### **Příloha č. 2 – Závazná specifikace předmětu veřejné zakázky**

Zadavatel požaduje, aby nabízené služby splňovaly minimálně následující požadavky:

### **Požadované hlasové tarify**

Uchazeč nabídne ceny za požadované služby (do Přílohy č. 1 této výzvy), které budou stanoveny pro dvě dále specifikované skupiny uživatelů zadavatele.

1. **Tarif bez volných minut a SMS**

V rámci tarifu bez volných minut aSMS **zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS**. 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.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny uvedené uchazečem do Přílohy č. 1 této výzvy.

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

Pokud uchazeč nabídne tarif s více časovými pásmy (ve špičce, mimo špičku apod.), tak je povinen uvádět v cenové nabídce (Příloha č. 1) jednotkové ceny volání pro časové pásmo „ve špičce“.

1. **Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem**

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem **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, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora.

V rámci uvedeného tarifu bude garantována nabídková cena uvedená uchazečem do Přílohy č. 1 této výzvy po celou dobu platnosti smlouvy.

### **Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPS)**

Zadavatel požaduje na uchazeči propojit všechny telefony zadavatelů do jedné virtuální sítě (VPS).

Zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky VPS do 30 dnů po podpisu smlouvy.

V rámci uvedených tarifů bude garantována nabídková cena uvedená uchazečem do Přílohy č. 1 této výzvy.

### **Mezinárodní volání a hlasový roaming**

Zadavatel požaduje možnost aktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách a jeho zapojení a vypojení během lhůty 24 hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele.

### **Přenesení telefonních čísel, migrace služeb, a odblokování telefonů**

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

Uchazeč ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace k vybranému poskytovateli mobilních komunikačních služeb včetně termínovaného harmonogramu. Tímto nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce zadavatele, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace toto musí uchazeč uvést ve své nabídce.

Zadavatel požaduje provedení této migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 40ti kalendářních dnů od podpisu smlouvy na plnění této veřejné zakázky. Pokud uchazeč tento termín nesplní, tak zadavatel požaduje smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení a za každou jednotlivou SIM kartu, kromě případů, kdy uchazeč prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit. Telefonní čísla se závazkem budou migrována po jejich vypršení.

Uchazeč se dále zavazuje, že ke dni zahájení plnění provede zdarma odblokování všech stávajících blokovaných mobilních telefonů zadavatele z důvodů jejich dalšího používání v mobilní síti vybraného uchazeče s možností využití všech požadovaných služeb vymezených předmětem veřejné zakázky. Uchazeč se zároveň zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících na nové SIM.

Doba migrace není důvodem k prodloužení platnosti smlouvy.

Vybraný uchazeč je povinen Zadavatele vyzvat (faxem nebo e-mailem) v dostatečném časovém předstihu k předání všech potřebných podkladů k zajištění transformace služeb.

Po skončení Smlouvy je Uchazeč povinen zajistit, aby si Zadavatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na změnu poskytovatele služeb.

### **Mobilní vnitrostátní datové služby**

Zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná. Uchazeč předloží popis rozsahu a technických parametrů svých datových služeb.

Zadavatel požaduje poskytování datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu. Uchazeč nabídne tyto vybrané typy služeb:

Paketový mobilní datový přenos dle standardu GPRS, GPRS/EDGE, UMTS, HSDPA. LTE pro využití s hlasovou službou v mobilních telefonech FUP minimálně 600MB, 1,5GB a 4GB

Uchazeč uvede do Přílohy č. 1 ceny za veškeré výše požadované datové služby.

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

### **Výpisy a fakturace**

Zadavatel požaduje:

* faktury v tištěné listinné (papírové) formě s tím, že detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v papírové formě bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku zadavatele.
* 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 nejméně po dobu 2 měsíců na serveru uchazeče, ke kterému budou mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet
* bezplatně 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 2 měsíců na serveru vybraného uchazeče, ke kterému bude mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.
* všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu XML, PDF nebo CSV.

Uchazeč ve své nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů dle výše uvedených požadavků.

### **Ostatní a doplňkové služby**

Zadavatel požaduje možnost bezplatné aktivace níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

* identifikace volajícího
* konferenční hovory
* přesměrování na jiný mobilní telefon
* přesměrování do hlasové schránky

Zadavatel dále požaduje, aby uchazeč bezplatně poskytoval následující služby:

1. změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
2. podrobný elektronický účet,
3. opis faktury,
4. výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu,
5. výměna nefunkční SIM karty za novou,
6. změna tarifu,
7. blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových sms,
8. odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb (např. sezonní pracovníci, rodičovská dovolená),
9. aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě,
10. odpojení z důvodů ztráty či krádeže,
11. reaktivace po ztrátě či krádeži,
12. blokace a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
13. převod účastnictví - převod SIM karty pod smlouvu Zadavatele (včetně přenesení tel. čísla),
14. převod účastnictví - převod SIM mimo smlouvu Zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla),
15. doručení SIM karty do lokalit určených Zadavatelem.

### **Úroveň zákaznické podpory**

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

* obchodní zástupce pro jednání v místě sídla zadavatele
* jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, možnost zadávávání požadavků e-mailem nebo optimálně přímým přístupem a následnou správou služeb přes rozhraní operátora,

Uchazeč se dále zavazuje Zadavateli zajistit:

1. zablokování užívání SIM karet u ztracených či odcizených telefonních přístrojů na základě žádosti administrátorů služeb Zadavatele nebo konkrétního zaměstnance Zadavatelů, a to bez zbytečného odkladu poté, co se o této skutečnosti Uchazeč dozví, nejpozději však do 30 minut od takového oznámení;
2. aktivaci/reaktivaci ostatních služeb, resp. realizaci požadované změny poskytnutí služeb ve lhůtě do 12 hodin od přijetí požadavku Zadavatele uchazečem, není-li stanoveno jinak. Připadne-li běh lhůty uvedené v předchozích bodech na sobotu, neděli či jiný státem uznaný svátek, uvedený běh lhůty se přeruší a doběhne v nejbližší následující pracovní den.
3. Zajištění časově neomezeného (24/7) přístupu pro zadávání řešení technických problémů na helpdesk operátora (možnost nahlášení poruchy telefonicky, e-mailem nebo přímý přístup do rozhraní helpdesku) bez nutnosti instalace dalšího SW u zadavatele.
4. Zajištění telefonické podpory minimálně v pracovní dny od 8-16 hod.

K prokázání splnění tohoto požadavku uchazeč v nabídce popíše detailně způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky zadavatele. Dále uchazeč detailně popíše způsob řešení dodávek HW a SIM na jednotlivá pracoviště zadavatelů uvede počty a lokality svých zákaznických prodejen a spolupracujících organizací v oblasti zákaznické podpory (dealeři, partneři atd.).

**Ukončení provozu SIM karty**

V průběhu platnosti rámcové smlouvy může zadavatel ukončit provoz libovolné SIM karty a to za poplatek max. ve výši 1 Kč bez DPH za kus. Ukončení provozu SIM karty nesmí být spojeno s jakoukoliv sankcí směrem k zadavateli.

**Pořízení nové SIM karty**

1. V průběhu platnosti smlouvy může zadavatel pořídit nové SIM karty bez omezení jejich počtu.
2. Nové SIM karty budou zařazeny do VPS a fakturačních skupin a budou provozovány za minimálně stejných nebo výhodnějších podmínek, za kterých byly převzaty stávající SIM karty zadavatele.