

1. PŘEDMĚT VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

1.1. Vymezení předmětu veřejné zakázky

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora v rozsahu specifikovaném zadávacími podmínkami. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb. Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v následujícím rozsahu:

- a) zajištění mobilních hlasových služeb,
- b) zajištění mobilních datových služeb,
- c) maximální dostupnost a spolehlivost služeb,
- d) zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
- e) zabezpečení zákaznické podpory,
- f) zabezpečení zákaznického servisu.

Veškeré níže uvedené technické podmínky poskytování telekomunikačních služeb představují minimální úroveň poskytovaných služeb, která musí být dodavatelem zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.

1.1.1. Dodavatel se zavazuje pro poskytování Služeb zajistit následující rozsah pokrytí:

- a) nepřetržité pokrytí základním signálem GSM na území České republiky minimálně na úrovni 95 % území České republiky (platí pro hlasové i datové služby), kde za pokryté se má území s hodnotami signálu od -94dBm; datové služby musí být v rámci daného pokrytí zajištěny minimálně na úrovni technologií GPRS a EDGE;
- b) pokrytí signálem 4G/LTE minimálně 85 % populace České republiky;

Pokrytím se rozumí provozování veřejné sítě elektronických komunikací s využitím vlastních přidělů rádiových kmitočtů, která je schopna poskytovat službu vysokorychlostního přístupu k internetu s minimální požadovanou rychlostí při 75 % pravděpodobnosti vnitřního příjmu (indoor pokrytí)¹ bez využití externí antény a při 85 % pravděpodobnosti vnitřního příjmu s využitím externí antény. Minimální požadovaná rychlost služby závazná pro splnění podmínky pokrytí je zadavatelem stanovena na úrovni 2 Mbit/s (download). Pro posouzení výše rychlosti poskytované služby se přiměřeně uplatní „Příloha 3 k Vyhlášení výběrového řízení za účelem udělení práv k využívání rádiových kmitočtů k zajištění veřejné komunikační sítě v pásmech 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz“, kterou vydal Českým telekomunikační úřad dne 15. srpna 2013 a uveřejnil na následujících internetových stránkách:

http://www.ctu.cz/cs/download/vyberova_rizeni/vyhlaseeni_vyberoveho_rizeni_15_08_2013_priloha_3.pdf

Závazek Poskytovatele stanovený v písm. b) tohoto bodu se považuje za splněný, vyplývá-li tak z výsledků měření a výpočtů provedených ze strany Českého telekomunikačního úřadu s uveřejněním na webových stránkách lte.ctu.cz.

Poskytovatel je povinen udržovat úroveň pokrytí alespoň na úrovni specifikované v písm. a) a písm. b) tohoto bodu po celou dobu účinnosti Rámcové dohody.

¹ Vnitřním příjmem se rozumí příjem s požadovanou přenosovou rychlostí alespoň v jedné nadzemní místnosti bytové jednotky.

1.1.2. Pokrytí v místech, kde není signál dodavatele

Specifikace zabezpečení pokrytí v místech, kde není signál, nebo špatné pokrytí dodavatele:

- a) možnost využití konkurenční SIM za cenových podmínek daných nabídkou dodavatele, nebo
- b) pokrytí dané oblasti z vlastních zdrojů dodavatele.

1.2. CPV kódy:

64200000-8 Telekomunikační služby,
64210000-1 Telefonní služby a přenos dat,
64212000-5 Mobilní telefonní služby,
64213000-2 Služby sdílené podnikové telefonní sítě,
64216000-3 Služby elektronického zpracování zpráv a dat.

1.3. Specifikace předmětu a podmínek plnění veřejné zakázky:

1.3.1. Požadované individuální (alternativní) hlasové tarify

Ceny za požadované služby dodavatel uvede do dokumentu, jehož předloha tvoří Přílohu č. 2 Výzvy k podání nabídek v členění na tři dále (body 1.3.1.1. až 1.3.1.3.) specifikované skupiny tarifů.

Centrální zadavatel požaduje oddělené tarifní plány národních služeb a roamingových služeb v EU a současně akceptuje individuální ceny roamingových služeb v EU, které se zavazuje využívat po celou dobu platnosti smlouvy.

V nabídce hlasových tarifů dodavatele nebudou služby dodavatele účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Dodavatel je povinen uvádět v cenové nabídce (Příloha č. 2 Výzvy k podání nabídek) jen jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo a nerozdělovat dny v týdnu na pracovní/víkend/svátek.

Centrální zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace všech služeb na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na písemnou (e-mail) nebo telefonickou žádost kontaktní osoby zadavatele v pracovní době od 8.00 do 16.00 hod., nejdéle však do 24 hodin mimo pracovní dobu od přijetí požadavku v režimu 24x7.

V případě, že SIM karta bude používána jen část měsíce (např. aktivace v průběhu měsíce nebo odpojení), centrální zadavatel požaduje, aby dodavatel účtoval poměrnou částku měsíční paušální platby za tarif.

1.3.1.1. **HLAS 1 – tarif bez volných minut, SMS a MMS v ČR**

Centrální zadavatel požaduje hlasový tarif bez volných minut a jiných dalších služeb (např. SMS, MMS), v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty. Centrální zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu.

Centrální zadavatel dále požaduje, aby dodavatel ve své nabídce uvedl účtování hovorů tak, že započatá první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta, po uplynutí jedné minuty bude hovor účtován po sekundách s tím, že cena každé sekundy bude rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Zaokrouhlování provolaných sekund není přípustné.

Požadované služby dodavatel ocení jednotkovými cenami a uvede do dokumentu, jehož předloha tvoří Přílohu č. 2 Výzvy k podání nabídek.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny uvedené dodavatelem v Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídek.

1.3.1.2. **HLAS 2 – tarif s neomezeným voláním a SMS v ČR**

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem centrální zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené volání, volání do hlasové schránky a SMS v rámci České republiky.

Nad rámec ceny tarifu bude centrální zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele pro MMS, a to v jednotkových cenách uvedených v cenové nabídce (*Příloha č. 2 Výzvy k podání nabídek*).

Centrální zadavatel dále požaduje, aby dodavatel ve své nabídce uvedl účtování hovorů tak, že započatá první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta, po uplynutí jedné minuty bude hovor účtován po sekundách s tím, že cena každé sekundy bude rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Zaokrouhlování provolaných sekund není přípustné.

Požadované služby dodavatel ocení jednotkovými cenami a uvede do dokumentu, jehož předloha tvoří *Přílohu č. 2 Výzvy k podání nabídek*.

V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená dodavatelem v *Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídek* po celou dobu platnosti smlouvy.

1.3.1.3. **GSM BRÁNA – Tarif bez volných minut v ČR**

Centrální zadavatel požaduje zajištění přímého připojení z pevné sítě do sítě mobilních operátorů, připojení ústředny v místě sídla objednatele k ústředně GSM mobilní telekomunikační sítě poskytovatele, a to za účelem ekonomicky výhodnějšího vnitrostátního volání do všech GSM mobilních sítí z pevné telefonní sítě zadavatele.

GSM brána (příslušné SIM karty) bude zařazena do VPS objednatele se všemi ostatními mobilními čísly zadavatele.

Centrální zadavatel požaduje hlasový tarif bez volných minut, v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty pro SIM karty. Centrální zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých hlasových služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny uvedené dodavatelem v *Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídek*.

Centrální zadavatel dále požaduje, aby dodavatel ve své nabídce uvedl účtování hovorů tak, že hovor bude účtován po sekundách s tím, že cena každé sekundy bude rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Zaokrouhlování provolaných sekund není přípustné.

V nabídce hlasového tarifu dodavatele nebudou služby dodavatele účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Dodavatel je povinen uvádět v cenové nabídce (*Příloha č. 2 Výzvy k podání nabídek*) jen jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo a nerozdělovat dny v týdnu na pracovní/víkend/svátek.

Průměrný odchozí provoz jedné GSM brány je 6 000 minut za měsíc do vnitrostátních mobilních sítí.

V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená dodavatelem v *Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídek* po celou dobu platnosti smlouvy za jednotnou paušální měsíční cenu tarifu.

1.3.2. **Poskytování virtuální privátní sítě (VPS)**

Centrální zadavatel požaduje, aby všechny SIM karty spadající do předmětu této veřejné zakázky, tak jako všechny další v průběhu spolupráce a platnosti této smlouvy aktivované, byly zapojeny a společně tvořily VPS, v rámci které bude veškerá hlasová komunikace probíhat na území České republiky zdarma.

Hovory uskutečněné v rámci VPS dodavatel nezapočítá do rozsahu poskytnutých služeb uvedených v bodě 1.3.1.1., 1.3.1.2. a 1.3.1.3. oceněných jednotkovými cenami příslušné služby. Centrální zadavatel požaduje, aby tato služba byla zpoplatněna v měsíčních paušálech za 1 SIM kartu uvedených v bodě 1.3.1.1., 1.3.1.2. a 1.3.1.3.

1.3.3. Hlasový roaming, zahraniční volání

Centrální zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace hlasového roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na písemnou (e-mail) nebo telefonickou žádost kontaktní osoby zadavatele v pracovní době od 8.00 do 16.00 hod., nejdéle však do 24 hodin mimo pracovní dobu od přijetí požadavku v režimu 24x7.

Ocenění všech roamingových a zahraničních hovorů a služeb v EU a pro Zbytek světa blíže specifikovaných v bodě 1.3.1.1. a 1.3.1.2. dodavatel uvede do Přílohy č. 2 Výzvy k podání nabídek.

Centrální zadavatel požaduje předložení nabídky všech roamingových a zahraničních hovorů a služeb pro EU a Zbytek světa (HLAS 1 a HLAS 2) – ceny budou uvedeny pro odchozí a příchozí roaming, odchozí SMS a MMS a zahraniční volání.

1.3.4. Požadované individuální (alternativní) mobilní datové služby

Centrální zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré datové služby bylo možno zároveň i deaktivovat.

Současně centrální zadavatel požaduje aktivaci a deaktivaci těchto služeb včetně datového roamingu na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na písemnou (e-mail), nebo telefonickou žádost kontaktní osoby zadavatele v pracovní době od 8.00 do 16.00 hod., nejdéle však do 24 hodin mimo pracovní dobu od přijetí požadavku v režimu 24x7.

Centrální zadavatel požaduje zabezpečení mobilní datové služby prostřednictvím dostupných GSM technologií popř. dalších nových technologiích zavedených v rámci platnosti smlouvy uzavřené mezi vítězným dodavatelem této veřejné zakázky a zadavateli v lokalitách pokrytých těmito technologiemi minimálně s dostupností technologie GPRS.

Centrální zadavatel požaduje zabezpečení pokrytí LTE technologií minimálně 75 % území České republiky a minimální průměrnou rychlost 20 Mb/s a LTE pásmo 2x 10 MHz.

Centrální zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů pro celou svoji organizaci nebo jen u vybraných jednotlivých uživatelů SIM karet jak na území ČR, tak i pro EU a Zbytek světa v zahraničí při roamingu.

Centrální zadavatel požaduje možnost nastavení individuálního finančního limitu pro každou jednotlivou SIM kartu za účelem informování a přehledu o čerpaném objemu dat.

Centrální zadavatel požaduje, aby při vyčerpání služby nebyla automaticky aktivována žádná jiná doplňková služba, pokud si jí neobjedná prostřednictvím kontaktních osob.

Centrální zadavatel požaduje oddělené tarifní plány národních služeb a roamingových služeb v EU a současně akceptuje individuální ceny roamingových služeb v EU, které se zavazuje využívat po celou dobu platnosti smlouvy.

Dodavatel nabídne tyto vybrané typy služeb:

1.3.4.1. **DATA 1 – mobilní datové služby v ČR**

Ceny jednotlivých služeb budou uvedeny v Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídek.

Centrální zadavatel požaduje poskytování 3 základních typů datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu, dodavatel nabídne tyto vybrané typy služeb:

- a) **DATA 1.1.** – mobilní datová služba v ČR, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu) **s měsíčním FUP ne nižším než 200 MB**, při dosažení limitu pro aplikaci FUP se sníží rychlost na 30 kbps, tato rychlost je centrálním zadavatelem určena jako nejnižší přípustná, ne konkrétně vyžadovaná,
- b) **DATA 1.2.** – mobilní datová služba v ČR, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu) **s měsíčním FUP ne nižším než 3 GB**, při dosažení limitu pro aplikaci FUP se sníží rychlost na 30 kbps, tato rychlost je centrálním zadavatelem určena jako nejnižší přípustná, ne konkrétně vyžadovaná,
- c) **DATA 1.3.** – mobilní datová služba v ČR, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu) **s měsíčním FUP ne nižším než 20 GB**, při dosažení limitu pro aplikaci FUP se sníží rychlost na 30 kbps, tato rychlost je centrálním zadavatelem určena jako nejnižší přípustná, ne konkrétně vyžadovaná,

1.3.4.2. **DATA 2 – roamingové mobilní datové služby v EU**

Centrální zadavatel požaduje poskytování roamingových datových mobilních služeb v EU.

Ceny jednotlivých služeb budou uvedeny v *Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídek*.

Centrální zadavatel požaduje poskytování 3 základních typů roamingových datových mobilních služeb v EU, dodavatel nabídne tyto vybrané typy služeb:

- a) **DATA 2.1.** – roamingová mobilní datová služba v EU, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu) **za přenos 1 MB dat**.
Nabídková cena musí být tvořena toliko cenou za přenos **1 MB dat**.
- b) **DATA 2.2.** – roamingová mobilní datová služba v EU, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu) **s měsíčním FUP ne nižším než 250 MB**, při dosažení limitu pro aplikaci FUP se sníží rychlost na 30 kbps, tato rychlost je centrálním zadavatelem určena jako nejnižší přípustná, ne konkrétně vyžadovaná. Centrální zadavatel požaduje poskytování datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu.
- c) **DATA 2.3.** – roamingová mobilní datová služba v EU, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu) **s měsíčním FUP ne nižším než 1 GB**, při dosažení limitu pro aplikaci FUP se sníží rychlost na 30 kbps, tato rychlost je centrálním zadavatelem určena jako nejnižší přípustná, ne konkrétně vyžadovaná. Centrální zadavatel požaduje poskytování datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu.

1.3.4.3. **DATA 3 – roamingové mobilní datové služby pro Zbytek světa**

Centrální zadavatel dále požaduje poskytování roamingových datových mobilních služeb pro Zbytek světa.

Ceny jednotlivých služeb budou uvedeny v *Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídek*.

Centrální zadavatel požaduje poskytování 3 základních typů roamingových datových mobilních služeb pro zbytek světa, dodavatel nabídne tyto vybrané typy služeb:

- a) **DATA 3.1.** – roamingová mobilní datová služba pro zbytek světa, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu) **za přenos 1 MB dat**.
Nabídková cena musí být tvořena toliko cenou za přenos **1 MB dat**.

- b) **DATA 3.2.** – roamingová mobilní datová služba pro zbytek světa, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu) **s měsíčním FUP ne nižším než 250 MB**, při dosažení limitu pro aplikaci FUP se sníží rychlost na 30 kbps, tato rychlost je centrálním zadavatelem určena jako nejnižší přípustná, ne konkrétně vyžadovaná. Centrální zadavatel požaduje poskytování datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu.
- c) **DATA 3.3.** – roamingová mobilní datová služba pro zbytek světa, jako samostatná služba pro datové SIM karty (mobilní internet) nebo i jako rozšiřující služba pro hlasové SIM (Internet v mobilu), **s měsíčním FUP ne nižším než 1 GB**, při dosažení limitu pro aplikaci FUP se sníží rychlost na 30 kbps, tato rychlost je centrálním zadavatelem určena jako nejnižší přípustná, ne konkrétně vyžadovaná. Centrální zadavatel požaduje poskytování datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu.

1.3.5. Doplnkové služby

Centrální zadavatel požaduje možnost bezplatné aktivace (resp. deaktivace) a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných a aktivních SIM kartách (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- a) identifikace volajícího;
- b) konferenční hovory pro min. 3 účastníky;
- c) notifikace zmeškaných volání;
- d) volání, odchozí hovory na níže uvedená čísla na území ČR bez poplatku
 - 112 Tísňová linka,
 - 150 Hasiči,
 - 155 Záchránná služba,
 - 156 Městská policie,
 - 158 Policie ČR,
 - Čísla s předvolbou 800 Bezplatné informační linky v ČR,
 - Bezplatné informační linky v EU mimo ČR,
 - Linka na centrální pracoviště zákaznické podpory provozovaná poskytovatelem mobilních hlasových a datových služeb (linka pro korporátní zákazníky, operátorské služby).

1.3.6. Administrativní úkony

Centrální zadavatel požaduje, aby dodavatel v rámci své nabídky poskytl následující služby – **administrativní úkony** tak, aby jejich nacenění zahrnul do cen výše uvedených hlasových a datových tarifů:

- a) změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- b) podrobný elektronický účet,
- c) detailní tištěný výpis na vyžádání,
- d) opis faktury,
- e) aktivace a deaktivace SIM karty,
- f) výměna SIM karty za mikro/nano min. 4G SIM kartu,
- g) aktivace/deaktivace hlasové schránky,
- h) změna tarifu,

- i) blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS, jízdné MHD,
- j) odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb,
- k) aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě,
- l) odpojení z důvodů ztráty či krádeže,
- m) reaktivace po ztrátě či krádeži,
- n) bloky a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- o) převod účastnictví - převod SIM mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla),
- p) doručení SIM karty do sídel určených každým ze zadavatelů,
- q) statistiky/reporty o provozu a využívání služeb dle jednotlivých zadavatelů a souhrnně za celý resort zadavatelů.
 - poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby zadavatele, v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 6 měsíců na serveru vybraného dodavatele, ke kterému bude mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet s možností si tyto reporty stáhnout a uložit si je do vlastních systémů bez omezení jejich funkčnosti. Minimální data obsažená v tomto reportu musí být:
 - i. souhrnné údaje k identifikaci účastníka; období, dne zpracování,
 - ii. posledních 6 měsíců zpětně (pokud byl centrální zadavatel nebo některý ze zadavatelů již ve smluvním vztahu s vítězným dodavatelem),
 - iii. přehled všech odebíraných služeb v daném měsíci v členění Data a Hlasové služby,
 - iv. přehled a struktura nákladů v jednotlivých měsících jako mobilní služby; data, internet apod.,
 - v. rozpad dle tarifů, které jsou daný měsíc aktivní,
 - vi. struktura odchozích hovorů v členění VPS, mobilní linky; pevné linky; hlasové schránky; roaming odchozí; roaming příchozí; mezinárodní volání. Struktura uvedena ve dvou provedeních, a to minuty a náklady v Kč,
 - vii. počet SMS,
 - viii. počet MMS,
 - ix. počet a struktura datových tarifů v členění dle jednotlivých služeb,
 - x. objem přenesených dat dle jednotlivých datových tarifů v kB/MB.
- r) zablokování užívání SIM karet pro odchozí hovor, SMS a datové služby u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti kontaktní osoby zadavatelů nebo konkrétního zaměstnance zadavatelů, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti dodavatel dozví, nejpozději však do 30 minut od takového oznámení;
- s) převod účastnictví - převod jedné SIM mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla);
- t) aktivaci/reaktivaci/deaktivaci služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 12 hodin (není-li u samotné služby v této zadávací dokumentaci stanoven jiný časový požadavek) od přijetí požadavku zadavatele dodavatelem v režimu 24x7.

1.3.7. Přehled služeb, které žádá zadavatel trvale blokovat

Dodavatel musí v rámci své nabídky garantovat, že níže uvedené služby nebude možné v rámci spolupráce aktivovat ze strany jakýchkoliv účastníků na jednotlivé SIM karty.

- a) datových přenosů na všech SIM kartách v případě, že na danou SIM kartu nebyl zakoupen některý z datových tarifů/balíčků

- b) Níže uvedené informační služby
 - i. Časové informace; přesný čas
 - ii. Výsledky her Sportka; Sazka či jiné v rámci ČR provozované
 - iii. Předpověď počasí
 - iv. Horoskopy, vtipy
 - v. Jídelníčky, recepty
 - vi. Barevné linky
 - vii. Infolinky (1180/1188)
 - viii. Audiotextové služby
- c) Služby umožňující stahování obsahu jako
 - i. Polyfonní zvonění
 - ii. Reálné zvonění nebo video zvonění
 - iii. Tapety
 - iv. MMS obrázky
 - v. Zvuky
 - vi. Video zvonění
 - vii. MP3 hudby
 - viii. Veškeré Java hry
- d) centrální zadavatel požaduje, aby nebylo možné na všech SIM kartách zadavatelů aktivovat a nastavit si placené melodie pro vyzvánění
- e) centrální zadavatel požaduje, aby byly blokovány služby Premium SMS, Jízdenky a Dárcovské SMS
- f) centrální zadavatel požaduje, aby nebylo možné aktivovat jakékoli zpoplatněné zpravodajské služby poskytované formou zasílání SMS/MMS zpráv na jednotlivé SIM karty. Jedná se o služby neuvedené v písm. c) tohoto bodu jako např. zprávy iDnes; iHned; Svátky; Dopravní situace; Jízdní řády MHD; autobusové, vlakové dopravy; zprávy ČTK;
- g) centrální zadavatel požaduje, aby nebylo možné aktivovat volání do hlasové schránky
- h) centrální zadavatel požaduje, aby nebylo možné využívat služeb Faxových schránek

1.3.8. Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

Centrální zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby vybraný dodavatel zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Dodavatel ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace k vybranému mobilnímu operátorovi. Tímto nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce zadavatelů, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace toto musí dodavatel uvést ve své nabídce.

Centrální zadavatel požaduje provedení této migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů od objednání a přesné specifikace čísel k migraci.

Zadavatel má všechna čísla, která jsou předmětem této veřejné zakázky k 01. 08. 2017 nezadotované, tzn. bez závazků a jejich migrace bude zahájena s ohledem na konec platnosti rámcové smlouvy, který je ke dni 31. 7. 2017 a postaveném harmonogramu migrace, který bude dohodnut s vítězným dodavatelem do 14 dnů po podpisu smlouvy.

Dodavatel se dále zavazuje, že ke dni zahájení plnění dané SIM karty na vyžádání ze strany zadavatele provede zdarma odblokování všech stávajících blokováných mobilních telefonů z důvodů jejich

dalšího používání v mobilní síti vybraného dodavatele s možností využití všech požadovaných služeb vymezených předmětem této veřejné zakázky.

Dodavatel se zároveň zavazuje zajistit v rámci migrace bezplatně přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících SIM karet na nové SIM karty včetně migrace dat z mobilů v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Pokud se centrální zadavatel rozhodne ke změně dodavatele na základě ukončení rámcové dohody v souladu s obchodními podmínkami uvedenými v této smlouvě, je dodavatel povinen zajistit, aby si zadavatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

1.3.9. Výpisy a fakturace

Centrální zadavatel požaduje:

- a) účtovací období musí být shodné s kalendářním měsícem, tedy od prvního do posledního dne v daném kalendářním měsíci,
- b) faktury v tištěné listinné (papírové) formě nebo v elektronické formě s tím, že detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v papírové nebo elektronické formě bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku zadavatele,
- c) možnost tvořit si individuální nákladová střediska, která budou obsahovat individuální a neomezený počet čísel tak, že nákladová střediska ve svém součtu budou obsahovat maximálně Centrálním zadavatelem v zadávací dokumentaci avizovaný počet telefonních čísel, pro která bude generována souhrnná faktura a statistiky, a to zvláště pro hlasové a datové služby, s možností měnit účastnické SIM karty v těchto nákladových střediscích tak, aby fakturace za fakturační období bezprostředně navazující na fakturační období, v jehož průběhu byla požadovaná změna nahlášena, již tuto změnu reflektovala,
- d) bezplatně poskytovat podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejpozději do 10. dne následujícího měsíce po měsíci, za který jsou data zpřístupněna, a to nejméně po dobu 6 měsíců na serveru dodavatele, ke kterému budou mít zadavatel a jeho kontaktní osoby přístup prostřednictvím veřejné sítě Internetu. V těchto elektronických výpisech musí být minimálně zajištěna tato data:
 - i. Číslo účastníka
 - ii. Datum uskutečnění nákladu
 - iii. Čas začátku poskytnutí dané služby
 - iv. Typ SIM karty v členění
 - hlasová SIM karta
 - datová SIM karta
 - internet v mobilu
 - v. Služba v členění
 - TEL – telefonní hovor
 - SMS – textová zpráva
 - MMS – multimediální zpráva
 - Data- datový přenos
 - vi. Směr kam daná služba odchází – určení kam daná služba (volání, SMS, MMS) odchází, tzn.: VPS hovor, Textová zpráva, MMS, Pevná síť, O2, T-Mobile, Vodafone, či jiný

- vii. Číslo volaného
 - viii. Časová zóna
 - ix. Délka hovorů
 - x. Počet přenesených kb
 - xi. Cena po slevě za daný náklad
 - xii. Označení v případě speciálního hovoru označeného speciálním symbolem / prefixem
- e) dodavatel je povinen vybavit zadavatele odpovědnými právy přístupu k elektronickým výpisům. V případě, že pro zpracování elektronických dat podrobných elektronických výpisů bude třeba jakéhokoli systému/programu, je povinností dodavatele takovým systémem/programem vybavit zadavatele bezúplatně. Poskytnutý systém musí být schopen zpracovat data tak, aby z nich bylo možné výstupy exportovat do formátu *XLS, *CSV a měl v sobě předdefinované reporty jako je:
- i. nejdelší hovor za dané zvolené období
 - ii. nejnákladnější hovor za dané zvolené období
 - iii. počet jednotek za dané zvolené období v členění dle:
 - přílohy č. 2 Výzvy k podání nabídek
 - iv. sestava nákladů dle všech SIM karet a dle jednotlivých zadavatelů a v členění nákladů na jednotlivé SIM karty s údaji
 - celkový provolaný čas za zvolené období
 - počet zaslaných SMS a MMS za zvolené období
 - počet přenesených dat za zvolené období
 - náklady na hlasové hovory celkem za zvolené období
 - náklady na SMS celkem za zvolené období
 - náklady na MMS celkem za zvolené období
 - náklady na ostatní mimo výše uvedené zpoplatněné služby v daném období využitých
- f) všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu *XLS, *XLSX nebo *PDF a dále v takové formě, aby si ho zadavatelé mohli bez problémů nahrát do poskytnutého systému pro zpracování elektronických dat.

Dodavatel ve své nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů dle výše uvedených požadavků a současně čestným prohlášením garantuje schopnost zajistit funkcionalitu a výstupy v plném rozsahu dle bodu 5.3.9.

1.3.10. Úroveň zákaznické podpory a servisu

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb vybraného dodavatele bude po dobu trvání smlouvy k dispozici:

- a) obchodní zástupce, který bude mít na starost všechny zadavatele a bude s jejich kontaktními osobami řešit smluvní a operativní záležitosti dle potřeby v jejich sídle. Obchodní zástupce bude dostupný od pondělí do pátku v době dle místního času v ČR od 8:30 hod. do 16:30 hod.
- b) jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora, popř. faxu. Přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.)

- c) dodavatel poskytne přímý služební telefonní kontakt na přiděleného osobního konzultanta a jeho konkrétního zástupce s časovou dostupností podpory od pondělí do pátku v době dle místního času v ČR od 7:30 hod. – 17:30 hod. (osoba konzultanta na uvedeném telefonním čísle bude zajišťovat podporu jak pro mobilní, tak pro datové služby). Centrální zadavatel nepovažuje za splnění tohoto požadavku uvedení obecného volacího čísla „call centra“ a/nebo „zelené linky“.
- d) ze strany zadavatelů budou určeny jedinečné konkrétní kontaktní osoby a zástupce kontaktní osoby určené pro podporu veškeré agendy spojené s konfigurací služeb hlasové a datové konektivity obsažené v poptávaných službách včetně fakturačních a ekonomických parametrů využívaných služeb. Poskytovatel musí garantovat, že pouze přes takto určené a definované osoby je možno měnit nastavení služeb a jejich konfigurace,
 - i. garance znemožnění objednávání či zrušení služeb jinou osobou než zástupcem zadavatele uvedeným ve smlouvě v roli kontaktní osoby, resp. jejího zástupce, s tím, že toto omezení bude platné po celou dobu trvání smlouvy a bude platné pro všechny složky poskytovatele, jako jsou zejména obchodní zástupci, „kamenné prodejny poskytovatele“, obecné „zelené“ zákaznické linky, marketingové telefonní akce, webová rozhraní a ostatní kanály, přes které by zaměstnanci zadavatele nebo jiné osoby mohli neautorizovaně pořídit nebo změnit placené i neplacené služby bez vědomí a souhlasu kontaktní osoby zadavatele,
 - ii. garance znemožnění realizovat službu, která nebyla objednána kontaktním pracovníkem,
 - iii. garance provádění platby veškerých úkonů bezhotovostně v rámci měsíčního vyúčtování,
 - iv. centrální zadavatel požaduje, aby za každé takto neautorizované pořízené telefonní číslo nebo neautorizovanou změnu konfigurace vedoucí k aktivaci placených služeb SIM karet byla stanovena pokuta ve výši 5 000,- Kč, která bude odečtena z aktuální fakturační částky v daném období. Dodavatel také nese všechny náklady vzniklé používáním jeho služeb prostřednictvím neautorizovaně pořízeného telefonního čísla nebo neautorizovanou změnu konfigurace,
- e) Pro dodávky SIM karet, HW, příslušenství a řešení reklamací:
 - i. dodavatel detailně popíše do nabídky způsob řešení dodávek SIM na jednotlivá pracoviště zadavatelů,
 - ii. uvede počty a lokality svých zákaznických prodejen a spolupracujících organizací v oblasti zákaznické podpory (dealeři, partneři atd.),
 - iii. dodavatel uvede detailně způsob uplatňování a vypořádání reklamací, které od zadavatelů obdrží

1.3.11. Ostatní požadavky centrálního zadavatele

Služby neuvedené v této části zadávací dokumentace nebo v Příloze č. 2 Výzvy k podání nabídek budou účtovány dle standardního aktuálního ceníku dodavatele.

Centrální zadavatel nepřipouští jiné závazky v rámci plnění této veřejné zakázky.