**Telekomunikační služby prostřednictvím mobilních sítí**

**Základní požadavky na služby k SIM kartám v mobilních telefonech**

Hlasové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

* odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemský a zahraničních mobilních a pevných sítí
* odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničních (mezinárodní roaming)
* přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba)
* přesměrování příchozích hovorů na jiné telefonní číslo
* volání do hlasové schránky
* volání zdarma na čísla tísňových volání
* možnost skrytí telefonní čísla
* služba přidržení hovoru
* služba konferenčních hovorů

Textové služby

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

* možnost odesílat a přijímat SMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí
* možnost odesílat MMS do zahraničních sítí
* možnost odesílat a přijímat MMS v cizích sítích (MMS v roamingu).

Hlasový a datový roaming

Zadavatel požaduje možnost aktivace hlasového a datového roamingu na vybraných SIM kartách. Zadavatel požaduje, aby uchazeč v rámci své nabídky předložil počty roamingových partnerů GSM, GPRS a UMTS.

Zadavatel požaduje, aby uchazeč uvedl, za jakých podmínek poskytuje možnost datového roamingu. Dále zadavatel požaduje uvedení cen za hlasový a datový roaming v zemích EU a ostatním světě.

**Mobilní datové služby služeb na SIM kartách v mobilních telefonech**

V případě datových služeb na SIM kartách v mobilních telefonech bude uchazeč zadavateli poskytovat standardní datovou službu spočívající v umožnění:

* připojení k internetu technologií přenosu dat GPRS/EDGE/UMTS s rychlostí download do 512 kb/s
* přístup na informační služby WAP
* mobilní připojení k síti internet/intranet
* příjem a odesílání zpráv elektronické pošty (e-mail) na mobilním telefonním přístroji

Uchazeč uvede v nabídce rozsah pokrytí území ČR mobilní datovou službou (v %) s využitím technologií GPRS, EDGE a UMTS.

**Mobilní datové služby prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení**

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení (PCMCIA karty, externí modemy s připojení na USB) dle následujících požadavků:

* cenově výhodné vysokorychlostní připojení k datové síti a internetu technologií přenosu dat (UMTS/CDMA) s rychlostí min. 512 kbit/s s pokrytím minimálně 80% území ČR, a to v co možná nejvyšší kvalitě a užitné hodnotě pro zadavatele
* cenově výhodný tarif (měsíční paušál) pro neomezený objem přenášených dat

Uchazeč uvede zejména následující funkční vlastnosti nabízeného řešení:

* maximální přenosovou rychlost nabídnuté služby v členění „upsteam“ a „downstream“
* pokrytí/dostupnost na území ČR, vyjádření jako % pokrytí území ČR
* datové technologie UMTS/CDMA musí být dostupné v rámci jednoho tarifu, tak aby uživatel měl možnost využít více různých alternativních technologií v závislosti na výhodnosti jejího použití vzhledem k místním podmínkám
* detailní popis parametrů uplatňování FUP (Fair User Policy) v členění pro komunikaci ve veřejném internetu a pro komunikaci v privátních datových sítích

**Služby virtuální podnikové sítě**

Zadavatel požaduje, aby se uchazeč smluvně zavázal k vytvoření jednotné virtuální podnikové sítě (dále jen „VPS“) vybraných služebních mobilních telefonů zadavatele s tím, že VPS bude splňovat následující požadavky:

* umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny SIM karet (zadávání pravidel pro volání
* umožní definovat seznamy povolených a nepovolených telefonních čísel
* umožní označovat uskutečněné hovory pomocí prefixů tak, aby bylo možno v datech elektronického vyúčtování pomocí těchto prefixů rozlišovat služební a soukromé hovory
* umožní začlenit do VPS i vybrané fixní telefonní přípojky zadavatele

Zadavatel od uchazeče očekává nabídku na speciální cenové zvýhodnění za služby VPS, a to konkrétně:

* minimální jednorázovou platbu za zřízení VPS
* minimální jednorázové platby za zařízení SIM karty do VPS
* minimální měsíční paušální platby za účast SIM karty ve VPS
* volání v rámci VPS nesmí čerpat volné minuty přidělených u hlasových tarifů

Zadavatel požaduje, aby ke každému výše požadovanému bodu uchazeč uvedl zda, jakým způsobem a za jakých obchodních podmínek jej návrh řešení uchazeče splňuje. V případě, že se podmínky/funkcionalita liší dle typu koncového přístroje (fixní/mobilní telefon). Uchazeč uvede popis pro každý druh služby samostatně.

**Služby „mobilní kanceláře“**

Zadavatel zvažuje využívání služeb typu „mobilní kancelář“ pro vybraný okruh pracovníků. Od těchto služeb zadavatel očekává:

* vzdálenou práci s e-maily, adresářem, kalendářem, úkoly atd.
* synchronizaci s firemními poštovními servery (MS Exchange, Lotus Notes, případně jinými)

Zadavatel od uchazeče požaduje, aby:

* popsal detailně funkcionalitu služeb „mobilní kanceláře“, které je s to nabídnout
* popsal způsob zpoplatňování služby (jednorázové a pravidelné poplatky) v závislosti na počtu uživatelů a druhu instalace systému
* podal vysvětlení k technickému zabezpečení, a to zejména s ohledem na požadavky kladené na instalaci systému, tj.:

1. zda je nutné instalovat systém „in-house“ – v lokální podnikové síti – a platit za SW licence a za instalaci systému, nebo
2. zda je nutné na straně uživatele používat speciální mobilní přístroj, nebo zda lze službu využívat i na jiných podporovaných mobilních telefonech s výčtem případných omezení na plnou funkcionalitu služby

**Služby „Pro terénní zaměstnance“**

Zadavatel zvažuje využívání služeb typu „vzdáleného přístupu“ pro vybraný okruh pracovníků.

* od těchto služeb zadavatel očekává:
* vzdálenou práci s e-maily, adresářem, kalendářem, úkoly atd.

Vzdálený přístup do systémů (databází) zadavatele v rámci VPN prostřednictvím dedikovaného APN

Zadavatel od uchazeče požaduje aby:

* popsal detailně funkcionalitu služeb „vzdáleného přístupu“, které je s to nabídnout
* popsal způsob zpoplatňování služby (jednorázové a pravidelné poplatky) v závislosti na počtu uživatelů a druhu instalace systému

**Služby „hromadného odesílání a přijímání SMS“**

Zadavatel požaduje zabezpečení služby „hromadného odesílání a přijímání SMS“ prostřednictvím SW aplikace bez použití HW modulů nebo telefonátů dle následujících požadavků:

* možnost komunikace přes internet
* podpora zákaznického rozhraní na bázi webové služby nebo rozhraní HTTP GET/POST
* možnost odesílání až 20 SMS zpráv za sekundu
* možnost odesílání SMS do všech mobilních i pevných sítí
* možnost obousměrné SMS komunikace (odesílání a příjem SMS)
* možnost zkušebního provozu služby po dobu dvou měsíců
* možnost využívat vlastní aplikace
* podpora zpráv složených z více částí, podpora binárních SMS a zpráv zobrazených pouze na displej
* možnost použít Sufixy definované aplikací
* možnost potvrzení o doručení vybraných SMS zpráv příjemcům (doručenky)
* možnost propojení s firemním e-mailem, kalendářem a adresářem

Zadavatel od uchazeče požaduje, aby:

* popsal detailně funkcionalitu služeb „hromadného odesílání a přijímání SMS“, které je schopen nabídnout
* popsal detailně technický popis rozhraní
* popsal způsob zpoplatňování služby (jednorázové a pravidelné poplatky) v závislosti na počtu odeslaných SMS a rychlosti odesílání SMS.

**Další požadavky zadavatele**

Zadavatel předpokládá, že uchazeč do této kapitoly uvede další možné mobilní služby nebo zvýšení uživatelského komfortu při využívání nabízených standardních služeb nebo zvýšení případné hodnoty služeb.

Zadavatel požaduje, aby součástí nabídky byl ceník, obchodní podmínky, případně zvýhodněné podmínky využití dalších mobilních služeb, které může využít.

**Požadavky na zpoplatňování a účtování hovorů**

Hlasový tarif

Zadavatel požaduje nabídku dvou hlasových tarifů za následujících podmínek

1. k tarifům navrženým pro jednotlivé SIM karty byl pro každé zúčtovací období (měsíc) stanoven příděl volných minut pro volání
2. přidělené volné minuty bylo možné postupně čerpat na hovory do všech tuzemských sítí (mobilních a pevných)

SMS tarif

Zadavatel požaduje nabídku speciálních SMS tarifu za následujících podmínek

1. k tarifu byl pro každé zúčtovací období (měsíc) stanoven příděl volných SMS
2. přidělené volné SMS bylo možné postupně čerpat na SMS do všech mobilních sítí

Volání v době silného a slabého provozu

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

Služba elektronického vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby se uchazeč smluvně zavázal zabezpečit přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet oddělené za zadavatelem definované skupiny SIM karet (telefonních čísel).

Základní požadavky zadavatele na obsah elektronického vyúčtování:

* elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur)
* rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů do souhrnů za jednotlivé SIM karty
* podrobný výpis veškerých uskutečněných spojení a použitých služeb obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

Požadavky zadavatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování:

* připojení zabezpečeným typem komunikace (SSL)
* přidělování přístupových práv a definici roli uživatelů a jejich pravomocí
* export dat ve formátu CSV
* uchování detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců
* archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 2 měsíců.

Informace o předpokládaném objemu a struktuře služeb

Závaznými informacemi pro uchazeče, na základě kterých uchazeč stanoví optimální tarify a další obchodní podmínky poskytování služeb, jsou informace o objemu a struktuře předpokládaného provozu.

Objem provozu souhrnně na všech mobilních telefonech zadavatele je uveden v příloze č. 1.

**Služby z kategorie „péče o zákazníka“**

Přechod na jiného operátora

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, zadavatel požaduje přenesení stávajících telefonních čísel (včetně telefonních čísel SIM karet s předplacenými službami) k vybranému poskytovateli.

Uchazeč se ve smlouvě zaváže, že na své náklady zajistí převod telefonních čísel ze stávajícího operátora tak, aby byl splněn termín zahájení plnění.

Uchazeč uvede podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora tak, že v nabídce uvede termíny a způsob zajištění a aktivace nových SIM karet včetně přehrání veškerých dat (kontaktů) z původní SIM karty do nové a veškerých požadovaných služeb, které jsou předmětem plnění veřejné zakázky, přičemž zadavatel požaduje provedení této změny zdarma. Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýza rizik.

Uchazeč se ve smlouvě zaváže, že ke dni zahájení plnění provede zdarma odblokování všech stávajících mobilních telefonů zadavatele z důvodu jejich dalšího používání v mobilní síti vybraného uchazeče s možností využití všech požadovaných služeb vymezených předmětem veřejné zakázky.

Den následující po podpisu smlouvy bude vybraný uchazeč povinen zahájit práce související s budováním propojení mezi sítí uchazeče a sítí využívanou zadavatelem tak, aby trvalý provoz VPS a poskytování služeb podle zadávacích podmínek bylo možno zahájit počátkem, tj. 00 hodin 1. Dne třetího kalendářního měsíce následujících po podpisu smlouvy.

Zadavatel požaduje garanci zachování současného stavu a úrovně poskytovaných služeb, a že v období přechodu na využívání služeb jiného dodavatele nevznikne nebezpečí výpadku nebo omezení mobilního spojení a výpadku nebo omezení jak v rozsahu, tak úrovni dalších poskytovaných služeb.

Bezpečnost mobilního řešení

Zadavatel požaduje, aby na všech mobilních telefonech (SIM kartách) bylo nastaveno omezení na odchozí volání na linky se zvláštním tarifem – na telefonní čísla začínající na 900, 906, 909 a 976, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárcovské SMS).

Dále zadavatel požaduje, aby na vybraných telefonních číslech bylo možné nastavovat další omezení na odchozí volání, a to na volání do zahraničních pevných a mobilních a do tuzemských mobilních sítí.

Služba zákaznický servis

Zadavatel klade na uchazeče v oblasti zákaznických služeb následující požadavky, které požaduje zapracovat do návrhu smlouvy (včetně případných cenových a dalších obchodních podmínek).

Uchazeč zajistí dostupnost telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby. Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) zadavatele v záležitostech týkající se:

* hlášení závad a poruch
* podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
* požadavků na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám
* požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb
* aktivního informování o průběhu řešení závady respektive reklamace a o jejím vyřešení.

Zadavatel preferuje jedno kontaktní místo a jednoho partnera pro řešení veškerých požadavků zadavatele vztažených k realizaci této zakázky. Zadavatel preferuje pro-aktivní řešení požadavků dodavatelem tak, aby byla minimalizována administrativní zátěž na straně zadavatele.

Schůzky s obchodním zástupcem

Zadavatel po uchazeči požaduje pravidelné schůzky s obchodním zástupcem pro řešení vzniklých požadavků a seznamování s novými službami

**Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb**

Součástí návrhu smlouvy předložené uchazečem bude dohoda o úrovni poskytování služeb (SLA – Service Level Agreement) v následujících oblastech.

SLA – Služba administrace SIM karet

|  |  |
| --- | --- |
| Administrace mobilních služeb: změna nastavení služeb na SIM kartách, změna nastavení VPS, změna tarifů apod. | Maximum = 24 hodin |
| Dodávky SIM karet k rukám uživatele od jejich objednávky | Maximum = 48 hodin |
| Blokování odchozího provozu ze SIM karet ve ztracených/odcizených telefonech na žádost administrátora služeb nebo uživatele od nahlášení požadavku | Maximum = 60 minut |

SLA – Služba zákaznický servis

|  |  |
| --- | --- |
| Provoz zákaznické linky | V režimu 24 x 7 |
| Doba čekání ve frontě na odbavení hovoru na zákaznickou linku | <= 10 minut |

**Migrace na nové podmínky**

Zadavatel požaduje, aby uchazeč předložil návrh projektu, který specifikuje postup přechodu na nové podmínky včetně návrhu časového harmonogramu. Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýza rizik.

Zadavatel požaduje, aby se uchazeč zavázal k tomu, že provede přerušení provozu pro provedení migrace po dohodě se zadavatelem, optimálně mimo běžnou pracovní dobu tak, aby byl minimalizován dopad odstávky na provozní režim zadavatele.

Zadavatel připouští kompletní předání veškerých služeb k užívání v rámci implementační lhůty, která je maximálně 60 dnů ode dne podpisu smlouvy s vítězným uchazečem.

Zadavatel je připraven přebírat řešení v rámci implementační lhůty po funkčně souvisejících částech.

V případě, že uchazeč neprovede kompletní převedení všech služeb, které jsou součástí této zadávací dokumentace do lhůty maximálně 60 dní od uzavření smlouvy je povinen zaplatit zadavateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč a dále za každý započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 10.000,-.