

## Příloha č. 1 - Technická specifikace služeb

### 1. Mobilní telekomunikační služby

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu.

#### 1.1. Hlasové, textové a multimediální služby

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

##### 1.1.1. Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb

- měsíční tarif Profil 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 Profil 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.

##### 1.1.2. Hromadné rozesílání SMS

Poskytovatel poskytne přístup ke službě pro hromadné rozesílání SMS prostřednictvím automatizovaného technického rozhraní, které umožní rozesílat textové zprávy rychlostí alespoň 1 SMS za sekundu do sítí všech operátorů v ČR. Zadavatel požaduje, aby součástí poskytované služby byla možnost zřídit nejméně následující doplňkové služby:

- přidělení virtuálního čísla, na které je možné zasílat odpovědi na textové zprávy ze sítí všech operátorů v ČR,
- nastavit si textové ID, které se zobrazí příjemci namísto telefonního čísla,
- zvýšit dočasně rychlost odesílání zpráv na alespoň 10 zpráv za sekundu,
- sledování stavu odeslání/doručení jednotlivých zpráv.

#### 1.2. Datové služby

Zákazník požaduje zabezpečení datových služeb využívaných ze standardních SIM karet v mobilních telefonech nebo jiných zařízeních (např. notebooky, tablety, komunikační zařízení) na technologiích 2G/3G/4G/5G dle následujících požadavků:

- mobilní data FUP 400 MB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 400 MB,
- mobilní data FUP 3 GB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 3 GB,
- mobilní data FUP 10 GB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 10 GB,
- mobilní data FUP 20 GB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 20 GB,
- mobilní data FUP 50 GB – datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP 50 GB,
- mobilní data neomezená – datový tarif bez limitu přenesených dat a bez uplatnění FUP.

Objemový limit (FUP) je počítán po měsíčních oknech (zúčtovací období).

Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat na minimálně 64/32 kbps (uvedená hodnota nebo vyšší), 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 EU.

Zákazník požaduje možnost automatického nebo manuálního dokoupení dat po překročení FUP za ceny podle ceníku poskytovatele pro stejnou kategorii zákazníka.

Zákazník požaduje pro všechny datové služby možnost využívání (v rámci nabídnutého tarifu) datových služeb nezávislých na konkrétní mobilní technologii a s využitím vždy té nejlepší dostupné technologie v daném místě a čase.

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.

### 1.3. Požadavek na pokrytí signálem v budovách

Zákazník požaduje zajištění plného pokrytí signálem mobilní sítě vnitřku budov a zabezpečení plnohodnotného 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:

- RegioCentrum Nový pivovar, Pivovarské náměstí 1245 / Soukenická 54/8, 500 03 Hradec Králové,
- Oblastní nemocnice Náchod, Purkyňova 446, 547 01 Náchod, pavilon J a K.

### 1.4. SIM karty

- SIM karty budou poskytovány zdarma 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 minut od nahlášení požadavku. Tato služba nebude zpoplatněna,
- výměna SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 2 pracovních dní 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. V případě, že je hlasový či datový tarif používán jen část měsíce (aktivace, deaktivace nebo změna tarifu), bude účtována pouze poměrná část měsíčního paušálu (mimo hlasový tarif Profil 1).

## 2. Pevné telekomunikační služby

### 2.1. Připojení do veřejné telefonní sítě a internetu

Poskytovatel zabezpečí zřízení přípojných vedení (optických, metalických nebo jejich kombinací) pro připojení koncového bodu sítě (koncového rozhraní) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových nebo datových telekomunikačních přípojek:

- přípojka HTS (analogová telefonní linka),
- přípojka ISDN2 A, ISDN2 D,
- přípojka ISDN30,
- VoIP přípojka – přípojka umožňující hlasovou komunikaci prostřednictvím VoIP technologie, (součástí služby není datová konektivita a pronájem ukončovacího zařízení – IP telefon),
- ADSL/VDSL internet,
- symetrické připojení k internetu.

## 2.2. Požadavky na základní telefonní služby

Zákazník požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným poskytovatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby zákazník mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání,
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zákazníka,
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území ČR,
- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě,
- faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu,
- volání na negeografická telefonní čísla (např. zelené linky, modré linky atd.),
- volání do neveřejných sítí,
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí,
- možnost nechat bezplatně zablokovat volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifací.

## 2.3. Požadavky na službu VoIP

Zákazník požaduje možnost využití služeb VoIP umožňující:

- přenos hlasu pomocí technologie Voice over IP poskytovatele,
- připojení IP telefonních přístrojů,
- připojení klasických analogových zařízení pomocí převodníku.

## 2.4. Požadavky na doplňkové služby ISDN

Zákazník požaduje možnost zabezpečení na digitálních přípojkách typu ISDN těchto standardních doplňkových služeb:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation),
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání,
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled),
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification),
- přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000 čísel z veřejné telefonní sítě.

Zákazník od poskytovatele požaduje vysokou kvalitu technického řešení služby ISDN30. Zákazník požaduje, aby poskytovatel garantoval následující ukazatele a jejich hodnoty:

Ukazatel	Požadovaná hodnota
<b>Dostupnost základních služeb</b> v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	<b>&gt;= 99 %</b>
<b>Doba odezvy</b> čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zákazníka podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	<b>&lt;= 2 hodiny</b>
<b>Doba obnovení služby</b> čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení	<b>&lt;= 12 hodin</b>

## 2.5. Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení

Pro zpoplatnění základních telefonních služeb zákazník stanovuje následující podmínky:

- zpoplatnění hovorů s využitím tariface 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách,
- jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“,
- jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí,

- jednotnou sazbu pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí,
- jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován.

## 2.6. Požadavky na datové služby

Zákazník požaduje, aby při případné změně poskytovatele pevných telekomunikačních služeb, nedošlo ke snížení rychlostí datových služeb, které zákazník odebírá v současné době, tedy že je potvrzeno, že stávající rychlosti datového připojení jsou technicky možné a zákazník je bude v budoucnu nadále požadovat. Požadovaná přenosová rychlost je chápána jako technologicky maximální. Zákazník požaduje zachování stávajících rychlostí uvedených v příloze u jednotlivých lokalit, které jsou poskytovány v současné době. Pro změny služeb nebo zřízení nových bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

Poskytovatel zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet s asymetrickou přenosovou rychlostí na bázi xDSL technologií s maximální agregací přenášených dat 1:50, nebo se symetrickou přenosovou rychlostí bez agregace.

## 2.7. Požadavky na umístění služeb

Aktuální umístění plnění služeb je v lokalitách dle přílohy č. 5 zadávací dokumentace. Zákazník si vyhrazuje právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat podle svých aktuálních telekomunikačních potřeb. Poskytování služeb v jiných lokalitách než uvedených v příloze, bude podmíněno kladným výsledkem technického šetření.

## 3. Další požadavky

### 3.1. Virtuální privátní síť (VPS)

Poskytovatel zabezpečí vytvoření jednotné hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů a pevných linek 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),
- služba VPS musí být možná bez jakékoliv úpravy telefonních čísel zařazených do VPS (např. prefixem).

Požadavek na zpoplatnění hovorů uskutečňovaných ve VPS je následující:

- veškeré hovory v rámci VPS budou pokryty měsíčním paušálním poplatkem v rámci měsíčních tarifů a nebude ve spojitosti s nimi účtováno nic navíc.

### 3.2. 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 daňových dokladů (faktur),
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z daňových 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 generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro centrálního zadavatele a zástupce centrálního zadavatele, který zajistí dostupnost všech dat v rámci celé rámcové dohody,
- 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), tato služba se týká pouze mobilních služeb (SIM),
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 2 měsíců,
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

### 3.3. Přenositelnost čísel

Zákazník požaduje v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb, od poskytovatele závazek, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných a mobilních sítích. Zákazník požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od nabytí účinnosti smlouvy.

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v účinném znění.

### 3.4. Péče o zákazníka

Zákazník požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání smlouvy 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:

- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností bezplatného zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo přímého přístupu do rozhraní uchazeče,
- správa služeb po síti internet prostřednictvím webového prohlížeče,
- 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).

### 3.5. Administrativní úkony

Zákazník požaduje, aby poskytovatel poskytoval následující služby – administrativní úkony za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky),
- převod účastnictví,
- změna umístění,
- vypojení telefonní linky,
- poplatek za podrobné elektronické vyúčtování,
- zřizovací poplatek včetně aktivace HTS, ISDN2 A, ISDN2 D, ISDN30,
- zřizovací poplatek a aktivaci xDSL včetně poskytnutí modemu / routeru,
- zřizovací poplatek a aktivaci symetrického připojení k internetu,
- zřizovací poplatek a aktivaci VoIP
- pevná IP adresa.

Zřizovací poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou se zřízením nové telefonní linky (HTS, ISDN2, ISDN30, VoIP) a xDSL nebo symetrickým připojením nebo jednorázovou platbu spojenou se zřízením služby pevná IP adresa.