kartě. Na hlavní SIM kartě bude aktivován klasický hlasový tarif a doplňkový datový tarif. Druhá SIM bude čerpat pouze data (neumožňuje hlasové volání) a to z datového tarifu první hlavní (primární) SIM karty. Obě SIM karty je možné využívat současně. Obě SIM mají stejné MSISDN. V případě, že v nabídce Poskytovatele je i možnost více sekundárních SIM k jedné primární SIM, může tuto variantu nabídnout, přičemž nebude k vyššímu počtu SIM při hodnocení přihlíženo. Může tak být pro čerpání použit např. vhodný datový pool.

#### b) Dvě SIM s jedním číslem

Zadavatel si vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli doplňkovou službu druhé SIM karty k hlavní SIM kartě. Na hlavní SIM kartě bude aktivován klasický hlasový tarif (plus případný doplňkový datový tarif). Druhá SIM zrcadlí stav první SIM a čerpá stejné hlasové (případně datové) služby. Obě SIM karty není možné využívat současně, do sítě operátora je přihlášena výhradně SIM karta, která je v danou chvíli v aktivním zařízení. (Příklad použití: Dva mobilní telefony (č. 1 a č. 2), každý má vlastní duální SIM se stejným číslem. Vypnutím mobilního telefonu č. 1 a zapnutím telefonu č. 2 dochází k přihlášení do sítě SIM č. 2. Naopak vypnutím telefonu č. 2 a zapnutím telefonu č. 1 dochází k přihlášení do sítě SIM telefonu č. 1.). Pokud jsou zapnuty telefony č. 1 i č. 2, je aktivní pouze SIM první přihlášená do sítě.

#### c) NFC SIM

Zadavatel se vyhrazuje právo požadovat po Poskytovateli NFC SIM karty a definuje podmínky využití včetně bank, se kterými je služba využitelná. NFC SIM karta bude podporovat všechny dostupné sítě, stejně jako jakákoliv jiná SIM karta (tedy i síť LTE a její případné nadstavby) a bude kombinovatelná se všemi dostupnými doplňkovými službami. Zadavatel připouští náhradní řešení za předpokladu, že splňuje následující standardy dle ISO/IEC 14443 a ISO/IEC 18092 (s odkazem na ust. § 90 odst. 3 ZZVZ je možné nabídnout rovnocenné řešení).

## 3.2 Administrace služeb

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

### 3.2.1 Administrace SIM karet

#### a) Administrace SIM karet

- Objednatel požaduje zajištění následujících požadavků v oblasti administrace SIM karet.
- Změny nastavení služeb jsou prováděny prostřednictvím stanovených KO Objednatele.
- Blokování SIM karet ztracených, nebo odcizených je na žádost KO provedeno neprodleně po nahlášení požadavku.
- Blokování SIM karet ztracených, nebo odcizených může provést i samotný koncový uživatel MSISDN po bližší identifikaci (např. bude znát MSISDN, IČ společnosti Objednatele). Poskytovatel ihned o tomto požadavku informuje Objednatele např. formou e-mailu ze svého CC.
- Administraci SIM je možné prostřednictvím KO Objednatele realizovat telefonicky, mailem a prostřednictvím on-line webové aplikace.
- Změna fakturačních údajů.
- Opis faktury.
- Aktivace a deaktivace SIM karty.
- Výměna SIM karty.
- Odpojení SIM z provozu z důvodu dočasného nevyužívání.
- Blokace vybraných služeb dle požadavku KO.
- Doručení SIM karty na určenou lokalitu.

#### b) 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.

c) Služba přístupu k elektronickému vyúčtování

Objednatel požaduje zajištění služby přístupu k elektronickému vyúčtování a to nejpozději do 6 dnů od ukončení účtovacího 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.

d) 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 vztahených 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..

e) Nastavení SIM

Objednatel požaduje zajištění dodávek SIM s nastavením služeb a restrikcí ve vazbě na konkrétní MSISDN (služební číslo, rozlišení dle druhu SIM na datovou a hlasovou). Příklad: pro MSISDN budou nastaveny služby obsahující blokaci odchozích hovorů kromě hovorů ve VPN, blokaci roamingu, povolení datových přenosů na APN internet, blokové prémiové služby a volání.

f) Nové aktivace a rušení čísel

Objednatel požaduje mít možnost přidávat v průběhu trvání smluvního vztahu další SIM karty a zároveň i původní SIM karty ukončovat. Nové SIM karty mohou být převáděny i od jiných mobilních operátorů v souladu s přenositelností mobilních čísel.

Ukončované SIM karty budou v souladu s přenositelností mobilních čísel převáděny k jiným operátorům, převáděny na komerční tarify Poskytovatele nebo pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby, nebo zcela rušeny.

Dodávky nově objednaných SIM karet včetně výměny vadných, vystavení duplikátů za ztracené, nebo odcizené, vystavení duplikátů na jiný formát SIM, vystavení duplikátů při nefunkčnosti původní SIM nebo z důvodu požadavku technologického budou zajištěny.

### **3.2.2 Typ SIM karet**

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel kromě standardního typu SIM nabídl při zřizování nových MSISDN také SIM kartu umožňující portaci k jinému operátorovi bez nutnosti její fyzické výměny, případně tzv. eSIM, která disponuje stejnými údaji jako klasická HW SIM, nahranými přímo ve vybraném KMZ. Poskytovatel je povinen tuto službu (eSIM) nabídnout Objednateli po uvedení na trh.

### **3.2.3 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.).