

Příloha č. 1

Technická specifikace služeb

Název veřejné zakázky:

Poskytování služeb elektronických komunikací pro Královéhradecký kraj a jím zřizované příspěvkové organizace a založené obchodní společnosti – mobilní hlasové služby a související služby a dodávky

Technické podmínky veřejné zakázky formulované a stanovené v souladu s ustanovením § 89 a násl. zákona 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jako „zákon“).

Obsah

1.	Požadavky na služby	3
1.1	Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran	3
1.1.1	Hlasové služby	3
1.1.2	Textové služby a multimediální služby	3
1.1.3	Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb	3
1.1.4	Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách	4
1.2	Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPS)	4
1.3	Podrobný elektronický účet	5
1.4	SIM karty	5
1.5	Přenositelnost čísel	6
1.6	Péče o zákazníka	6
1.7	Požadavek na pokrytí signálem v budovách	6

1. Požadavky na služby

1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran

1.1.1 Hlasové služby

Zákazník požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí,
- odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničí (mezinárodní roaming),
- přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky,
- zákazník požaduje prioritizaci volání v síti poskytovatele pro vybraných 80 čísel na základě schválení MV - GŘ HZS ČR.

1.1.2 Textové služby a multimediální služby

Zákazník požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

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

1.1.3 Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb

Zákazník požaduje hovorové služby v rámci 2 tarifů:

- měsíční tarif 1 – žádné volné minuty/SMS/MMS. Zákazník bude hradit za provolané minuty, odeslané SMS a další služby dle jednotkových cen příslušné služby a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to v maximální výši 1,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu,
- měsíční tarif 2 – volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).

Způsob účtování hovorů je definován tarifací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách.

1.1.4 Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách

Zákazník požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) dle následujících požadavků:

1. mobilní data, FUP 200 MB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 200 MB s objemovým limitem počítaným po měsíčních oknech (zúčtovací období). **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps, nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně 1 (EU),**
2. mobilní data, FUP 3 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 3 GB s objemovým limitem počítaným po měsíčních oknech (zúčtovací období). **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps, nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně 1 (EU),**
3. mobilní data FUP 20 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 20 GB s objemovým limitem počítaným po měsíčních oknech (zúčtovací období). **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps, nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně 1 (EU),**
4. mobilní data FUP 40 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 40 GB s objemovým limitem počítaným po měsíčních oknech (zúčtovací období). **Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps, nikoliv k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu. Objemový limit může být použit jak na čerpání v ČR, tak i v zóně 1 (EU).**

Zákazník požaduje možnost u konkrétních SIM manuálního navýšení FUP za cenových podmínek daných v příloze č. 3 Ceník.

Zákazník požaduje upozornění uživatele SMSkou o vyčerpání větší části datového tarifu (např. 70%-85% FUP) a následně po vyčerpání 100% datového tarifu (FUP). Toto upozornění nebude zpoplatněno.

1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPS)

Poskytovatel zabezpečí vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů zákazníků zapojených do rámcové dohody s tím, že VPS splní následující požadavky:

- VPS umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPS (zadávání pravidel pro volání, např. black list / white list),
- umožní delegovat správu (administraci) vybraných, zákazníkem definovaných částí VPS na různé administrátory – centrální správa přístupových práv s možností vytvoření hierarchické struktury.

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných mezi mobilními telefony ve VPS je následující:

- veškeré hovory v rámci VPS budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem měsíčního tarifu 1 nebo měsíčního tarifu 2 (viz 1.1.3) a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.

1.3 Podrobný elektronický účet

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet a to nejpozději do 14 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Zúčtovací období je kalendářní měsíc počínaje prvním dnem kalendářního měsíce konče posledním dnem v daném měsíci.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zákazník požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur),
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech,
- podrobný výpis uskutečněných spojení 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.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zákazník tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace,
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zákazníků,
- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro centrálního zadavatele a jednotlivé zákazníky,
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu například CSV, XML a podobných otevřených formátech pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel,
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě s rozlišením hovorů minimálně na dvě skupiny (soukromé a služební hovory),
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 6 měsíců,
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

1.4 SIM karty

- SIM karty budou poskytovány vč. dopravy do místa plnění,
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30-ti minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna,
- výměna vadných SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 2 pracovních dnů od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna,
- k jednotlivým SIM kartám poskytovatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, MMS, volání na 90x, DMS, prémium SMS) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna,
- jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet. Jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových služeb. Tato služba nebude zpoplatněna.

1.5 Přenositelnost čísel

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, bude zákazník požadovat bezplatné přenesení stávajících mobilních telefonních čísel k vybranému poskytovateli na základě služby „přenositelnost čísel v mobilních sítích“.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od začátku platnosti smlouvy na plnění této veřejné zakázky.

1.6 Péče o zákazníka

Zákazník požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro poskytovatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zákazník využívat v průběhu celého trvání smlouvy pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu smlouvy.

Systém péče o zákazníka bude dostupný v Královéhradeckém kraji a minimálně bude zahrnovat:

- kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby. Minimálně však v pracovní dny od 7:00 do 16:00,
- konkrétní kontaktní osobu (obchodník a pracovník technické podpory), která bude mít zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., mobil, email),
- definici způsobu hlášení poruch a závad (helpdesk), zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).

1.7 Požadavek na pokrytí signálem v budovách

Zákazník požaduje zajištění plného pokrytí signálem vnitřku budov a zabezpečení plnohodnotné poskytování všech předmětných služeb. Poskytovatel bere na vědomí skutečnost, že konstrukce budov není pro šíření signálu optimální a zavazuje se zajistit plnohodnotné pokrytí pracovníků zákazníka signálem na jejich pracovištích.

Jedná se o lokality:

1. Galerie výtvarného umění v Náchodě, Smiřických 272, 547 01 Náchod
2. RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové