

PODROBNÁ SPECIFIKACE PLNĚNÍ

1. VYSVĚTLENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

Pro účely vymezení předmětu veřejné zakázky a stanovení zadávacích podmínek touto zadávací dokumentací zadavatel vymezil následující pojmy takto:

- a) **SMS** (Short Message Service) – text složený z písmen, číslic, znaků apod.
- b) **MMS** (Multimedia Message Service) – multimediální zpráva na jiný telefon, který podporuje MMS, nebo na e-mailovou adresu
- c) **Tarif** – soubor služeb poskytovaných mobilním operátorem za měsíční paušální platbu pro každou SIM kartu
- d) **Měsíční paušální platba** – pravidelně měsíčně účtovaný a hrazený poplatek za měsíční hlasový nebo datový tarif; v případě, že tarif bude používán jen část měsíce (např. aktivace v průběhu měsíce nebo odpojení na prázdniny apod.), bude poskytovatel služeb účtovat poměrnou částku měsíční paušální platby za tarif
- e) **Volné minuty** – minuty zdarma, které se uplatňují v průběhu měsíčního zúčtovacího období pro vnitrostátní odchozí hovory na všechny tzv. pevné linky (vyjma sítí s hovory zpoplatněnými extra sazbou) a sítí hlavních mobilních operátorů (O2, T-Mobile a Vodafone, ...) v rámci měsíční paušální platby za tarif
- f) **Volné SMS** – SMS zdarma, které se uplatňují při odeslání SMS z mobilního telefonu v ČR prostřednictvím mobilní sítě českého mobilního operátora
- g) **Časová rozmezí** – v tomto zadávacím řízení nejsou rozlišena časová rozmezí pro poskytované služby; hlasové, datové a jiné telekomunikační služby mobilního operátora nebudou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém se uskuteční – služby budou poskytovány bez jakékoli v změny či rozlišení v časovém rozmezí od 00.00 hodin do 24.00 hodin
- h) **Roaming** – služba mobilního operátora, která umožňuje používat mobilní telefon a služby mobilního operátora v zahraničí
- i) **Hlasová schránka** – služba umožňuje volajícímu zanechat hlasovou zprávu pro volaného
- j) **GPRS** (General Packet Radio Service) – technologie pro mobilní a datové přenosy
- k) **EDGE** (Enhanced Data rates for Global Evolution) – technologie pro mobilní datové přenosy (vylepšená technologie GPRS s použitím jiné modulace a kódování)
- l) **UMTS** (Universal Mobile Telephony Standard) – technologie pro mobilní komunikaci a mobilní datové přenosy v sítích třetí generace s nadstavbou HSDPA konkrétních tříd.
- m) **HSDPA** (High-Speed Downlink Packet Access) – technologie pro mobilní datové přenosy (vylepšená technologie UMTS s použitím jiné modulace a kódování)
- n) **VPN** – virtuální privátní síť, která představuje řešení interní komunikace v rámci zadavatele. Virtuální privátní síť spojuje všechny SIM zadavatele a v zaměstnaneckém programu do jedné sítě
- o) **HW** – se rozumí koncová zařízení: mobilní telefony, jejich příslušenství a mobilní datová koncová zařízení
- p) **Zaměstnanecký program** – užívání telekomunikačních služeb zaměstnanci zadavatele pro jejich soukromé potřeby za podmínek odpovídajících podmínkám tohoto výběrového řízení
- q) **Poskytovatel služeb, operátor** – uchazeč, se kterým bude na základě výsledku výběrového řízení uzavřena smlouva o plnění předmětu této veřejné zakázky.

2. ZÁKLADNÍ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování mobilních hlasových a datových telekomunikačních služeb na základě rámcové smlouvy uzavřené na dobu určitou v délce trvání 36 měsíců v rozsahu specifikovaném v zadávacích podmínkách této veřejné zakázky.

Součástí plnění je také poskytování zákaznické podpory, dodávek mobilních telefonů (vč. příslušenství k těmto telefonům a dalších produktů z nabídky poskytovatele služeb), zaměstnaneckého programu a dalších služeb dle těchto zadávacích podmínek.

Veškeré níže uvedené podmínky a požadavky zadavatele na poskytování telekomunikačních služeb představují minimální úroveň poskytovaných služeb, která musí být uchazečem dodržena a zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.

Uchazeč ve své nabídce předloží podrobnou specifikaci nabízených služeb, která bude obsahovat detailní popis splnění všech zadávacích podmínek.

Předpokládaný rozsah plnění veřejné zakázky:

Počet koncových uživatelských SIM zadavatele:

hlasové služby	59*
datové služby	20**

* z toho v 56 případech je předmětem plnění nyní i poskytování datových služeb spolu s hlasovými službami na jedné SIM

** z toho v 18 případech jsou datové služby využívány aktivně

Počet uživatelských SIM zahrnutých v zaměstnaneckém programu ke dni zpracování těchto zadávacích podmínek:

hlasové služby	217*
datové služby	15**

* z toho v 77 případech je předmětem plnění nyní i poskytování datových služeb spolu s hlasovými službami na jedné SIM; ve 201 případech jsou hlasové služby využívány aktivně

** z toho v 13 případech jsou datové služby využívány aktivně

Podrobný přehled o službách konzumovaných z jednotlivých SIM je uveden na jednotlivých listech v **Příloze č. 2** Výzvy k podání nabídky.

Zadavatel má právo shora uvedené počty navýšit nebo snížit dle svých potřeb a dle potřeb uživatelů zahrnutých v zaměstnaneckém programu.

Uchazeč musí umožnit, aby pod uzavřenou rámcovou smlouvu v kterémkoliv okamžiku jejího trvání mohlo být zahrnuto min. 350 jednotlivých SIM karet (zadavatele či v zaměstnaneckém programu).

O zahrnutí uživatele do zaměstnaneckého programu rozhoduje zadavatel.

Hlasové služby budou poskytovány s pokrytím min. 95% obyvatelstva ČR – uchazeč tuto skutečnost prokáže čestným prohlášením předloženým ve své nabídce (viz „Požadavky na prokázání splnění kvalifikačních předpokladů“ uvedené ve Výzvě k podání nabídky).

2.1. VNITROSTÁTNÍ HLASOVÉ TARIFY A TARIFIKACE

Uchazeč ve své nabídce uvede 5 různých hlasových tarifů (a 1 kombinovaný neomezený tarif – viz požadavky uvedené v čl. 2.5 níže), přičemž jednotlivé tarify navrhne dle níže uvedených podmínek a s využitím údajů dle přehledu konzumovaných služeb uvedených v **Příloze č. 2** Výzvy k podání nabídky.

Pro každou jednotlivou SIM uvedenou v kalkulaci uchazeč navrhne jeden z jím nabízených 5 (resp. 6 s kombinovaným neomezeným tarifem) hlasových tarifů tak, že vyplní všechny sloupce tabulky **Přílohy č. 2** Výzvy k podání nabídky, které jsou určeny k vyplnění.

Každý z 5 (resp. 6 s kombinovaným neomezeným tarifem) níže uvedených hlasových tarifů je uchazeč povinen nabídnout nejméně 1x (tj. použít v kalkulaci nejméně pro 1 SIM kartu).

Uchazeč je povinen respektovat všechny požadavky zadavatele uvedené jako komentáře k jednotlivým polím tabulky uvedené na listu „firemní“ Přílohy č. 2 Výzvy k podání nabídky.

Počet SIM uvedených v **Příloze č. 2** Výzvy k podání nabídky je orientační, vyjadřuje stav ke dni zpracování zadávacích podmínek této veřejné zakázky a může se měnit v návaznosti na aktuální potřeby zadavatele a uživatelů zahrnutých v zaměstnaneckém programu.

Smluvní podmínky uchazeče pro kterýkoliv z nabízených tarifů nebudou obsahovat žádné závazky z jednotlivých účastnických smluv ani jiné závazky, tj. tarif bude možné kdykoliv deaktivovat bez jakékoliv sankce ze strany uchazeče jako poskytovatele služeb.

Nabídka, která nebude respektovat tyto požadavky na jednotné zpracování nabídkové ceny, bude vyřazena a uchazeč podávající takovou nabídku vyloučen z tohoto výběrového řízení.

Uchazeč ve své nabídce uvede tyto základní typy mobilních hlasových tarifů, přičemž jejich označení ceny, popř. počet volných minut a SMS (tam, kde to zadávací podmínky uvedené níže stanoví) rovněž uvede do kalkulace nabídkové ceny dle **Přílohy č. 2** Výzvy k podání nabídky:

Tarif bez volných jednotek

Do tarifu bez volných jednotek nebudou zahrnuty žádné volné minuty ani volné SMS či další jiné volné jednotky (MMS, GPRS data, apod.). Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby (odchozí hovory, SMS, ...). Měsíční paušální poplatek spojený s tímto tarifem bude činit maximálně 1,- Kč/měs. bez DPH za 1 SIM kartu.

Uchazeč není oprávněn nabídnout v rámci tohoto druhu tarifu více variant.

Tarify s volnými jednotkami

Do tarifu s volnými jednotkami budou zahrnuty volné minuty pro vnitrostátní odchozí hovory na tzv. pevné linky a nejrozšířenějších sítí mobilních operátorů (O2, T-Mobile, Vodafone) a volné SMS. Zadavatel bude hradit služby poskytnuté v rámci tarifu měsíční paušální částkou za daný tarif. Služby nad rámec paušálu tarifu budou zpoplatněny jednotkovými cenami příslušné služby (odchozí hovory, SMS, ...).

Uchazeč je povinen nabídnout ve své nabídce tarify odpovídající těmto podmínkám pro jednotlivé druhy tarifů:

<i>druh tarifu</i>	<i>počet volných minut</i>	<i>min. počet volných SMS</i>
Tarif 80 – 100	80 – 120	200
Tarif 250 – 300	250 – 350	200
Tarif 550 – 600	550 – 650	200
Tarif 850 – 1000	850 – 1000	200

Uchazeč je povinen z požadovaného rozpětí volných minut zvolit pro každý druh tarifu konkrétní počet minut, které zahrne jaké volné minuty do ceny tarifu.

Uchazeč je povinen zvolit počet SMS, které zahrne jako volné SMS do ceny tarifu.

Uchazeč není oprávněn nabídnout více variant v rámci jednoho druhu tarifu.

Uchazeč uvede veškeré údaje nezbytné pro úplné vyplnění tabulky pro kalkulaci nabídkové ceny dle **Přílohy č. 2** Výzvy k podání nabídky, tj. u každé jednotlivé SIM označení tarifu, měsíční paušální cenu tarifu, minuty a SMS zahrnuté jako volné do paušálu tarifu, cenu odchozích hovorů a cenu SMS mimo paušál tarifu a cenu datových služeb (tj. cenu paušálu datového tarifu) a veškeré položky ceny VPN a ceny administrativních úkonů.

Společné podmínky pro všechny hlasové tarify

U vnitrostátních hovorů (hovory na tzv. pevné linky a do sítí operátorů O2, T-Mobile, Vodafone, apod.) uchazeč ve své nabídce uvede jednotnou cenovou sazbu za 1 min. pro všechny sítě platnou pro každý tarif.

Uchazeč však může pro různé tarify nabídnout různou výši jednotné sazby za vnitrostátní hovory (za předpokladu, že tato sazba bude u daného tarifu shodná pro všechny sítě).

Ostatní druhy hovorů a služeb (speciální barevné linky, speciálně tarifované hovory, MMS, roaming, atd.), které se případně v průběhu plnění smlouvy vyskytnou, budou zpoplatňovány sazbami poskytovatele služeb **dle ceníku, který předloží jako součást své nabídky.**

Hovory budou ve všech 5 shora uvedených hlasových tarifech (a rovněž v 1 kombinovaném neomezeném tarifu uvedeném níže v čl. 2.5) účtovány tak, že první minuta vnitrostátního odchozího hovoru bude účtována jako celá minuta (uchazeč je oprávněn nabídnout v první minutě účtování i za kratší časové úseky) a poté bude účtováno po vteřinách s tím, že cena každé vteřiny bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu (tj. tariface 60+1).

2.2. BEZPLATNÉ ZŘÍZENÍ A POSKYTOVÁNÍ VIRTUÁLNÍ PRIVÁTNÍ SÍTĚ (VPN)

Všechny SIM karty zadavatele a všechny SIM karty v zaměstnaneckém programu budou propojeny do jedné virtuální privátní sítě (VPN).

Uchazeč nebude za zřízení, existenci a provoz VPN požadovat po zadavateli poplatek vyšší než 1,- Kč/měs. bez DPH. Měsíční paušální poplatky za užívání služby VPN za 1 SIM budou v obou případech také maximálně 1,- Kč/měs. bez DPH.

Hovory v rámci VPN nebudou zpoplatněny, objem takových hovorů v rámci VPN nebude nijak omezen. Volné minuty nebudou čerpány při hovorech v rámci VPN.

Viz také komentáře uvedené k jednotlivým polím **Přílohy č. 2** Výzvy k podání nabídky v její elektronické podobě.

2.3. MEZINÁRODNÍ HOVORY 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, resp. na vyžádání uživatele zahrnutého v zaměstnaneckém programu.

Uchazeč ve své nabídce uvede ceny pro příchozí i odchozí roamingové hovory a SMS v rámci EU a Evropy. Uchazeč se zavazuje ceny za uvedené služby v průběhu trvání smlouvy nezvyšovat. Dojde-li v průběhu plnění této smlouvy k obecnému snížení cen uchazeče jako operátora, je uchazeč jako poskytovatel služeb povinen provést snížení cen i pro plnění poskytované zadavateli a uživatelům zahrnutým v zaměstnaneckém programu.

2.4. MOBILNÍ DATOVÉ SLUŽBY

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

Každý z 3 níže uvedených datových tarifů (resp. 4 – i s kombinovaným neomezeným tarifem) je uchazeč povinen nabídnout nejméně 1x (tj. použít v kalkulaci nabídkové ceny dle Přílohy č. 2 Výzvy k podání nabídky nejméně pro 1 SIM kartu).

Uchazeč ve své nabídce uvede tyto základní typy mobilních datových tarifů s fixní měsíční paušální platbou, přičemž jejich označení a ceny rovněž uvede do kalkulace nabídkové ceny dle **Přílohy č. 2** Výzvy k podání nabídky:

Tarif DATA 1

- s rychlostí download min. 1024 kbps, s pokrytím území ČR, s omezením objemu stažených dat (FUP) min. 2GB/měs., v nejvyšší možné kvalitě a užité hodnotě pro zadavatele
- bude využíván prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení s využitím SIM karty (notebook, tablet, ...).

Tarif DATA 2

- umožňující přenosy dat i prostřednictvím sítě 4G (LTE)
- s rychlostí download min. 1024 kbps, s pokrytím území ČR, bez omezení objemu stažených dat (FUP), v nejvyšší možné kvalitě a užité hodnotě pro zadavatele
- bude využíván prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení s využitím SIM karty (notebook, tablet, ...).

Tarif DATA 3

- s rychlostí download min. 1024 kbps, s pokrytím území ČR, s omezením objemu stažených dat (FUP) min. 2GB/měs., v nejvyšší možné kvalitě a užité hodnotě pro zadavatele
- bude využíván prostřednictvím SIM karty v telefonu s připojením k Internetu.

U všech tří tarifů uchazeč ve své nabídce uvede přesnou specifikaci nabízeného druhu tarifu a technických parametrů poskytovaných datových služeb, a to s uvedením minimálně následujících údajů:

- I. rychlosti download/upload (zvlášť pro každou přenosovou technologii)
- II. geografické pokrytí území a populace (s rozlišením dle jednotlivých druhů přenosových technologií)
- III. FUP
- IV. možnost využití sítě 4G (LTE)
- V. aktuální nabídka koncových zařízení

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.

Uchazeč není oprávněn nabídnout více variant v rámci jednoho druhu tarifu.

2.5. KOMBINOVANÝ NEOMEZENÝ TARIF

Kromě shora uvedených hlasových a datových tarifů uchazeč ve své nabídce uvede 1 základní typ kombinovaného neomezeného tarifu pro hlasové a datové služby. Zadavatel bude hradit služby poskytnuté v rámci tarifu měsíční paušální částkou za daný tarif. Označení a cenu tarifu uchazeč uvede do kalkulace nabídkové ceny dle **Přílohy č. 2** Výzvy k podání nabídky. Tarif musí splňovat tyto požadavky zadavatele:

Tarif NEOMEZENÝ

- volání do všech sítí v ČR zdarma bez omezení počtem volných minut
- SMS zdarma bez omezení počtem volných SMS
- s rychlostí download min. 1024 kbps, s pokrytím území ČR, s omezením objemu stažených dat (FUP) min. 2GB/měs., v nejvyšší možné kvalitě a užité hodnotě pro zadavatele.

Ostatní podmínky a požadavky zadavatele platné obecně pro všechny hlasové tarify výše, platí i pro tento tarif.

Ostatní podmínky a požadavky zadavatele platné obecně pro všechny datové tarify výše, platí i pro tento tarif.

Uvedený neomezený tarif je uchazeč povinen nabídnout nejméně 1x (tj. použít v kalkulaci nabídkové ceny dle Přílohy č. 2 Výzvy k podání nabídky nejméně pro 1 SIM kartu).

Uchazeč není oprávněn nabídnout více variant v rámci tohoto tarifu.

2.6. DODÁVKY KONCOVÝCH ZAŘÍZENÍ

Za dotované ceny:

Zadavatel **nepožaduje** nákup telefonů, příslušenství a dalších koncových zařízení (dále jen „HW“) za tzv. **dotované ceny** (např. ve výši 1,- Kč bez DPH), které jsou podmíněny uzavřením uživatelské smlouvy na dobu určitou se závazkem min. plnění.

Za nedotované ceny:

Uchazeč umožní zadavateli čerpání tzv. **budgetu**, tzn. finanční částky dotace poskytnuté uchazečem, kterou bude zadavatel oprávněn použít pro nákupy nedotovaného HW u uchazeče jako poskytovatele služeb za nedotované ceny, a to po celou dobu trvání smlouvy.

Uchazeč umožní použití budgetu na nákup nedotovaného HW bez požadavku na závazek konkrétního měsíčního plnění z účastnické smlouvy.

Uchazeč umožní použití budgetu na nákup nedotovaného HW bez požadavku na souběžné uzavření účastnické smlouvy na dobu určitou v délce 24 měsíců, tj. použití budgetu je umožněno kdykoliv během trvání účastnické smlouvy uzavřené jak na dobu určitou, tak na dobu neurčitou.

Zadavatelem požadovaná výše tohoto budgetu činí 300 000,- Kč vč. DPH.

Uchazeč ve své nabídce uvede aktuální přehled nedotovaného HW, který je možné pořizovat za využití budgetu, vč. jejich cen. Tento přehled se v průběhu plnění zakázky může měnit s ohledem na obchodní politiku uchazeče a technologický a cenový vývoj HW na trhu. Aktualizovanou nabídku HW vybraný uchazeč poskytne v průběhu plnění zakázky zadavateli kdykoliv na vyžádání.

3. DALŠÍ POŽADAVKY ZADAVATELE NA PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Veškeré níže uvedené požadavky zadavatele dalších souvisejících služeb, představují jejich minimální úroveň, která musí být uchazečem zajištěna a dodržena po celou dobu trvání smlouvy.

Uchazeč však může nabídnout jiné, pro zadavatele výhodnější podmínky, než které jsou uvedeny níže.

3.1. PŘENESENÍ TELEFONNÍCH ČÍSEL A SOUVISEJÍCÍ SLUŽBY

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel jak zadavatele, tak i zahrnutých v zaměstnaneckém programu tak, že vybraný uchazeč (bude-li vybrána jako nejvhodnější nabídka jiného poskytovatel než je stávající poskytovatel) jako poskytovatel služeb zajistí přenos 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 přenosu od stávajícího mobilního operátora (T-Mobile) včetně termínového harmonogramu.** Realizaci přenosu nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce jednotlivých SIM. Veškerá případná omezení vyplývající z přenosu čísel uvede uchazeč v jasných a konkrétních bodech ve své nabídce.

Zadavatel požaduje provedení tohoto přenosu zdarma nebo za poplatek ve výši max. 1,- Kč bez DPH (bude účtován jako poplatek za převedení SIM karty pod smlouvu zadavatele – viz **Přílohu č. 2** Výzvy k podání nabídky) v co možná nejkratší lhůtě, nejpozději však do 60-ti kalendářních dnů od uzavření smlouvy na plnění této veřejné zakázky.

Pokud uchazeč tento termín nesplní, uhradí zadavateli, resp. uživateli zahrnutému do zaměstnaneckého programu smluvní pokutu ve výši 50,- Kč za každý započatý den prodlení za každou jednotlivou SIM kartu, kromě případů, kdy uchazeč prokáže, že nedodržení tohoto termínu je způsobeno okolnostmi, které nemohl ovlivnit.

Žádná ze SIM zadavatele není vázána tak, že by byla omezena možnost přenosu čísel okamžitě po uzavření smlouvy z tohoto výběrového řízení.

V případě uživatelů zahrnutých v zaměstnaneckém programu budou telefonní čísla přenesena na základě jejich rozhodnutí o dalším setrvání v zaměstnaneckém programu. Zadavatel doplňuje, že v zaměstnaneckém programu jsou zahrnuta telefonní čísla se závazkem pouze v řádu jednotek kusů.

Uchazeč se dále zavazuje, že ke dni zahájení plnění dané SIM karty na vyžádání ze strany zadavatele provede zdarma odblokování všech stávajících blokováných mobilních telefonů z důvodů

jejich dalšího používání v mobilní síti vybraného uchazeče s možností využití všech požadovaných služeb vymezených předmětem této veřejné zakázky. Uchazeč se zároveň zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících na nové SIM.

3.2. VÝPISY SLUŽEB A FAKTURACE

Uchazeč jako poskytovatel služeb bude plnit tyto podmínky a požadavky zadavatele:

- a) bezplatně (nebo maximálně za poplatek 1,- Kč bez DPH) poskytovat podrobný výpis všech uskutečněných odchozích hovorů a poskytnutých služeb pro každou 1 SIM kartu v elektronické formě
- b) bezplatně poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů v přehledném členění za každou SIM kartu v elektronické formě
- c) výpisy poskytnutých služeb za uplynulý kalendářní měsíc uchazeč poskytne zadavateli elektronicky ve standardních formátech (XLS, XLSX, PDF, CSV, ...)
- d) výše uvedené elektronické výpisy a přehled uchazeč poskytne zadavateli a každému uživateli zahrnutému v zaměstnaneckém programu později do 10. dne následujícího kalendářního měsíce – každému z nich vždy v jednom souboru
- e) soubor určený pro zadavatele bude umístěn ke stažení na serveru uchazeče, ke kterému budou mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet; soubor bude na serveru zadavateli k dispozici vždy nejméně po dobu 2 následujících měsíců
- f) uživatelům zahrnutým v zaměstnaneckém programu budou vyúčtování služeb a fakturace poskytovatelem služeb zasílány elektronicky přímo na jednotlivé kontaktní e-mailové adresy těchto uživatelů; úhrady plateb za poskytované služby budou prováděny vždy koncovým uživatelem přímo poskytovateli služeb bez prostřednictví zadavatele.

Daňové doklady (faktury) budou zadavateli zasílány do jeho sídla v listinné formě. Detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v listinné (papírové) formě bude dodán pouze na vyžádání.

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

3.3. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

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

- a) identifikace volajícího
- b) konferenční hovory
- c) přesměrování hovoru na jiný mobilní telefon
- d) přesměrování hovoru do hlasové schránky
- e) zobrazení čekajícího hovoru
- f) přidržení hovoru
- g) zmeškané hovory formou SMS a čísla volajícího
- h) blokování hovorů
- i) blokování hovorů na barevné linky, Premium SMS, služby třetích stran
- j) možnost skrytí telefonního čísla
- k) roaming
- l) podpora MMS technologie
- m) zabezpečení proti neoprávněnému odposlechu a úniku dat o telekomunikačním provozu zadavatele
- n) zamezení/umožnění datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu

3.4. ADMINISTRATIVNÍ ÚKONY A SLUŽBY

Zadavatel požaduje, aby uchazeč ve své nabídce poskytl následující administrativní úkony a služby, přičemž **maximální výše ceny za každou z níže uvedených položek bude činit 1,- Kč/měs. bez DPH:**

- a) změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy)
- b) odpojení z důvodů krádeže, a to bezodkladně po nahlášení oprávněnou osobou zadavatele
- c) reaktivace po krádeži
- d) podrobný elektronický výpis
- e) aktivace*
- f) výměna SIM karty (po krádeži, z důvodů zvýšení paměťové kapacity, zničení apod.)
- g) převod SIM pod smlouvu zadavatele (včetně přenesení tel. čísla)
- h) převod SIM mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla)

* Aktivace zde uvedená představuje jednorázovou platbu spojenou s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty.

Uchazeč ve své nabídce nabídne a ocení modelové množství výše uvedených služeb uvedené v **Příloze č. 2** Výzvy k podání nabídky.

3.5. ÚROVEŇ ZÁKAZNICKÉ PODPORY

Po dobu trvání smlouvy:

- a) bude zadavateli k dispozici obchodní zástupce uchazeče jako poskytovatele služeb k jednání v místě sídla zadavatele – uchazeč ve své nabídce uvede jméno, příjmení a kontaktní údaje konkrétní odpovědné osoby, která bude určena k jednání a zastupování uchazeče vůči zadavateli po dobu trvání smlouvy; v případě potřeby (za účelem vyřizování reklamací, apod.) tato osoba osobně navštíví zadavatele v jeho sídle, a to do 24 hod. od požadavku zadavatele
- b) bude zadavateli k dispozici speciální zákaznická linka uchazeče pro on-line objednávky změn nastavení služeb a objednávky HW, kterou budou moci používat kontaktní osoby zadavatele v pracovní dny min. v době od 8.30 do 17.00 hod.
- c) bude zajištěno provedení změn v nastavení služeb dle požadavků zadavatele ve lhůtě max. 24 hod. od předání požadavku zadavatele uchazeči jako poskytovateli služeb
- d) v případě objednání HW, budou dodávky prováděny uchazečem jako poskytovatelem služeb do sídla zadavatele, a to ve lhůtě max. do 48 hod. od zaslání objednávky odběratelem
- e) přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.)
- f) zajištění záručního a pozáručního servisu HW (koncových zařízení) v sídle zadavatele (vyzvednutí a doručení HW).

Uchazeč ve své 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.

3.6. DODATEČNÉ SLEVY

Veškeré dodatečné slevy (tzv. profi slevy, atp.) je uchazeč povinen promítnout již do jednotkových cen uvedených v **Příloze č. 2** Výzvy k podání nabídky.

3.7. ZAMĚSTNANECKÝ PROGRAM

Zadavatel požaduje, aby uchazeč ve své nabídce uvedl veškeré podmínky a možnosti týkající se zaměstnaneckého programu a platné pro uživatele v něm zahrnuté.

Zadavatel dosud měl k dispozici zaměstnanecký program, jehož podmínky byly shodné s plněním dle rámcové smlouvy. Zadavatel proto upozorňuje, že v případě, že podmínky nabídnuté uchazečem pro zaměstnanecký program budou výrazně odlišné od podmínek platných pro zadavatele (tj. pro SIM nezahrnuté do zaměstnaneckého programu), je možné, že jednotliví uživatelé zahrnutí do zaměstnaneckého programu se rozhodnou služeb poskytovatele plnění již nadále nevyužívat.

V případě, že uživatel zahrnutý do zaměstnaneckého programu bude v prodlení s úhradou poskytnutých služeb o více než 30 dnů, a to i po doručení upomínky poskytovatele služeb k takové úhradě, zadavatel na základě oznámení poskytovatele služeb doručeného zadavateli o takovém prodlení neprodleně rozhodne o vyřazení uživatele ze zaměstnaneckého programu. Takové rozhodnutí doručí zadavatel poskytovateli služeb.

Zadavatel však sděluje, že k takovému případu za posledních 36 měsíců nedošlo.

Zadavatel dále sděluje, že s každým ze zaměstnanců jako uživatelů zahrnutých do zaměstnaneckého programu má uzavřenou smlouvu, ze které vyplývá závazek zadavatele uhradit poskytovateli plnění dlužné plnění za zaměstnance a právo zadavatele vymáhat po zaměstnanci toto dlužné plnění v rámci zaměstnaneckého vztahu.

Zadavatel proto doporučuje, aby se veškeré podmínky a možnosti platné pro uživatele zahrnuté v zaměstnaneckém programu nijak nelišily od podmínek platných pro zadavatele (tj. pro SIM nezahrnuté do zaměstnaneckého programu).

V případě odlišností zadavatel požaduje, aby uchazeč ve své nabídce uvedl min. 3 hlasové a 2 datové tarify a veškeré další související podmínky (vč. cenových) a možnosti platné pro uživatele zahrnuté v zaměstnaneckém programu.

Podmínky a požadavky zadavatele týkající se VPN jsou uvedeny v této **Příloze č. 1** výše.