

Technická specifikace k veřejné zakázce s názvem „Mobilní telekomunikační služby pro Město Rumburk“

Obsah

Obsah	2
1 Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky.....	3
1.1 Úvodní informace.....	3
1.2 Mobilní tarify	3
1.2.1 Mobilní tarify v telefonech.....	4
1.3 Mobilní hlasová virtuální privátní síť.....	5
1.4 Datové služby.....	6
1.4.1 Tarify.....	6
1.5 Mapa pokrytí a rychlost datových služeb	7
1.6 Mezinárodní spojení (spojení z hlasových SIM karet v ČR do zahraničí).....	7
1.6.1 Mezinárodní hovory a SMS	7
1.7 Spojení v roamingu.....	7
1.7.1 hovory a SMS v roamingu.....	7
1.7.2 Mobilní data v roamingu	7
1.8 Doplnkové služby.....	7
1.8.1 Péče o zákazníka.....	7
1.8.2 Podrobné elektronické vyúčtování.....	8
1.8.3 Přenositelnost mobilních čísel	8
1.8.4 Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody a vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody	9
1.8.5 Služby administrace SIM karet.....	9
1.8.6 Implementační projekt	10

1 Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky

1.1 Úvodní informace

Zadavatel stanovuje technické podmínky formou minimálních požadavků na vlastnosti předmětu veřejné zakázky a to prostřednictvím parametrů vyjadřujících požadavky na výkon nebo funkci, popis účelu nebo potřeb, které mají být naplněny, tj. v souladu s § 89 odst. 1 písm. a) ZZVZ.

Zadavatel, s ohledem na charakter činnosti, požaduje od dodavatele zajištění vysoké kvality, spolehlivosti, dostupnosti a bezpečnosti poskytovaných služeb. Zadavatel požaduje zachovat minimálně stávající úroveň poskytovaných služeb (dostupnost a pokrytí mobilním signálem, rychlost datových služeb, zákaznickou péči atd.). Služby s nižší úrovní či horšími parametry než stávajícími Zadavatel nepřipouští.

Zadavatel požaduje, aby tato technická specifikace byla přílohou návrhu Rámcové dohody, kdy dodavatel doplní každou kapitolu na druhé či třetí úrovni číslování (tj. 1.2, 1.3, ... až 1.8.6) o následující informace:

- zda požadavky splňuje;
- způsob splnění daného požadavku zadavatele u každé požadované služby (detailním popisem, uvedením konkrétního názvu tarifu splňujícího požadavky zadavatele, či je-li to relevantní, tak odkazy na obecné dokumenty dodavatele – Všeobecné obchodní a provozní podmínky a Všeobecné ceníky pro poskytování služeb).

Zadavatel si vyhrazuje právo před podpisem smlouvy vyzvat účastníka k prokázání splnění požadavků Zadavatele stanovených v této Zadávací dokumentaci. Nesplnění kterékoliv podmínky či požadavku Zadavatel posoudí jako nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení příslušného účastníka ze zadávacího řízení. Dále si vyhrazuje právo měnit množství a strukturu odebíraných služeb a SIM v budoucnu navýšit či snížit dle svých provozních a komunikačních potřeb.

1.2 Mobilní tarify

Zadavatel požaduje vždy pro telefony Mobilní tarify s **Neomezeným voláním do všech mobilních i fixních sítí v ČR a neomezeným množstvím SMS do všech sítí v ČR**. Mobilní tarify budou dále zahrnovat **specifický datový objem** pro připojení k internetu v místě obvyklou rychlostí dle níže uvedené specifikace.

1.2.1 Mobilní tarify v telefonech

Mobilní tarif č. 1 nebude obsahovat data

Mobilní tarif č. 2 bude obsahovat 1,5 GB dat, bez omezení rychlosti přenosu

Mobilní tarif č. 3 bude obsahovat 3 GB dat, bez omezení rychlosti přenosu

Mobilní tarif č. 4 bude obsahovat 5 GB dat, bez omezení rychlosti přenosu

Mobilní tarif č. 5 bude obsahovat 10 GB dat, bez omezení rychlosti přenosu

Mobilní tarif č. 6 bude obsahovat 20 GB dat, bez omezení rychlosti přenosu

Mobilní tarif č. 7 bude obsahovat 50 GB dat, bez omezení rychlosti přenosu

Mobilní tarif č. 8 bude obsahovat 100 GB dat, bez omezení rychlosti přenosu

V rámci tarifů musí být zabezpečeno poskytování standardních mobilních hlasových, textových a multimediálních služeb poskytovaných na základě sítě standardu GSM (2G), 4G, případně 5G).

Základní provozní požadavky služeb v rámci poskytovaných Mobilních tarifů č. 1 až č. 8

- a) Zajištění odchozích a příchozích hovorů do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí; odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničních sítích roamingových partnerů poskytovatele;
- b) Zajištění připojení k síti Internet technologií paketového přenosu dat. Mobilní datová služba musí umožnit komunikaci různými datovými přenosovými technologiemi (minimálně však GPRS, GPRS-EDGE, LTE/4G, případně 5G) s možností využití veškerých technologií a jejich přenosových rychlostí daných veřejnou nabídkou dodavatele;
- c) Zajištění odesílání a příjmu SMS/MMS do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních sítí;
- d) v případě dočasné nedostupnosti volaného zajištění informace formou zaslání SMS volanému o zmeškaném hovoru;
- e) Na požadované Mobilní tarify č. 1 až č. 8 se musí vztahovat roamingová cenová regulace v rámci Evropské unie, kdy žádná z jednotkových cen nesmí být vyšší než cena definovaná v rámci regulačních opatření EU.
- f) Zadavatel prohlašuje, že nebude využívat datových služeb v GSM nebo SMS bránách. V zařízeních pro sdílení služby (např. průmyslové modemy či routery), nebo propojování hovorů mezi sítěmi, nebo pro umělé či automatické generování požadavků na využití služby. Zadavatel neumožní veřejné použití služby ani ji nebude sdílet za účelem získání hospodářského prospěchu.

Zadavatel požaduje výhradně následující způsob účtování uvedených tarifů provozovaných v síti poskytovatele:

- jednorázový aktivační či zřizovací poplatek za každou SIM;
- pravidelný měsíční paušální poplatek za každou SIM dle zvoleného Tarifu;
- **měsíční poplatky** (tzv. paušály) za Tarify: jsou definovány jako pevně stanovené. Vybraný účastník je povinen je účtovat shodně s předloženou vyplněnou cenovou

nabídkou po celou dobu plnění smlouvy. Není přípustné, aby se paušály lišily v závislosti na různé spotřebě jednotek (hovorové minuty, SMS, datový objem, apod.) realizovaných na jednotlivých účastnických číslech (SIM kartách);

- **poplatky za ostatní služby** (MMS, mezinárodní volání, roaming atd.) budou účtovány dle skutečné spotřeby dle Ceníku vybraného účastníka, stejně jako ostatní služby v této výzvě nespecifikované.
- až do vyčerpání datového objemu daného balíčku bude účtováno 0 Kč/kB

Po případném vyčerpání datového objemu daného balíčku, bude provozování služby **zpomaleno** na rychlost ne nižší než 32 kBit/s. Čerpání dat po překročení (vyčerpání) základního datového objemu daného balíčku, při omezené rychlosti nebude nad rámec základní ceny daného datového objemu zpoplatněno.

- Vyúčtování – (faktura) bude obsahovat informace o účtovaných službách u každého čísla (SIM) – (název tarifu a účtovaný paušál, provolané minuty v ČR, v roamingu, mezinárodní volání, odeslané SMS, spotřebovaný objem dat, dále doplňkové služby a služby třetích stran)

Jiný způsob zpoplatnění, provozu a vyúčtování služeb zadavatel nepřipouští

Pro vyloučení pochybností zadavatel jasně uvádí, že je nepřípustné, aby po vyčerpání měsíčního objemu datových služeb na úrovni FUP limitu došlo:

- k automatickému dokoupení dalšího (dodatečného datového objemu) na účet dané SIM karty bez předchozího souhlasu pověřené osoby zadavatele, nebo k účtování ve formě za přenesený kB.
- k většímu omezení přenosové rychlosti, než je uvedeno

1.3 Mobilní hlasová virtuální privátní síť

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (dále jen VPS) všech mobilních telefonů zadavatele, tj. všech hlasových SIM provozovaných v rámci soutěžené Rámcové dohody na mobilní služby, která zajistí zvýhodněné volání mezi jednotlivými SIM kartami zadavatele.

- VPS umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPN (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list),

Zadavatel požaduje, aby mobilní hlasová virtuální síť (VPS) byla zpoplatněna výhradně následujícím způsobem:

- a) jednorázový aktivační či zřizovací poplatek za každou hlasovou SIM začleňovanou do VPS max. 1,-Kč
- b) měsíční paušální poplatek za každou SIM začleněnou ve VPS, bude zahrnut do ceny tarifu
- c) jednotkovou cenu ve výši 0 Kč/min za hlasové spojení v rámci VPS.

Jiný způsob zpoplatnění VPS zadavatel nepřipouští.

1.4 Datové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení následujících mobilních datových služeb elektronických komunikací na samostatných (datových) SIM kartách.

Služba spočívá v zabezpečení připojení k síti Internet technologií paketového přenosu dat. Mobilní datová služba musí umožnit komunikaci různými datovými přenosovými technologiemi (minimálně však GPRS, GPRS-EDGE, LTE/4G, případně 5G) s možností využití veškerých technologií a jejich přenosových rychlostí daných veřejnou nabídkou dodavatele.

Zadavatel požaduje předložení nabídky mobilní datové služby (tarify), v níže uvedené specifikaci lišící se dle aplikace FUP (fair usage policy), tj. dle objemu přenesených dat za měsíc (úctovací období) a to následujícím způsobem:

1.4.1 Tarify

Datový tarif č.1 3 GB / měsíc

Datový tarif č.2.... 10 GB / měsíc

Datový tarif č.3 20 GB / měsíc

Zadavatel požaduje výhradně následující způsob účtování mobilních datových tarifů provozovaných v síti poskytovatele:

- jednorázový aktivační či zřizovací poplatek za každou datovou SIM max. 1,-Kč;
- pravidelný měsíční paušální poplatek za každou datovou SIM a to dle požadovaného FUP limitu;
- až do vyčerpání datového objemu daného balíčku bude účtováno 0 Kč/kB;
- po případném vyčerpání datového objemu daného balíčku, bude provozování služby zpomaleno (vyjma explicitních požadavků na základě objednávky na dokup dodatečného datového objemu pověřenou osobou zadavatele - administrátora služeb). Zadavatel požaduje, aby měl zajištěnu minimální přenosovou rychlost (ne nižší 32 kBit/s) i po překročení základního datového objemu daného balíčku, přičemž tento provoz s omezenou rychlostí nebude nad rámec základní ceny daného datového objemu zpoplatněn;
- vyúčtování – (faktura) bude obsahovat informace o účtovaných službách u každého čísla (SIM) – (název tarifu a účtovaný paušál, spotřebovaný objem dat v ČR a roamingu, případně doplňkové služby).

Jiný způsob zpoplatnění a provozu služeb zadavatel nepřipouští.

Pro úplnost zadavatel jasně uvádí, že je nepřípustné, aby po vyčerpání měsíčního objemu datových služeb na úrovni FUP limitu došlo:

- k automatickému dokoupení dalšího (dodatečného datového objemu) na účet dané SIM karty bez předchozího souhlasu pověřené osoby zadavatele, nebo k účtování ve formě za přenesený kB,
- k většímu omezení přenosové rychlosti, než je stanoveno

1.5 Mapa pokrytí a rychlost datových služeb

Dodavatel v nabídce uvede úroveň (míru) pokrytí území ČR mobilním signálem a to zvláště pro hlasové služby a zvláště pro datové služby. Dále pak v detailu území města Rumburk.

Požadované doloží mapou znázorňující míru pokrytí a dále hodnotu v procentech

Dodavatel uvede reálnou (nikoliv teoretickou) rychlost všech nabízených datových služeb.

1.6 Mezinárodní spojení (spojení z hlasových SIM karet v ČR do zahraničí)

1.6.1 Mezinárodní hovory a SMS

Zadavatel požaduje, aby měl možnost využívat službu mezinárodního odchozího volání a SMS na jednotlivých hlasových SIM kartách. Služby budou účtovány dle skutečné spotřeby na základě Ceníku uchazeče, ve kterém budou zahrnuty ceny po regulaci mezinárodního volání.

1.7 Spojení v roamingu

1.7.1 hovory a SMS v roamingu

Zadavatel požaduje, aby měl umožněny příchozí/odchozí hovory/SMS na hlasových SIM kartách mimo území ČR (v rámci roamingu) v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Ostatní – v ostatních státech světa.

Dodavatel uvede v nabídce přehled všech svých roamingových partnerů. Služby budou účtovány dle skutečné spotřeby v souladu s podmínkami regulace v EU, ostatní dle Ceníku uchazeče.

1.7.2 Mobilní data v roamingu

Zadavatel požaduje, aby mu bylo umožněno využívat datové služby v zahraničí jak na hlasových SIM kartách s datovou službou, tak i na standardních datových SIM kartách, na kterých bude aktivována služba datového roamingu, a to v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Ostatní – v ostatních státech světa.

Služby budou účtovány dle skutečné spotřeby v souladu s podmínkami regulace v EU, ostatní dle Ceníku uchazeče. Zadavatel požaduje zvýhodněné balíčky mimo EU.

1.8 Doplnkové služby

1.8.1 Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje, aby dodavatel předložil v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání rámcové dohody pro dodavatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zadavatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Dodavatel poskytne resp. zajistí dostupnost

- Dedikovaného pracovníka dodavatele poskytujícího zadavateli individuální péči a osobní jednání v sídle zadavatele. Zadavatel požaduje vysokou odbornou úroveň a dostupnost.
- telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby (administrátoři služeb) zadavatele.

Zadavatel požaduje, aby součástí péče o zákazníka byla mimo jiné i možnost provádět změny nastavení služeb, objednávat či ukončovat služby či realizovat dodávky objednaného zboží (SIM karty) k rukám objednatele do sídla zadavatele.

Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

1.8.2 Podrobné elektronické vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby dodavatel ke službám poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet a to nejpozději do 10 dnů od ukončení účtovacího období.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), a účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám zadavatele;
- vytvoření generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celé rámcové dohody (za celou veřejnou zakázku).
- Veškerá data musí být bezpečně archivována výhradně na území ČR.

1.8.3 Přenositelnost mobilních čísel

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil bezplatné přenesení stávajících telefonních čísel na základě služby „přenositelnost čísel v telekomunikačních sítích v ČR“.

Od dodavatele, který bude přebírat přenášená čísla, zadavatel požaduje, aby se smluvně zavázal, že poskytne pověřeným zaměstnancům (administrátorům služeb) zadavatele maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel, a tuto podporu přesně specifikoval ve své nabídce. Dodavatel ve své nabídce detailně specifikuje procesní postup přenesení telefonního čísla a připraví harmonogram dle Implementačního projektu

1.8.4 Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody a vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil službu „Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody“ a „Vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody“ a to jak

- v případě že nebude realizována změna dodavatele služeb,
- tak i v případě přechodu SIM od jiného / k jinému operátorovi v souladu se službou Přenositelnost mobilních čísel.

Tato služba se týká SIM, na kterých nejsou/nebudou žádné závazky. Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

1.8.5 Služby administrace SIM karet

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil následující požadavky zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, emailová, faxová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených pověřených zaměstnanců (administrátorů služeb) za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných zadavatelem;
- dodávky nově objednaných SIM karet budou zabezpečeny do 2 pracovních dnů na adresu určenou zadavatelem při objednávce služeb;
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30ti minut od nahlášení požadavku;
- vystavení a výměna vadných SIM karet a dodávky a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli zajistí dodavatel nejpozději do 2 pracovních dní od nahlášení;
- minimálně jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu jak základního (hlasového či datového) tarifu, tak i tarifu doplňkové mobilní datové služby u každé z aktivovaných SIM karet;
- k jednotlivým SIM kartám dodavatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, MMS, volání na 90X, DMS, Premium SMS ...) na žádost pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) na straně zadavatele.

Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

1.8.6 Implementační projekt

Zadavatel předpokládá, že platnost nové soutěžené rámcové dohody bude předcházet její účinnosti a v uvedeném mezidobí zadavatel hodlá podniknout patřičné kroky pro maximalizaci efektu z uzavřené nové rámcové dohody. Snahou zadavatele je v maximální možné míře provést migraci na nové podmínky ideálně k datu účinnosti rámcové dohody nebo s co nejmenším časovým prodlením.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel předložil v rámci své nabídky návrh implementačního projektu, který specifikuje proces přechodu na nové podmínky včetně návrhu časového harmonogramu pro výše uvedené předmětné služby.

Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází implementace včetně uvedené analýzy rizik.

V rámci implementace jednotlivých služeb zadavatel připouští pouze předání vždy zcela kompletní služby, založené na prováděcí smlouvě – objednávce, která bude zrealizována v rámci implementační lhůty, jež činí maximálně 7 dnů ode dne platnosti a účinnosti příslušné prováděcí smlouvy (objednávky). Zadavatel uvádí, že převezeme pouze plně funkční a ozkoušenou službu. K úkonu převzetí služby se Zadavatel zavazuje poskytnout Účastníkovi nezbytnou součinnost. **Zadavatel předpokládá vystavení všech objednávek na poptávané služby hromadně, bezprostředně po podpisu Smlouvy,** vyhrazuje si však právo vystavit jednotlivé objednávky dle svých potřeb a možností. Objednání služby se rozumí předání zadavatelem podepsané objednávky pověřenému zástupci dodavatele, nebo odeslání elektronickou poštou na email uvedený dodavatelem v nabídce.

Zadavatel požaduje, aby se dodavatel zavázal k tomu, že provede přerušování provozu pro provedení migrace na základě navrženého Implementačního projektu po dohodě se zadavatelem, mimo běžnou pracovní dobu (7-18 h.) tak, aby byl minimalizován dopad odstávky na provozní režim zadavatele.

Dodavatel se ve smlouvě zaváže, že v případě, že neprovede kompletní převedení všech služeb na nové podmínky, které jsou součástí této Zadávací dokumentace do lhůty maximálně 7 dní od účinnosti smlouvy, resp. objednávky zadavatele, je povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč a dále za každý započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč. **Toto ustanovení účastník zakotví do návrhu smlouvy předloženého v nabídce.**