

## Technická specifikace předmětu plnění - telekomunikační služby

### I. Úvodní část

#### Obecné vymezení Telekomunikačních služeb

Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Telekomunikační služby, jimiž se rozumí

- poskytování mobilních hlasových a datových služeb prostřednictvím GSM nebo UMTS GPRS/EDGE, 3G, LTE/4G sítě mobilního operátora,
- veškeré ostatní služby a plnění specifikované v této příloze č. 2 Smlouvy,
- zajištění všech činností souvisejících se zajištěním v předchozích odrážkách uvedených služeb a plnění.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Telekomunikační služby Objednateli za dále vymezených podmínek.

Celkový počet stávajících SIM karet provozovaných Objednateli je cca 2000 ks. V souladu s § 100 odst. 1 zákona o zadávání veřejných zakázek si zadavatel vyhraduje možnost rozšířit předmět veřejné zakázky na 2500 SIM karet a rovněž dodatečně zahrnout do rámcové dohody další své příspěvkové organizace a jím založené akciové společnosti.

### II. Základní požadavky na Telekomunikační služby

V rámci Telekomunikačních služeb je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli dle jeho potřeb a požadavků zejm. následující plnění a služby.

#### a) Mobilní hlasové služby

Poskytovatel se zavazuje zajistit přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným Poskytovatelem a jinými poskytovateli takových služeb, a to tak, aby Objednatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- odchozí hovory do a příchozí hovory ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí,
- odchozí a příchozí hovory v GSM/UMTS sítích v zahraničí (mezinárodní roaming), je-li to technicky možné,
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba),
- volání do hlasové schránky.

Veškerá komunikace musí být Objednateli umožněna i do sítí jiných poskytovatelů veřejně dostupné telefonní služby.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby na základě požadavku Objednatele došlo vždy nejpozději do 24 hodin od doručení požadavku Objednatele Poskytovateli k aktivaci, příp. deaktivaci mezinárodního roamingu k Objednatelem specifikované SIM kartě.

Mobilní hlasové služby, které jsou účtovány dle délky trvání hovoru, je Poskytovatel povinen účtovat po sekundách po první provolané minutě (60+1).

#### b) Textové a multimediální služby

Poskytovatel se zavazuje zajistit přístup k veřejně dostupným službám elektronických komunikací poskytovaným Poskytovatelem a jinými poskytovateli takových služeb, a to tak, aby Objednateli bylo nepřetržitě a v plně automatickém režimu umožněno:

- odesílat SMS a MMS do a přijímat SMS a MMS ze všech tuzemských mobilních sítí;
- odesílat SMS a MMS do zahraničních mobilních sítí a přijímat SMS a MMS ze zahraničních sítí;
- odesílat a přijímat SMS a MMS v cizích sítích (SMS v roamingu), je-li to technicky možné.

**c) Mobilní datové služby**

Zadavatel požaduje, aby mobilní připojení k datové síti a internetu v technologii LTE/4G umožňovalo průměrnou rychlost od 15 Mbit/s na minimálně 80% území ČR, zároveň pokrytí území Olomouckého kraje výše uvedenou technologií minimálně 80% plochy území. Poskytovatel se zavazuje zajistit přístup k veřejně dostupným službám elektronických komunikací poskytovaným Poskytovatelem a jinými poskytovateli takových služeb, a to tak, aby Objednateli bylo dle jeho potřeb umožněno nepřetržitě a v plně automatickém režimu využívat:

- internet v mobilu (FUP  $\geq$  400 MB) na území České republiky,
- internet v mobilu (FUP  $\geq$  1,5 GB) na území České republiky,
- internet v mobilu (FUP  $\geq$  3 GB) na území České republiky,
- internet v mobilu (FUP  $\geq$  10 GB) na území České republiky,
- internet v mobilu (FUP  $\geq$  30 GB) na území České republiky,
- internet v mobilu (FUP  $\geq$  50 GB) na území České republiky

**Internet v mobilu (FUP  $\geq$  400 MB)**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.
- Poskytovatel bude v rámci jedné SIM karty uplatňovat FUP 400 MB za měsíc.

**Internet v mobilu (FUP  $\geq$  1,5 GB)**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.
- Poskytovatel bude v rámci jedné SIM karty uplatňovat FUP 1,5 GB za měsíc.

**Internet v mobilu (FUP  $\geq$  3 GB)**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.
- Poskytovatel bude v rámci jedné SIM karty uplatňovat FUP 3 GB za měsíc.

**Internet v mobilu (FUP  $\geq$  10 GB)**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.
- Poskytovatel bude v rámci jedné SIM karty uplatňovat FUP 10 GB za měsíc.

**Internet v mobilu (FUP  $\geq$  30 GB)**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.
- Poskytovatel bude v rámci jedné SIM karty uplatňovat FUP 30 GB za měsíc.

**Internet v mobilu (FUP  $\geq$  50 GB)**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.
- Poskytovatel bude v rámci jedné SIM karty uplatňovat FUP 50 GB za měsíc.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel umožnil poskytování mobilní datové služby i v zahraničí, tzv. v roamingu.

### **Datová karta**

#### **Datový tarif ≥ 1,5 GB**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.

#### **Datový tarif ≥ 3 GB**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.

#### **Datový tarif ≥ 10 GB**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.

#### **Datový tarif ≥ 30 GB**

- Poskytovatel bude pro přenos využívat technologii LTE/UMTS/EDGE/GPRS.

Objednatel požaduje, aby Poskytovatel umožnil poskytování mobilní datové služby i v zahraničí, tzv. v roamingu.

### **Mezinárodní volání v rámci EU**

- Mezinárodní volání z ČR na zahraniční telefonní čísla

Poskytovatel je povinen k příslušné SIM kartě aktivovat Objednatelem vybranou datovou službu do 1 pracovního dne od doručení žádosti o aktivaci služby Poskytovateli.

### **d) Služby vyúčtování**

Poskytnuté služby budou v následující struktuře:

- podrobný výpis všech odchozích spojení dle jednotlivých druhů volání samostatně ke každému telefonnímu číslu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele,
- celkový přehled měsíčních nákladů a provolaných minut všech telefonních čísel Objednatele v členění na jednotlivá telefonní čísla a jednotlivé druhy volání (minimálně kategorie pevné sítě, mobilní sítě, mezinárodní a ostatní) v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru Poskytovatele.

Elektronické výpisy je Poskytovatel povinen zpracovat v jednom z těchto formátů: CSV, PDF, HTML. Elektronické výpisy budou objednateli poskytovány bezplatně.

Poskytovatel je povinen zřídit Objednateli bez zbytečného odkladu po nabytí účinnosti této Smlouvy zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě internet k serveru Poskytovatele, kde budou umístěny shora uvedené elektronické výpisy, pokud takový přístup ještě Objednatel zřízený nemá.

### **e) Dodání a aktivace SIM karet**

Poskytovatel se zavazuje dle potřeb a požadavků Objednatele dodat a aktivovat Objednateli SIM karty a to vždy nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti příslušné

účastnické smlouvy nebo ode dne doručení příslušné žádosti, je-li jí třeba, nevyplývá-li z této Smlouvy jinak.

#### **f) Přenesení telefonních čísel**

Poskytovatel se zavazuje postupovat při přenášení stávajících telefonních čísel Objednatele k Poskytovateli v souladu se zákonem o elektronických komunikacích a opatření obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel, ve znění opatření obecné povahy ČTÚ č. OOP/10/02.2020-1, kterým se stanoví technické a organizační podmínky pro realizaci přenositelnosti telefonních čísel a zásady pro účtování ceny mezi podnikateli v souvislosti s přenositelností telefonních čísel.

Přenos telefonních čísel Objednatele je Poskytovatel povinen provést bezplatně.

#### **g) Systém zákaznické péče**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat bezplatně Objednateli služby systému zákaznické péče dle následujících ustanovení. Služby systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat vždy, bez ohledu na to, zda poskytování služeb systému zákaznické péče bylo, je či bude sjednáno v účastnické smlouvě.

Systém zákaznické péče je níže vymezen minimální úrovní, kterou je Poskytovatel povinen zajišťovat a dodržovat.

V rámci systému zákaznické péče je Poskytovatel povinen poskytovat následující služby:

- centrum pro významné zákazníky,
- obchodní zástupce.

#### **Centrum pro významné zákazníky**

Poskytovatel se zavazuje zajišťovat pro Objednatele centrum pro významné zákazníky, se kterým Objednatel bude moci komunikovat telefonicky, a do kterého bude moci emailem zasílat požadavky Objednatele. Telefonáty a požadavky Objednatele musí centrum pro významné zákazníky přijímat a vyřizovat nejméně v době od 7:00 do 17:00 hodin a to po všechny dny v roce. Příchozí telefonické hovory do centra pro významné zákazníky z jakéhokoliv telefonního čísla Objednatele, pro které je sjednána účastnická smlouva, včetně všech ostatních služeb centra pro významné zákazníky budou bezplatné, a to bez ohledu na délku nebo četnost spojení nebo počet požadavků Objednatele. Z centra pro významné zákazníky Poskytovatel přiděluje Objednatelům zástupce, jehož prostřednictvím bude Poskytovatel zajišťovat řešení požadavků Objednatelů.

Prostřednictvím centra pro významné zákazníky Poskytovatel zajistí Objednateli poskytování zejména následujících služeb:

- podávání základních informací o Telekomunikačních službách,
- příjem požadavků Objednatele týkajících se Telekomunikačních služeb,
- příjem reklamací,
- řešení technických dotazů na Telekomunikační služby.

Kontaktní údaje centra pro významné zákazníky:

- telefonický kontakt: 800 111 777 (ze sítě O2: \*77) + portál [www.mojeo2.cz](http://www.mojeo2.cz)

(pro poruchy a blokování SIM karet: 24x7)

- e-mailový kontakt: [.....](mailto:.....)

V případě, že dojde k jakékoli změně v kontaktních údajích centra pro významné zákazníky, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Objednatelům kontaktní údaje centra pro významné zákazníky, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

### **Obchodní zástupce**

Poskytovatel přiděluje Objednatelům dále uvedeného obchodního zástupce, jehož prostřednictvím bude Poskytovatel zajišťovat osobní řešení požadavků Objednatelů. Obchodní zástupce musí přijímat a vyřizovat telefonáty a požadavky Objednatelů v pracovních dnech v době od 7:00 do 19:00 hodin, a to s přihlédnutím k aktuální vytíženosti obchodního zástupce. Přidělený obchodní zástupce účastníka zadávacího řízení musí mít alespoň 3-letou praxi a zkušenosti v oblasti telekomunikačních služeb a současně s obsluhou institucí veřejné správy. Poskytovatel je oprávněn přidělit Objednatelům i více než jednoho obchodního zástupce. V takovém případě se Poskytovatel zavazuje bezodkladně sdělit Objednatelům kontaktní údaje druhého a každého dalšího obchodního zástupce, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

Prostřednictvím obchodního zástupce Poskytovatel zajistí Objednatelům poskytování zejména následujících služeb:

- asistence při uzavírání účastnických smluv,
- řešení individuálních, příp. nadstandardních požadavků Objednatelů,
- doporučení pro optimalizaci využívání Telekomunikačních služeb,
- řešení individuálních problémů.

Kontaktní údaje obchodního zástupce:

....., Account Manager

Tel.: +420 ....., email: .....

V případě, že dojde ke změně osoby obchodního zástupce nebo k jakékoli jiné změně v kontaktních údajích obchodního zástupce, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně sdělit Objednatelům nové kontaktní údaje obchodního zástupce, a to prostřednictvím listinného nebo emailového oznámení.

### **III. Ujednání o kvalitě služeb (SLA – service level agreement)**

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Telekomunikační služby v kvalitě a době sjednané v následujících ustanoveních.

#### **Telekomunikační síť**

- pokrytí území České republiky sítí GSM minimálně 80%

#### **Hovory**

- úspěšně dokončené hovory - garance minimálně 95% všech hovorů úspěšně spojených i ukončených,
- úspěšně sestavené hovory - garance minimálně 95% úspěšných pokusů o sestavení hovoru.

#### **Přístup k internetu**

- dostupnost internetu - míra úspěšnosti sestavení datového spojení minimálně 95%,

**Aktivace SIM, aktivace služeb**

- do 2 pracovních dnů od data objednání.

**Návštěva obchodního zástupce u Objednatele**

- do 2 pracovních dnů od data vyžádání schůzky.

**IV. Volání prostřednictvím VPN**

Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli, resp. telefonním číslem Objednatele, ke kterým je uzavřena účastnická smlouva, volání prostřednictvím VPN na všechna telefonní čísla všech Objednatelů,

- k nimž je uzavřena účastnická smlouva,
- k nimž bude uzavřena účastnická smlouva, a to bez zbytečného odkladu po uzavření takové účastnické smlouvy,

bezplatně.

Poskytovatel je povinen zapojit telefonní číslo Objednatele do VPN bezplatně, není oprávněn účtovat žádné zřizovací poplatky.