

1. Podrobná specifikace předmětu plnění

Dodavatel zajistí poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora v dále uvedeném minimálním rozsahu:

- zajištění mobilních hlasových služeb,
- zajištění SMS a MMS služeb,
- zajištění mobilních datových služeb,
- zajištění virtuální podnikové sítě VPS,
- zajištění roamingových služeb,
- zajištění přenesení stávajících telefonních čísel od jiného mobilního operátora,
- zajištění elektronických výpisů a fakturace,
- zabezpečení zákaznické podpory,
- zajištění ostatních a doplňkových služeb.

Celkový počet stávajících provozovaných SIM karet je 391 ks. **Centrální zadavatel stanovuje, že počty jednotek uváděných v příloze č. 4 dokumentu s názvem Výzva k podání nabídek a zadávací dokumentace, jehož součástí je i tato příloha (dále jen „ZD“) jsou uváděny pouze pro potřeby hodnocení nabídek. Na základě příslušných smluv na plnění předmětu veřejné zakázky (dále jen „smlouva“) bude odebráno plnění v množství podle komunikačních potřeb centrálního zadavatele a organizací uvedených v odst. 2.2 ZD.**

2. Požadované hlasové tarify

Centrální zadavatel stanovil hlasové tarify. Uchazeč nabídne jednotkové ceny za požadované služby, když vyplní tabulku v příloze č. 4. Jednotkové ceny jsou požadovány pro dvě následující skupiny uživatelů (zadavatelů):

A. Tarif bez volných minut a SMS

V rámci tarifu bez volných minut a SMS centrální zadavatel nepřipouští žádné volné minuty a SMS ani jiné volné jednotky pro SIM karty. Centrální zadavatel a dílčí zadavatelé budou hradit pouze rozsah poskytnutých služeb, které jsou oceněné jednotkovými cenami příslušné služby, k tomu 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 (paušál a jednotková minutová sazba), které uchazeč uvedl v tabulce v příloze č. 4.

Centrální zadavatel dále požaduje, aby uchazeč ve své nabídce 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.

Zadavatel požaduje, aby při zpoplatňování hovorů nebyla rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabém provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena hovoru.

B. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem centrální zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS. Centrální zadavatel nebo dílčí zadavatelé budou hradit nad rámec ceny pouze rozsah dalších odebraných služeb, které jsou oceněny jednotkovými cenami poskytovatele, jako např. MMS, speciální balené linky, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd., a to v běžně nabízených cenových sazbách daného mobilního operátora.

V tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem uchazeč garantuje nabídkovou cenu, kterou uvedl v tabulce přílohy č. 4, a to po celou dobu platnosti smlouvy.

Nabídková cena může být dále snížena v elektronické aukci.

3. Mobilní datové služby

Centrální zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet zadavatelů byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré datové služby mohly být standardně deaktivovány. Uchazeč v nabídce předloží popis obsahu a technických parametrů svých datových služeb.

Centrální zadavatel požaduje, aby uchazeč poskytl 5 základních typů datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu. Uchazeč nabídne tyto vybrané typy služeb, které musí splňovat minimální požadavky:

1. mobilní datová služba s FUP min. 300 MB/měsíc,
2. mobilní datová služba s FUP min. 5 GB/měsíc,
3. mobilní datová služba s FUP min. 10 GB/měsíc,
4. mobilní datová služba s FUP min. 20 GB/měsíc,
5. mobilní datová služba BEZ FUP s min. rychlostí přenosu 10 Mbps.

Převvedené mobilní datové služby centrální zadavatel požaduje poskytnutí nejrychlejší technologií připojení, která je v dané oblasti dostupná.

Mobilní datová služba bez FUP bude vždy spojená i s neomezeným tarifem.

Po vyčerpání FUP nesmí být ukončeno poskytování dat, pouze může být omezena rychlost na provozní minimum.

Uchazeč v nabídce popíše technické parametry těchto služeb, přičemž přesně specifikuje, o kterou službu z portfolia datových služeb uchazeče se jedná.

Uchazeč doplní do přílohy č. 4 nabídkové ceny za požadované služby.

Centrální zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Uchazeč v nabídce popíše tuto funkcionalitu.

4. Virtuální podniková síť VPS

Centrální zadavatel požaduje, aby uchazeč připojil všechny SIM karty centrálního zadavatele a dílčích zadavatelů do jedné virtuální sítě VPS. Centrální zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPS do 30 dnů od uzavření smlouvy. Centrální zadavatel si vyhrazuje právo množství SIM karet v budoucnu snížit či navýšit podle komunikačních potřeb města Litvínov a jeho organizací. Centrální zadavatel požaduje bezplatné volání v rámci VPS přev všechny SIM karty. V rámci uvedených tarifů uchazeč garantuje nabídkovou cenu, kterou uvedl do přílohy č. 4. Nabídková cena může být dále snížena v elektronické aukci.

5. Roamingové služby

Centrální zadavatel požaduje možnost bezplatné aktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách a jeho zapojení a vypojení během lhůty 24 hodin, pokud o to požádá kontaktní osoba centrálního zadavatele nebo dílčího zadavatele.

Centrální zadavatel požaduje poskytování příchozího a odchozího hlasového roamingu a datového roamingu v zemích EU za stejných podmínek jako v ČR.

Centrální zadavatel požaduje poskytování příchozího a odchozího hlasového roamingu a datového roamingu mimo EU v rámci Evropy v podobě balíčku, který bude min. o 10 % levnější než dodavatelem běžně nabízený základní roamingový tarif přev tyto zóny.

6. Přenesení stávajících telefonních čísel od jiného mobilního operátora

Centrální zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel, které používá centrální zadavatel a dílčí zadavatelé. Vybraný uchazeč zajistí přenositelnost současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění, a v souladu s opatřeními obecné povahy Českého telekomunikačního úřadu č. OOP/10/10.2012-12 a OOP/10/02.2020-1 do vlastní sítě tak, aby byla zachována funkčnost hlasových a datových služeb těchto telefonních čísel.

Dodavatel v nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace současných telefonních čísel k vybranému poskytovateli mobilních telekomunikačních služeb včetně termínovaného harmonogramu. Návrh postupu zpracuje každý dodavatel, ať již je současným poskytovatelem služeb pro město Litvínov a jeho organizace či nikoli. Migrací nesmí být zásadně omezen provoz a funkce centrálního zadavatele nebo dílčích zadavatelů. Případná omezení či rizika dodavatel uvede ve své nabídce.

7. Výpisy a fakturace

Ve věci fakturace za služby centrální zadavatel požaduje, aby uchazeč zajistil:

- Faktury v elektronické podobě s tím, že detailní (podrobný) výpis uskutečněných odchozích spojení za každou 1 SIM kartu v papírové formě bude příslušnému zadavateli dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur dle požadavku konkrétního zadavatele.
- Bezplatné poskytování podrobného výpisu všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 3 měsíců na serveru dodavatele. Příslušný zadavatel a jím pověřené osoby budou mít k serveru zabezpečený přístup prostřednictvím internetu.
- Bezplatné poskytování celkového přehledu měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby příslušného zadavatele v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za příslušný měsíc bude umístěn nejméně po dobu 3 měsíců na serveru vybraného dodavatele. Příslušný zadavatel a jím pověřené osoby budou mít k serveru zabezpečený přístup prostřednictvím internetu.
- Zajištění možnosti více fakturačních skupin v rámci jednoho subjektu (příslušného zadavatele) za účelem jednoduššího vyúčtování jako např. specifické účtování projektů či samostatné faktury.
- Všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu umožňujícím další automatizované zpracování v systémech centrálního zadavatele a dílčích zadavatelů, zejména ve formátu CSV, XLS, PDF (musí umožnit kopírování dat), případně XML.
- V detailní fakturaci musí být k dispozici informace o skutečně provolaných vteřinách/minutách a zároveň o účtovaných vteřinách/minutách.

Dodavatel v nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů podle výše uvedených požadavků.

8. Zákaznická podpora

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

- obchodní zástupce pro jednání v místě sídla centrálního zadavatele,
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, možnost zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu nebo přímý přístup do rozhraní operátora,

- bezplatné volání centrálního zadavatele a dílčích zadavatelů na linku zákaznické podpory uchazeče,
- bezplatný hovor s operátorem v rámci operátorských služeb,

K prokázání splnění těchto požadavků dodavatel v nabídce detailně popíše způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude zahrnovat a zohledňovat výše uvedené požadavky centrálního zadavatele.

9. Ostatní a doplňkové služby

Centrální zadavatel požaduje možnost bezplatné aktivace, resp. deaktivace a používání níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM kartách (hlasových, není-li stanoveno jinak):

- identifikace volajícího,
- konferenční hovory,
- přesměrování na jiný mobilní telefon,
- přesměrování do hlasové schránky,
- informační SMS o zmeškaném hovoru, pokud byla SIM karta mimo signál.

Centrální zadavatel dále požaduje, aby uchazeč bezplatně poskytoval následující služby a administrativní úkony:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- podrobný elektronický detailní výpis,
- opis faktury,
- aktivace a deaktivace SIM karty,
- výměna SIM karty (po ztrátě, po krádeži, potřeba jiného formátu SIM, zvýšení paměťové kapacity apod.),
- výměna nefunkční SIM karty za novou,
- změna tarifu,
- převzetí čísla (převod vlastnictví mezi subjekty),
- aktivací poplatek (tj. jednorázová platba spojená s novou aktivací každé jednotlivé SIM karty),
- blokování služeb třetích stran (např. prémiové SMS, volání na barevné linky),
- odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb (např. prázdniny, volby),
- aktivace SIM karty po ukončení z důvodu dočasného nevyužívání služeb na SIM kartě (např. prázdniny, volby),
- reaktivace SIM karty po ztrátě, krádeži či odpojení,
- blokace a reaktivace roamingu, možnost nastavení limitů pro roamingovou komunikaci, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- zajištění nových SIM karet a telefonních čísel,
- dodání požadovaného počtu rezervních SIM pro operativní aktivaci v případě potřeby,
- doručení SIM karty do místa, které určí příslušný zadavatel,
- aktivace a deaktivace služeb třetích stran s vyšší tarifací (ve výchozím nastavení čísel budou tyto služby deaktivovány),
- zaslat na vyžádání oprávněné osobě příslušného zadavatele seznam aktivních čísel, a to minimálně s uvedením telefonního čísla, čísla SIM, hlasového a datového tarifu, limitu na datový roaming apod.,
- zaslat na vyžádání oprávněné osobě příslušného zadavatele statistiku objemu přenesených dat za definované období min. 2 měsíce zpětně, pro zajištění optimalizace používaných datových tarifů. Pokud by došlo ke změně legislativy, zašle uchazeč statistiku max. za období, po které může operátor informace o provozu uchovávat.

Zadavatel požaduje zaměstnanecký program – dodavatel ve své nabídce uvede způsob zajištění využití zvýhodněných služeb pro rodinné příslušníky zaměstnanců zadavatele a jeho podmínky. Zaměstnanecký program nebude součástí hodnocení.

Zadavatel požaduje zřízení finančního rozpočtu v minimální výši 400 tis. Kč bez DPH určeného na nákup telekomunikačního zařízení, jako jsou mobilní telefony, příslušenství a datová zařízení.

Zadavatel dále požaduje zřízení zákaznického webového portálu pro on-line administraci s možností nastavení telefonních čísel, přidělení 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.

Uchazeč není oprávněn účtovat centrálnímu zadavateli ani dílčím zadavatelům skryté náklady.

Pokud uchazeč nabízí nadstandardní služby, specifikuje tyto služby ve zvláštním oddíle své nabídky. Jestliže uchazeč v průběhu smluvního vztahu nabídne služby, které nejsou výslovně definovány v této výzvě, uchazeč je poskytne centrálnímu zadavateli a jeho organizacím za standardních podmínek. Tím však nevzniká povinnost příslušného zadavatele takové služby odebrat.

Zadavatel požaduje maximální dostupnost a spolehlivost všech nabízených služeb.