Příloha č. 2 zadávací dokumentace – Specifikace předmětu plnění (tato příloha se stane přílohou rámcové dohody a účastnické smlouvy)\_VZD 01

**Specifikace předmětu plnění**

pro zakázku s názvem **„POŘÍZENÍ MOBILNÍCH TELEKOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB PRO MĚSTOKROMĚŘÍŽ“**

Předmětem veřejné zakázky je zajištění všech činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb s nepřetržitou garantovanou dostupností služeb, tj. s dostupností služeb 24 hod. denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce. Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v následujícím rozsahu:

* zajištění mobilních hlasových služeb,
* zajištění mobilních datových služeb, které budou přidruženy k hlasovým službám (internet v mobilu),
* maximální dostupnost a spolehlivost služby (garance dostupnosti služby),
* zajištění přenositelnosti stávajících čísel Zadavatelů (dále jen „Objednatelů“),
* zabezpečení zákaznického servisu a podpory.

1. Předmět veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je poskytování mobilních telekomunikačních služeb zadavateli a vyjmenovaným organizacím uvedených v příloze č. 3 Rámcové dohody – Seznam organizací. Zadavatel požaduje zachování stávajících mobilních telefonních čísel a zajištění tzv. přenositelnosti telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Zadavatel uvádí, že celkový počet SIM karet není konstantní a během doby plnění může být dle aktuální potřeby bezplatně měněn. Zadavatel se nezavazuje k žádnému minimálnímu plnění. Předpokládaný počet SIM karet je uveden v příloze č. 2 Rámcové dohody - Tabulka s tarify (rozpis ceny plnění/Ceník).

Služební čísla jsou vedena pod IČ zadavatele nebo pod IČ oprávněné osoby.

A

Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat **hlasové služby** nejméně v následujícím rozsahu:

* + 1. Poskytování hlasových služeb
* základní hlasové služby s pokrytím min. 95% území ČR
* záznamová schránka
* zaslání informace o zmeškaném hovoru formou SMS na číslo účastníka
* přesměrování hovoru
* signalizace dalšího příchozího hovoru
* přidržení hovoru
* konferenční hovory
* možnost skrytí telefonního čísla
* roaming (hovory mimo území ČR)
* podpora SMS technologie
* podpora MMS technologie
* zabezpečení proti neoprávněnému odposlechu a úniku dat o telekomunikačním provozu zadavatele.
  + 1. Speciální hlasové tarify

Zadavatel požaduje následující speciální hlasové tarify vyspecifikované v příloze č. 2 Rámcové dohody - Tabulka s tarify.

Poskytovatel se zavazuje, že účtování hovorů bude realizováno tak, že první minuta odchozího hovoru bude účtována jako celá a poté po sekundách s tím, že cena každé sekundy bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu (60+1).

Poskytovatel se zavazuje, že služby nebude účtovat v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku atd.) a ve své nabídce uvedl jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo.

Zadavatel požaduje, aby speciální hlasové tarify pod rámcovou dohodou byly zahrnuty do vnitřní mobilní sítě zadavatele s bezplatným voláním navzájem. Obecně zadavatel požaduje bezplatné volání v rámci sítě vnitřní mobilní sítě zadavatele. Za zařazení SIM karty do vnitřní mobilní sítě zadavatele nebude dodavatel účtovat ani aktivační poplatek ani měsíční paušál. Hovory v rámci vnitřní mobilní sítě zadavatele nebudou čerpány z volných minut.

Zadavatel požaduje, aby mohl po dobu platnosti rámcové dohody uzavřené s vybraným dodavatelem současně využívat také standardní hlasové tarify, které jsou všeobecně dostupné v nabídce vybraného dodavatele a jsou platné. Zadavatel požaduje, aby tyto tarify byly rovněž zahrnuty do vnitřní mobilní sítě zadavatele.

Zadavatel požaduje prioritní odbavení spojení v mobilní síti, s ohledem na povinnosti uložené mu právními předpisy garanci prioritního volání (tzv. krizové mobily) v souladu s § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. Tento požadavek zadavatele se vztahuje výhradně na vybrané SIM karty v počtu 20 ks. Zadavatel si vyhrazuje právo počet těchto SIM karet po celou dobu trvání smluvního vztahu kdykoliv měnit dle svých komunikačních potřeb a účastník případnou žádost zadavatele o změnu v tomto seznamu vypořádá vždy kladně a neprodleně, resp. jak mu to umožňují technické podmínky. Cena uvedené služby bude plně zahrnuta v nabídkové ceně uvedené účastníkem.

B.

Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat **speciální datové tarify** nejméně v následujícím rozsahu:

* + 1. Speciální datové tarify

Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby mobilní připojení k datové síti a internetu byla nastavena v daném místě a čase maximální možná přenosová rychlost.

Po vyčerpání FUP/měsíc může dojít ke snížení rychlosti bez účtování objemu stažených dat nad uvedený limit.

Zadavatel dále požaduje, aby byl každý uživatel automaticky při vyčerpání 80% a 100 % měsíčního datového limitu vždy o tomto upozorněn formou SMS, a to zdarma.

Zadavatel požaduje, aby uchazeči o veřejnou zakázku na poskytování telekomunikačních služeb zaručili **po vyčerpání dat (FUP/měsíc)** minimální přenosovou rychlost dat prostřednictvím závazku Service Level Agreement (SLA) s následujícími parametry:

* Minimální garantovaná přenosová rychlost po vyčerpání dat: viz příloha č. 2 Rámcové dohody (*předmětem hodnocení*)
* Tyto rychlosti musí být garantovány po dobu min 80 % provozního času během měsíce.

Uchazeč je povinen připojit k nabídce konkrétní SLA dokument.

Pokud poskytovatel nedodrží garantované parametry služby dle SLA, zadavatel si vyhrazuje právo na uplatnění následujících sankcí:

Finanční kompenzace: Za každý den nedodržení garantovaných hodnot přenosové rychlosti nebo dostupnosti služby bude zadavateli poskytována finanční kompenzace ve výši 500 Kč.

Právo na odstoupení od smlouvy: Opakované porušení SLA, konkrétně více než 5 incidentů nedodržení SLA během jednoho roku, může být důvodem pro odstoupení od smlouvy.

* + 1. Dokup datových balíčku

Zadavatel požaduje dokup datového balíčku s aktivací na 30 dnů.

C.

* + 1. Roaming (hovory mimo území ČR) a mezinárodní volání

Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat služeb roamingu (hovory mimo území ČR) a mezinárodního volání za alespoň standartních technických podmínek, za kterých Poskytovatel poskytuje tyto služby třetím subjektům. V rámci roamingu budou dostupné všechny služby v co nejvyšší možné míře, které jsou dostupné na území ČR. Zadavatel požaduje, aby služby roamingu a mezinárodního volání zahrnovaly min. všechny evropské státy (včetně nečlenských států EU), Ruskou federaci a Spojené státy americké.

D.

* + 1. Zákaznická podpora

Zadavatel požaduje jako podmínku poskytování bezplatné nepřetržité zákaznické podpory (24 hod. denně, 7 dní v týdnu) s určením konkrétní fyzické osoby, která bude za dodavatele určeným partnerem pro zadavatele v české jazyce.

Každý pověřující zadavatel komunikuje s dodavatelem přímo, bez zprostředkování zadavatelem.

Dodávky nově objednaných SIM karet budou na náklady dodavatele doručeny kurýrní službou maximálně do 2 pracovních dnů od objednání, na adresu určenou zadavatelem při objednávce, stejně jako vystavení a výměna vadných SIM karet a dodávky a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli. Další variantou je, že zadavatel bude mít na skladě cca 10 SIM karet, které bude schopen aktivovat nebo vyměnit za nefunkční – přenos čísla.

Zadavatel požaduje v případě, že SIM karta bude aktivována nebo odpojena v průběhu kalendářního měsíce, aby dodavatel účtoval pouze poměrnou částku měsíčního paušálu za tarif.

Zadavatel požaduje v případě, že bude změněn tarif SIM karty v průběhu kalendářního měsíce, aby dodavatel účtoval pouze poměrnou částku měsíčního paušálu za tarif.

**Dodavatel v rámci své nabídky navrhne způsob komunikace s pracovníky zadavatele**, odpovědnými za podporu služeb. Povinností dodavatele je poskytnout bezplatný internetový nebo obdobný elektronický přístup k podrobným výpisům z účtů zadavatele s tím, že každý výpis konkrétní měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru dodavatele, ke kterému musí mít pověřené osoby zadavatele zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet. Dodavatel musí nabídnout také aplikaci umožňující vnitřní přeúčtování dle pravidel zadavatele, možnost tisku souhrnných či podrobných výpisů hovorů, možnost tvorby sestav na míru, možnost nastavení oprávnění dle fakturačních skupin apod. Dodavatel v rámci své nabídky uvede **postupy v případě reklamace**.

* + 1. Převedení stávajících služeb v případě volby jiného, než stávajícího operátora

**Dodavatel v rámci své nabídky uvede podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora, a to v souvislosti se zahájením plnění předmětu veřejné zakázky**. Předpokládá se přenos stávajících účastnických čísel k novému operátorovi. Vlastní přenos čísla k jinému operátorovi se požaduje zdarma, v souladu se současnou obchodní praxí operátorů a platnou legislativou. Přenos telefonních čísel nesmí zásadním způsobem omezit provoz služeb na telefonních číslech zadavatele.

Případná dočasná nefunkčnost přenášeného telefonního čísla nesmí být delší než 12 hodin.

* + 1. Ostatní provozní potřeby zadavatele
* výměna SIM zdarma stávajícímu účastníkovi v případě ztráty nebo potřeby novější verze SIM karty
* flexibilní změna SIM karet ve skupinách zdarma (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele) - možnost snížení nebo zvýšení počtu SIM karet v jednotlivých skupinách dle aktuální provozní potřeby zadavatele zdarma. Dodavatel bude i pro tyto případy zadavatelům garantovat nabídnuté jednotkové ceny a neprodleně po oznámení zadavatelem o zřízení nové SIM karty, zahájí poskytování jednotlivých služeb na SIM kartu za podmínek sjednaných v rámci této veřejné zakázky. Dodavatel není oprávněn v takovém případě účtovat zadavateli jakékoli poplatky, sazby či náhrady.

Zadavatel požaduje bezplatné úkony:

* změna fakturačních údajů (např. fakturační adresy, fakturační skupiny apod.)
* blokace a reaktivace MMS, SMS, datových služeb, roamingu, mezinárodních hovorů a barevných linek
* hromadná blokace a reaktivace MMS, SMS, datových služeb, roamingu, mezinárodních hovorů a barevných linek na základě zaslaného seznamu telefonních čísel
* hromadná změna hovorových a datových tarifů na základě zaslaného seznamu telefonních čísel
* strojově zpracovatelná výstupní sestava minimálně v rozsahu telefonní číslo, fakturační skupina, celková částka
  + 1. Zaměstnanecký program

Zadavatel si vyhrazuje právo jednat o zaměstnaneckém programu pro zadavatele a vyjmenované zadavatele v rozsahu cca 3000 sim karet. Dodavatel může doplnit nabídku pro zaměstnance se zvýhodněnými tarify oproti standardním cenám tarifů dodavatele.

Smluvní vztah bude uzavřen přímo mezi zaměstnancem a účastníkem. Služby budou fakturovány přímo na zaměstnance a nedojde tak k administrativní zátěži zadavatele. Dále zadavatel požaduje všechny SIM v zaměstnaneckém programu zařadit do vnitřní podnikové sítě zadavatele s bezplatným voláním a bez odečítání volných jednotek.

Dále zadavatel požaduje, aby dodavatel v zaměstnaneckém programu poskytnul:

* možnost administrace změn tarifů uživatelem – podniková prodejna, web, telefonní linka
* přístup zadavatele do portálu pro schvalování/vyřazování účastníků do/ze zaměstnaneckého programu a náhled na přehled tel. čísel pod jednotlivými členy - zaměstnanci

Zaměstnanecký program nebude součástí hodnocení veřejné zakázky.