

Příloha č. 5 - Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky

Konkrétní vymezení množství požadovaných služeb je obsaženo v příloze č. 4 zadávací dokumentace – Tabulka pro výpočet nabídkové ceny, která je její nedílnou součástí (dále jen „příloha č. 4“). Vymezené množství jednotlivých požadovaných služeb odpovídá průměrnému měsíčnímu objemu používání těchto služeb zadavatelem zjištěným za období jednoho roku.

Zadavatel má následující požadavky na jednotlivé hlasové, datové a další telekomunikační služby mobilního operátora:

a) Tarify s měsíční paušální platbou označené A, B, C, D (dle specifikací v příloze č. 4)

Zadavatel požaduje definované tarify pro zadaný počet SIM karet, který musí při aktivaci poskytovat minimálně tyto služby:

- signalizaci příchozího hovoru
- přidržení hovoru
- přesměrování hovoru
- konferenční hovor
- identifikaci volajícího
- záznamovou službu
- textovou službu
- roaming hlasových služeb
- mobilní datové služby
- roaming datových služeb (na vyžádání/aktivaci)
- službu multimediálních zpráv
- volání do zahraničí
- výběrové blokování služeb (aktivaci/deaktivaci)
- podrobné vyúčtování
- SMS informace o opětovné dostupnosti volaného (vypnutý telefon, dočasně mimo signál...)
- Služba automatického spojování v případě, že volané číslo je obsazené – informace o opětovné dostupnosti (ukončení hovoru) a možnost opakovaného spojení (znovuvytočení volaného)
- Bezplatná výměna SIM na značkové prodejně poskytovatele v případě její nefunkčnosti, nevyhovující velikosti nebo nekompatibilitě s vybranými službami. Zároveň možnost vyzvednutí nové SIM karty na značkové prodejně poskytovatele.

Účastník ve své nabídce nabídne tyto typizované čtyři tarify, dále jen požadované „flat tarify“, přičemž tarify A, B a C, D nacení pro měsíční platbu dle zadané specifikace (s ohledem na požadovaný objem datových služeb). Počet SIM karet pro každou z kategorií odpovídá stávajícímu stavu, nicméně je orientační, v praxi platí pouze pravidlo, že celkový počet provozovaných karet SIM v ČRo nesmí klesnout pod hranici 800 kusů.

Pro tarify A,B,C, D Zadavatel dále požaduje definovaný minimální objem dat (pro čerpání mobilních datových služeb) – viz příloha č.4 – Tarif A – 1.5 GB, Tarif B – 5 GB, Tarif C – 10 GB, Tarif D – 60 GB. V souvislosti s čerpáním dat Zadavatel požaduje následující funkcionalitu:

- Čerpání dat v mobilních sítích a využitím maximálních dosažitelných rychlostí podle používaných sítí
- Informační SMS při riziku překročení datového objemu (např. 90% vyčerpání)
- Po překročení objemu dat bezplatné zachování mobilních datových služeb s minimální přenosovou rychlostí 64 kbit/s
- Možnost aktivace (navýšení) dodatečného datového objemu (datového balíčku) na vyžádání

Měsíční paušální platbu za požadované „flat tarify“ účastník doplní do přílohy č. 4. Veškeré další služby budou oceněny s ohledem na nabízené tarify.

V případě, že mobilní telefon bude používán jen část měsíce, zadavatel požaduje, aby účastník účtoval pouze poměrnou částku měsíční paušální platby za tarif.

b) Tarif označený E (dle specifikací v příloze č. 4) s minimální měsíční paušální platbou a tarifovanými vnitrostátními odchozími hovory a odchozími zprávami SMS.

Zadavatel požaduje definované tarify pro zadaný počet SIM karet, který musí při aktivaci poskytovat minimálně tyto služby:

- signalizaci příchozího hovoru
- přidržení hovoru
- přesměrování hovoru
- konferenční hovor
- identifikaci volajícího
- záznamovou službu
- textovou službu
- roaming hlasových služeb
- službu multimediálních zpráv
- volání do zahraničí
- výběrové blokování služeb
- podrobné vyúčtování
- SMS informace o opětovné dostupnosti volaného (vypnutý telefon, dočasně mimo signál...)
- Služba automatického spojování v případě, že volané číslo je obsazené – informace o opětovné dostupnosti (ukončení hovoru) a možnost opakovaného spojení (znovuvytočení volaného)
- Bezplatná výměna SIM na značkové prodejně poskytovatele v případě její nefunkčnosti, nevyhovující velikosti nebo nekompatibilitě s vybranými službami. Zároveň možnost vyzvednutí nové SIM karty na značkové prodejně poskytovatele.

Tarif označený E má pevně stanovenou měsíční paušální platbu a účastník nabídne cenu za vnitrostátní volání (bez ohledu na druh cílové sítě a konkrétního operátora) a cenu za odeslání SMS .

Zadavatel požaduje, aby účastník ve své nabídce nabídl a zajistil účtování hovorů tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta a poté po sekundách s tím, že cena každé sekundy bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu.

c) **Záznamová služba**

Zadavatel požaduje, aby služby hlasové schránky byly aktivovány při uzavření smlouvy, resp. při aktivaci každé nové SIM karty. Zadavatel požaduje záznamovou službu v základním nastavení toho kterého operátora s tím, že o okamžitou deaktivaci či reaktivaci lze požádat oddělení péče o zákazníky toho kterého operátora, případně, že tuto službu lze zrušit přímo z mobilního telefonu pomocí jeho menu nebo pomocí speciálních kódů GSM. Účastník uvede možnosti, jak bude majitel SIM informován o záznamu v hlasové schránce a jakým způsobem bude možné měnit úvodní hlášku v hlasové schránce.

Zadavatel požaduje, aby volání na záznamovou službu v rámci domácí (vnitrostátní) sítě bylo poskytováno zdarma.

d) **Služby multimediálních zpráv - MMS**

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních multimediálních služeb (MMS) dle následujících požadavků:

- možnost odesílat a přijímat MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí (které příjem a odesílání MMS podporují)
- příchozí MMS v rámci tuzemské sítě zdarma;
- možnost odesílat MMS do zahraničních sítí;
- možnost odesílat a přijímat MMS v cizích sítích (MMS v roamingu).

Zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace služby MMS volitelně nastavitelná.

V případě zaslání MMS zprávy na mobilní telefony, které MMS nepodporují, dostanou jejich příjemci klasickou SMS zprávu s informací, kde a jak si mohou zaslanou MMS vyzvednout.

Účastník uvede, jakou maximální velikost MMS podporuje.

e) **Datové mobilní služby**

Účastník ve své nabídce nabídne a ocení druhy a množství datových služeb obsažených v příloze č. 4.

Zadavatel požaduje zajištění mobilních datových služeb v následujícím členění:

1. V případě datových služeb na SIM kartách v mobilních telefonech (jako součást standardních tarifů A,B,C, D) bude účastník zadavateli poskytovat standardní datovou službu spočívající v umožnění:

- a) připojení k internetu technologií přenosu dat GPRS/EDGE/UMTS/HSDPA/3G/4G/LTE (podle dostupnosti a vybavenosti základů mobilní sítě a konkrétního mobilního zařízení);
- b) mobilní připojení k síti internet/intranet (možnost případné datové VPN sítě, tj. služba nesmí blokovat možnosti autorizace a autentifikace pro firemní síť);

Účastník uvede v nabídce rozsah pokrytí území ČR mobilní datovou službou (v % a s podrobnou mapou celého území ČR pro jednotlivé technologie mobilního datového spojení (GPRS až LTE) a mapu výhledového garantovaného pokrytí území ČR do konce letošního roku (2019) pro tyto technologie (resp. zejména ty perspektivní). Účastník uvede, jaké maximální rychlosti uplinku a downlinku jednotlivé technologie v jeho síti dosahují a jaké rychlosti jsou statisticky průměrné.

2. V případě datových služeb prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení nebo vyhrazených SIM karet (pouze datový tarif) Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení (PCMCIA karty, ExpressCard, externí modemy s připojením na USB, externí modemy s Wifi routery/AP, interní modemy, tablety apod.) dle následujících požadavků:

- a) vysokorychlostní připojení k datové síti a internetu technologií přenosu dat (celkově sítě 3. a 4. generace) s rychlostí min. 512 kbit/s s pokrytím území ČR, a to v co možná nejvyšší kvalitě a užité hodnotě pro zadavatele;
- b) datový tarif (měsíční paušál) pro definované minimální objemy dat (viz. tabulka Příloha č. 4) tj. 5 GB, 10, GB a 20 GB a 50 GB (uplink i downlink popř. upstream i downstream).

Pro oba typy služby datového připojení účastník v nabídce uvede možnost mezinárodního datového roamingu podle aktuálních cen a ve formě konkrétních balíčků nabízených služeb dle standardního (aktuálně platného) ceníku.

V souvislosti s čerpáním dat Zadavatel požaduje následující funkcionalitu:

- Čerpání dat v mobilních sítích a využitím maximálních dosažitelných rychlostí podle používaných sítí
- Informační SMS při riziku překročení datového objemu (např. 90% vyčerpání)
- Možnost aktuálního dotazu na stav vyčerpání datového objemu (SMS, on-line, web portál apod.)
- Při překročení objemu dat bezplatné zachování mobilních datových služeb s minimální přenosovou rychlostí 64 kbit/s
- Možnost aktivace (navýšení) dodatečného datového objemu (datového balíčku) na vyžádání
- Bezplatná výměna SIM karty na značkové prodejně poskytovatele v případě její nefunkčnosti, nevyhovující velikosti nebo nekompatibilitě s vybranými službami. Zároveň možnost vyzvednutí nové SIM karty na značkové prodejně poskytovatele.

f) **Volání z ČR do zahraničí, volání ze zahraničí do ČR - odchozí roaming, příchozí volání do zahraničí - příchozí roaming**

Účastník ve své nabídce nabídne a ocení druhy a množství mezinárodních hovorů (tj. volání z ČR do zahraničí, volání ze zahraničí do ČR - odchozí roaming, příchozí volání do zahraničí - příchozí roaming) obsažených v příloze č. 4. v členění EU, Evropa-non EU, svět + SMS roaming.

g) **Operátorské služby**

Zadavatel požaduje realizaci hlasového informačního systému přes mobilního operátora. Účastník ve své nabídce nabídne a ocení druhy a množství operátorských služeb obsažených v příloze č. 4. Cena za operátorské služby bude účastníkem stanovena počtem spojení s operátorem a délkou hovoru s operátorem.

Účastník uvede, zda bude zadavateli dedikována speciální linka a zda bude k dispozici přímé spojení s operátorem, nebo bude nejdříve spojen s hlasovým automatem, resp. standardní operátorskou linkou.

h) **Zřízení a poskytování virtuální podnikové sítě (VPN)**

Zadavatel požaduje na účastníkovi následující služby ve smyslu virtuální podnikové sítě:

- propojit všechny podnikové telefony (mobilní i pevné linky) zadavatele do jedné virtuální podnikové sítě (VPN)
- vybudovat vnitropodnikový komunikační systém a zvýšit efektivitu podnikové komunikace
- umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny SIM karet (zadávání pravidel pro volání)
- umožní definovat seznamy povolených a nepovolených telefonních čísel
- umožní označovat uskutečněné hovory pomocí prefixů tak, aby bylo možno v datech elektronického vyúčtování pomocí těchto prefixů rozlišovat služební a soukromé hovory

Účastník uvede v nabídce potřebné technologické řešení pro zajištění služeb, včetně všech souvisejících poplatků a technických požadavků, a způsob administrace a evidence služeb v rámci VPN sítě.

Účastník ve své nabídce nabídne cenu za zřízení a poskytování služby VPN dle specifikace služeb obsažených v příloze č. 4 v následujícím členění

- poplatek za aktivaci VPN (v případě zařazení jednotlivého čísla/linky do VPN nebo obecného zřízení VPN služeb)
- měsíční poplatek (celkový paušál) a provoz a administraci služeb VPN (bez ohledu na počet aktivních čísel/linek)
- měsíční poplatek (jednotkový paušál) a provoz a užívání VPN pro každou dílčí linku/číslo včetně volání v rámci VPN.
- poplatek (tarifikaci) za volání do vlastní sítě účastníka/operátora – mimo skupinu VPN
- poplatek (tarifikaci) za volání do dalších ostatních mobilních sítí jiných tuzemských operátorů

i) **Služba vyúčtování za telefonní služby**

Zadavatel požaduje na účastníkovi poskytování následující formy měsíčního výpisu za účastníkem poskytnuté služby:

- souhrnný výpis (resp. fakturu/daňový doklad) uskutečněných odchozích spojení na každou definovanou skupinu SIM karet zadavatele za každý ten který měsíc v elektronické formě;
- účastník na každé faktuře zřetelně odliší ceny služeb, jež budou zadavatelem poptány v rámci využití jeho práva na vyhrazenou změnu závazku.

Zadavatel požaduje, aby účastník zabezpečil přístup k podrobnému elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet pro každé číslo (souhrnně) i odděleně za zadavatelem definované skupiny SIM karet (telefonních čísel).

Zadavatel požaduje, aby účastník zároveň zabezpečil další služby pro administraci nastavení mobilních služeb, kontrolu čerpání dat, aktivaci a deaktivaci dílčích služeb, objednávání a aktivaci dalších dodatečných služeb (tzv. „portál služeb“) s možností on-line vzdáleného přístupu (internet, webové prostředí, klientská aplikace, mobilní aplikace apod.), autorizace uživatelů (podle definovaných rolí a skupin SIM). Účastník v nabídce uvede název portálu, způsob užívání a popis a rozsah služeb tohoto portálu.

Základní požadavky zadavatele na **obsah** elektronického vyúčtování:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur – formát PDF, možnost downloadu, tisku apod.);
- rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů do souhrnů za jednotlivé SIM karty;
- 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 nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek. Automatické odlišení uskutečněného volání v rámci VPN a ostatních hovorů.

Požadavky zadavatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování a portálu služeb:

- připojení zabezpečeným typem komunikace (SSL);
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí (zejména ve vazbách a skupiny SIM a čísel);
- export dat ve formátu CSV, XLS nebo XML (včetně popisu XML struktury), možnost downloadu, tisku, filtrace podle rozsahu služeb a časových období;
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců;
- možnost souhrnných statistik služeb a nákladů až do rozsahu jednoho kalendářního roku.

j) **Požadavky na zákaznické služby**

Zadavatel klade na účastníka v oblasti zákaznických služeb následující požadavky, které požaduje zapracovat do návrhu smlouvy (včetně případných cenových a dalších obchodních podmínek):

- Služba hromadného rozesílání SMS zpráv na definované skupiny SIM karet zadavatele – včetně způsobu managementu těchto skupin, formou aplikace nebo webového rozhraní
- **Požadovaná minimální propustnost služby je 1000 SMS za 24 hodin**

k) **Ostatní služby**

Zadavatel požaduje, aby účastník ve své nabídce nabídl a ocenil následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky)
- odpojení z důvodů krádeže
- odpojení telefonu-prázdniny
- reaktivace po krádeži
- reaktivace po odpojení – prázdniny
- poplatek za elektronický výpis
- poplatek za tištěný výpis, vč. jeho doručení zadavateli
- aktivační poplatek
- poplatek za zajištění zaslání hromadné SMS v rámci VPN (oprávněním odesílat hromadné SMS bude disponovat pouze jeden zaměstnanec zadavatele jím určený).

Účastník ve své nabídce nabídne a ocení požadované množství výše uvedených služeb obsažené v příloze č. 4.

l) **Přechod na jiného operátora**

V případě, že na základě výsledku zadávacího řízení dojde ke změně současného poskytovatele služeb, zadavatel požaduje přenesení stávajících telefonních čísel (včetně telefonních čísel SIM karet s předplacenými službami) k vybranému poskytovateli v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

Vybraný dodavatel se zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících na nové SIM karty.

Veškeré náklady na přenesení telefonních čísel a migrace služeb jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb.

Účastník se ve smlouvě zaváže, že zajistí převod telefonních čísel ze stávajícího operátora tak, aby byl splněn termín zahájení plnění.

Účastník uvede podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora tak, že v nabídce uvede termíny a způsob zajištění a aktivace nových SIM karet. Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýza rizik.

Den následující po podpisu smlouvy bude vybraný dodavatel povinen zahájit práce související s budováním propojení mezi sítí dodavatele a sítí využívanou zadavatelem tak, aby trvalý provoz VPN a poskytování služeb podle zadávacích podmínek, bylo možno zahájit 1. dne od účinnosti smlouvy.

Zadavatel požaduje garanci zachování současného stavu a úrovně poskytovaných služeb, a že v období přechodu na využívání služeb jiného dodavatele nevznikne nebezpečí výpadku nebo omezení mobilního spojení a výpadku nebo omezení jak v rozsahu, tak úrovni dalších poskytovaných služeb.

m) **Převod čísla z Rámcové dohody na fyzickou osobu**

Účastník musí umožnit převod čísla z Rámcové dohody na fyzickou osobu a nastavení volitelného paušálního tarifu z aktuální nabídky nebo přechod na tzv. předplacenou kartu.

n) **Pokrytí signálem**

Zadavatel požaduje pokrytí všech rozhlasových studií, uvedených v části Místo plnění veřejné zakázky, signálem GSM a 4G/LTE (nepřipouští se technologie VoWiFi).

Účastník je povinen splňovat podmínky pokrytí studií a jejich vnitřních prostor signálem tak, jak je uvedeno v tomto článku níže. V případě, že účastník nedosahuje ke dni podání nabídky požadovaného pokrytí tak, jak je specifikováno níže (vč. pokrytí signálem LTE), doloží spolu s nabídkou prohlášení, v rámci kterého se zaváže dokrýt lokality s nedostatečným pokrytím **nejpozději do 30 dní od data zahájení poskytování služeb**. V takovém prohlášení dále uvede technický způsob zajištění dostupnosti signálu. Podmínkou je, aby byla zajištěna možnost hlasové a datové komunikace v níže definované technické kvalitě a parametrech. Toto dokrytí provede následně vybraný dodavatel na vlastní náklady.

Požadované pokrytí 2G

Minimální hodnota požadovaného pokrytí

<i>Pokrytí</i>	<i>Požadovaná hodnota</i>
Pokrytí populace ČR	99,4 %
Pokrytí území ČR	93,1 %
Pokrytí objektů ČRo	99,5 %

Pokrytí vnitřních prostor studií v objektech ČRo	99,5 %
--	--------

Požadované pokrytí 4G

Minimální hodnota požadovaného pokrytí

<i>Pokrytí</i>	<i>Požadovaná hodnota</i>
Pokrytí populace ČR	99,4 %
Pokrytí území ČR	93,1 %
Pokrytí objektů ČRo	99,5 %
Pokrytí vnitřních prostor studií v objektech ČRo	99,5 %

- **Parametry pokrytí a kvalita signálu**

Minimální požadavek na hlasovou komunikaci min. síla signálu 4G RSCP \geq -95dB

Minimální požadavek na datovou komunikaci min síla signálu 4G RSCP \geq -90dB

Účastník v rámci své nabídky předloží prohlášení o pokrytí signálem LTE - síť 4. generace; kde musí být teoretická rychlost stahování minimálně **75Mb/s** a do nabídky přiloží mapy tohoto pokrytí.

Sankce a pokuty

V případě, že nebude splněn požadavek na zajištění dostupnosti signálu dle části **n) Pokrytí signálem**, je zadavatel oprávněn účastníkovi náúčtovat smluvní pokutu ve výši **50 tis. Kč za každý i započatý den prodlení** z každé lokality uvedené v části **Místo plnění veřejné zakázky**.

VYMEZENÍ MNOŽSTVÍ POŽADOVANÝCH SLUŽEB

Konkrétní vymezení druhu a množství požadovaných služeb je obsaženo v příloze č. 4 zadávací dokumentace, a to formou tabulky, ve které jsou specifikovány služby, které jsou předmětem plnění veřejné zakázky. Tato příloha/tabulka je podkladem pro kvantifikaci a nacenění dílčích jednotkových cen a určení celkové nabídkové ceny služeb za celou dobu plnění.