

Technický popis

Mobilní služby

Níže uvedená technická specifikace představuje minimální požadavky Zadavatele na veřejnou zakázku.

Předmět poptávkového řízení – předmětem poptávkového řízení (dále jen poptávka) je poskytování služeb elektronických komunikací, poskytování telekomunikačních služeb prostřednictvím mobilního operátora a uskutečnění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb na období 24 měsíců. Cílem poptávky je uzavření rámcové dohody s jedním vybraným dodavatelem, a to na 24 měsíců.

V současné době je zajišťována služba pro cca 260 aktivních SIM karet zadavatele a provázaných osob - 12 subjektů zařazených pod rámcovou smlouvu. Zadavatel uvádí, že celkový počet SIM karet není konstantní a během doby plnění může být bezplatně měněn dle komunikačních potřeb zadavatele a provázaných osob. Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu upravit (navýšit nebo snížit) dle svých aktuálních komunikačních potřeb. Takto provedená změna v seznamu provázaných osob nevyžaduje uzavření písemného dodatku k rámcové smlouvě.

Poskytovatel služeb (dále jen účastník) se zavazuje zajistit rozsah pokrytí služby, a to hlasové služby signálem sítě účastníka zahrnujícího pokrytí minimálně 97% populace na území České republiky.

Požadavky zadavatele na předmět poptávkového řízení

Účastník nabídne garantované ceny za požadované služby vyplněním Přílohy č. 2 – Soupis služeb, která je přílohou této poptávky. Tyto ceny účastník garantuje po celou dobu trvání smluvního vztahu.

Požadované mobilní hlasové tarify v ČR

TARIF č. 1 – bez volných minut, SMS a mobilních dat

- v rámci tohoto tarifu zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty. Bude hrazen pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek.

TARIF č. 2 – 50 volných minut a 20 volných SMS

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu;
- u odchozích hovorů nad rámec volných jednotek zadavatel požaduje jednotnou minutovou sazbu;
- u odchozích SMS nad rámec volných jednotek zadavatel požaduje jednotnou sazbu za 1 SMS.
- nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu nejsou mobilní datové služby.

TARIF č. 3 – 200 volných minut a 60 volných SMS

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu;

- u odchozích hovorů nad rámec volných jednotek zadavatel požaduje jednotnou minutovou sazbu;
- u odchozích SMS nad rámec volných jednotek zadavatel požaduje jednotnou sazbu za 1 SMS.
- nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu nejsou mobilní datové služby.

TARIF č. 4 – neomezené hlasové volání a odchozí SMS (bez mobilních dat)

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu nejsou mobilní datové služby.

TARIF č. 5 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS s mobilními daty 2 GB/měsíc

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou mobilní data v měsíčním objemu 2 GB.

TARIF č. 6 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS s mobilními daty 5 GB/měsíc

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou mobilní data v měsíčním objemu 5 GB.

TARIF č. 7 - neomezené hlasové volání a odchozí SMS s mobilními daty 10 GB/měsíc

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou mobilní data v měsíčním objemu 10 GB.

TARIF č. 8 – pro datové tarify (viz. níže datové služby)

- v rámci tohoto tarifu požaduje zadavatel jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za provoz karty SIM v kombinaci s jedním mobilním datovým tarifem - účastník ocení administrativní poplatek spojený s vydáním SIM karty, pokud takový poplatek požaduje. Na SIM kartě budou aktivovány datové tarify, které jsou poptávány v rámci datových služeb.

TARIF č. 9 – neomezené hlasové volání a odchozí SMS a neomezená mobilní data

- v rámci tohoto tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou neomezená mobilní data. Zadavatel požaduje, aby rychlost nebyla účastníkem technicky omezena pod hranici 10 Mb/s.

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

V nabídce hlasového tarifu účastníka nebudou služby účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Účastník uvede v cenové nabídce pouze jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo tj. 24 hodin, 7 dnů v týdnu.

Požadované datové služby v ČR

- datový objem 2 GB;
- datový objem 5 GB;
- datový objem 10 GB;
- v rámci těchto služeb zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu služby.

Datové služby mohou být poskytovány samostatně, nebo společně s poskytováním hlasových služeb na jednom účastnickém čísle, a to v libovolné kombinaci dle požadavků administrátorů jednotlivých organizací.

Zadavatel požaduje neomezené připojení ke všem službám Internetu v rámci mobilních sítí na území ČR, vždy s maximální rychlostí přenosu dat dle místně dostupné technologie sítě bez umělého omezení maximální rychlosti dodavatelem v jeho systémech. Po vyčerpání stanoveného objemu dat mobilních datových služeb bude služba omezena pouze dočasným snížením rychlosti datového připojení v daném zúčtovacím období.

Dodavatel zajistí poskytování datových služeb nepřetržitě, tzn. 24 hodin denně po celou dobu uvedenou v příslušné Dílčí smlouvě.

Požadovaný objem dokupu dat

- datový objem 2 GB;
- v rámci těchto služeb zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu služby.

Bude možné dokoupení dodatečných balíčků dat v rámci jednotlivých měsíců k jednotlivým tarifům, ale ve výchozím stavu bude funkce automatického dokupu vypnutá.

Zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u vybraných jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Tuto funkcionalitu popíše účastník ve své nabídce.

Zadavatel požaduje pro datové tarify možnost využívání více různých alternativních technologií dle používaných standardů (např. 4G/LTE, 5G) případně dalších nových technologií zavedených v rámci platnosti smlouvy uzavřené mezi zadavatelem a vítězným účastníkem veřejné zakázky.

Hlasový a datový roaming

Zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingových služeb na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele nebo kontaktní osoby provázaných osob, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

Zadavatel dále požaduje, aby účastník v rámci své nabídky dodržel opatření EU týkající se roamingu a datových služeb v rámci EU, jež umožňuje využití stejného rozsahu služeb v zemích EU bez dalších poplatků (bez navýšení cen tarifů a jednotkových cen volání a SMS) a rovněž opatření EU ve věci mezinárodního volání – nařízení č. 2018/1971.

Doplňkové služby a administrativní úkony

Zadavatel požaduje možnost bezplatné aktivace, deaktivace a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných telefonních číslech (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího,
- konferenční hovory,
- přesměrování na jiný mobilní telefon,
- přesměrování do hlasové schránky,
- SMS notifikace zmeškaných volání.

Zadavatel požaduje, aby účastník bezplatně poskytl následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- podrobné elektronické vyúčtování služeb,
- elektronická fakturace,
- opis faktury,
- aktivace a deaktivace SIM karty,
- výměna SIM karty,
- změna hlasového / datového tarifu,
- blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS,
- odpojení SIM karty z provozu, z důvodu dočasného nevyužívání služeb,
- aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě,
- odpojení z důvodu ztráty či krádeže,
- reaktivace po ztrátě či krádeži,
- blokáce a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- převod účastnictví – převod SIM karty pod smlouvu zadavatele (včetně přenesení telefonního čísla),
- převod účastnictví – převod SIM karty mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění telefonního čísla),
- doručení SIM karty do sídla zadavatele a sídel provázaných osob.

Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby vítězný účastník zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění. Účastník předloží ve své nabídce konkrétní návrh postupu migrace k vítěznému účastníkovi včetně termínového harmonogramu. Při tom nesmí být omezen provoz dosud využívaných hlasových a datových služeb, v případě omezení, musí tuto skutečnost včetně rozsahu uvést účastník ve své nabídce.

Pokud se zadavatel rozhodne ke změně účastníka na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, uvolní (sdělí) odstupující účastník zadavateli ověřovací kódy účastníka, tzv. OKU kódy pro přenesení telefonních čísel k novému účastníkovi, a to nejdéle do 14 dnů od podání výpovědi

smlouvy o službě z důvodu přenesení telefonních čísel. Výpověď smlouvy o službě podá zadavatel a kontaktní osoby provázaných osob opouštěnému operátorovi pro jednotlivé SIM karty.

Pevné hlasové služby

Uzavření smlouvy o poskytování pevných hlasových a pevných datových telekomunikačních služeb prostřednictvím operátora a uskutečnění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb na období 24 měsíců.

Uchazeč ve své nabídce ocení měsíční paušální platby pro následující typy připojení

Pravidelné měsíční paušální služby

Uchazeč ve své nabídce ocení měsíční paušální platby pro následující služby:

Služba	Počet	Poznámka
IP SIP Trunk	1	min. 30 souběžných hovorů
Provolba – blok 100 čísel	4	499 318 (100-499)

Hlasové služby

Uchazeč ve své nabídce ocení hlasové služby v daném rozsahu:

- Odchozí volání – všechny pevné sítě,
- Odchozí volání – všechny mobilní sítě,

U pevných hlasových služeb požadujeme

- umožnit tísňová volání,
- volání do pevných telefonních sítí na území České republiky,
- volání do mobilních sítí na území České republiky,
- volání do neveřejných sítí,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky, Informační linky, atd.),
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě.

Hlasové služby – připojení

Připojení přes dedikovaný digitální okruh, bude použito pro provozování hlasového trunku pro připojení telefonní ústředny zadavatele se signalizací SIP, kodekem G.711 a s 30 současnými hovorovými kanály. Zadavatel požaduje dodat tuto službu jako garantovanou (dedikovaný digitální okruh s parametry SLA – zákaznická podpora 24/365, doba opravy do 12 hodin od nahlášení, dostupnost služby 99.5%) pozn. VDSL není chápána z pohledu zadavatele jako garantovaná služba.

Zabezpečení dodávaných služeb

Zadavatel požaduje aktivní ochranu v rámci realizovaných hovorů, a to minimálně v tomto rozsahu.

- možnost definování hraničních stavů (např. délka hovoru, celková cena hovoru, zahraniční hovory vs. délka hovoru, linky zpoplatněné speciálním tarifem apod.),
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání.

V případě že jsou výše uvedené skutečnosti naplněny přerušit/zablokovat dané hovory, aby bylo zabráněno nadměrné tarifaci.

Další možná omezení:

- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací,
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na tzv. barevné linky a služby třetích stran.

Tabulka vyjadřující průměrný měsíční objem odchozích hovorů

Odchozí volání	Minuty
Odchozí volání – všechny pevné sítě	3 000
Odchozí volání – všechny mobilní sítě	3 000

Popis stávajícího stavu

Oblast	Stávající řešení
Telefonní ústředna	SW Asterisk (virtualizace v rámci infrastruktury zadavatele)
Připojení	IP SIP Trunk – samostatná datová linka O2
Kapacita SIP kanálu	30 souběžných hovorů
Provolba	499 318 (100-499)
Pevné – počet poboček	do 270
Mobilní podniková síť (VPN)	Vodafone

Ostatní požadavky

Zákaznický servis

Poskytování nepřetržité zákaznické podpory (24 hodin denně a 7 dní v týdnu) a určení konkrétní osoby vybraného dodavatele či jím pověřené osoby, která se dostaví (na náklady dodavatele) na základě výzvy do 24 hodin do sídla zadavatele k řešení vzniklého problému, v případě, že vzniklý problém nelze řešit vzdáleně.

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb vybraného účastníka, požaduje zadavatel po dobu trvání smlouvy k dispozici:

- jednoho osobního konzultanta na Business lince s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch, uplatňování reklamací apod. prostřednictvím e-mailu nebo telefonickým kontaktem,
- přímý přístup do rozhraní operátora,
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk účastníka 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (např. možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.).

Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

Požadujeme zachování stávajících telefonních čísel, kde zároveň vybraný uchazeč zajistí i jejich přenos/převod od původního operátora. Uchazeč ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace k vybranému poskytovateli, včetně termínového harmonogramu.

Nesmí být zásadně omezen provoz a funkce zadavatele. V případě omezení vyplývající z migrace, musí toto uchazeč uvést ve své nabídce. Zadavatel požaduje provedení této migrace zdarma.

Pokud se zadavatel rozhodne ke změně účastníka na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, uvolní (sdělí) odstupující účastník zadavateli ověřovací kódy účastníka, tzv. OKU kódy pro přenesení telefonních čísel k novému účastníkovi, a to nejdéle do 10 dnů od podání výpovědi smlouvy o službě z důvodu přenesení telefonních čísel.

Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě

Zadavatel požaduje na účastníkovi propojit všechna telefonní čísla zadavatele, které jsou předmětem této veřejné zakázky (pro mobilní i pevné hlasové služby) do jedné virtuální sítě. Zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení této virtuální sítě do 30 dnů od podpisu smlouvy. Zároveň volání v rámci této virtuální privátní sítě bude bezplatné, bez odčerpávání volných minut z tarifů č. 2. a 3., pro všechna telefonní čísla zadavatele a pro neomezený objem volání v rámci této virtuální privátní sítě.

Implementace

- instalace a konfigurace všech komponent hardware v prostorách zadavatele,
- integrace do stávající LAN infrastruktury,
- testování celkové funkčnosti dodaného řešení.

Výpisy a jejich forma

Zadavatel požaduje:

- přístup prostřednictvím autorizovaného přístupu k bezplatnému podrobnému výpisu na každé jedno telefonní číslo v elektronické formě. Podrobný výpis bude zadavateli přístupný nejméně 3 měsíce,
- přístup prostřednictvím autorizovaného přístupu k bezplatnému celkovému přehledu měsíčních nákladů a provolaných minut v členění na jednotlivá telefonní čísla a jednotlivé

druhy volání (minimálně kategorie místní, dálkové, do mobilních sítí a ostatní) v elektronické formě. Podrobný výpis bude zadavateli přístupný nejméně 3 měsíce,

- všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve strukturovaném formátu umožňujícím další automatizované zpracování v systémech zadavatele – např. PDF, XLS, CSV včetně schématu XML.

Fakturace

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

Zadavatel požaduje vystavování daňového dokladu (dále jen faktura) dle fakturačních skupin - zadavatel a jednotlivé provázané osoby, s doručováním na adresu těchto skupin. Faktury budou účastníkem vystavovány měsíčně, a to dle prokazatelně čerpaných služeb v daném kalendářním měsíci. Zadavatel požaduje minimální splatnost všech faktur 30 kalendářních dní od jejich doručení zadavateli a provázaným osobám. Zadavatel a provázané osoby nebudou poskytovat zálohy.

Zadavatel požaduje zasílat fakturu za fakturační skupiny města Dvůr Králové nad Labem v elektronické podobě na adresu epodatelna@mudk.cz, včetně souhrnného přehledu za fakturační období a souhrnného přehledu za fakturační období po jednotlivých telefonních číslech.

Dodavatel nebude požadovat v rámci fakturovaných služeb žádné minimální měsíční finanční plnění v průběhu trvání smluvního vztahu.

Ostatní služby

Zadavatel požaduje možnost odebírat i ostatní služby z portfolia vybraného účastníka, zejména tarif pro partnerské řešení – např. navázání SIM karty na čidla objektu pro jeho ostrahu, služba otevírání vstupní brány přes SIM kartu, fotopasti, siréna apod., a to maximálně za ceny uvedené ve veřejně dostupném ceníku služeb dodavatele.