

Specifikace předmětu veřejné zakázky

1. Předmět veřejné zakázky

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování hlasových, datových a fixních telekomunikačních služeb jedním dodavatelem pro zadavatele, v objemu, rozsahu, kvalitě a v souladu se zadávací dokumentací, přičemž součástí plnění je též zajištění veškerých činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb, a to min. na celém území České republiky, resp. Evropské unie.

Cílem zadávacího řízení je uzavření rámcové dohody s vybraným dodavatelem.

1.1. Předmětem veřejné zakázky jsou zejména tyto služby:

1. zajištění mobilních hlasových a datových služeb,
2. zajištění roamingových služeb v EU a mimo EU pro mobilní telefony (hlas, data, SMS aj.),
3. zajištění pevných (fixních) hlasových služeb,
4. zajištění služby virtuální telefonní ústředny,
5. zřízení a poskytování jednotné virtuální privátní sítě (dále jen „VPN“), která umožní vzájemné bezplatné neomezené tuzemské volání,
6. maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby,
7. zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel
8. zachování stávajících telefonních čísel, případně jejich přenesení od současného poskytovatele s co nejmenším dopadem na chod zadavatele,
9. zajištění zákaznické podpory.

1.2. Stávající rozsah mobilních (SIM) a pevných telefonních (FIX) služeb

Celkový počet provozovaných SIM zadavatelem a pověřujícími zadavateli činí 313 SIM a 12 FIX, uvedené počty odpovídají stavu v prosinci 2021 u stávajícího poskytovatele Vodafone Czech Republic a.s. Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu upravit (navýšit nebo snížit) dle svých aktuálních komunikačních potřeb.

Struktura využití telekomunikačních služeb	Jednotka	Počet jednotek za období
Z mobilní do mobilní sítě Vodafone	min.	23 160 minut
Z mobilní do ostatních národních mobilních sítí	min.	92 552 minut
Z mobilní do ostatních národních pevných sítí	min.	6 346 minut
Volání v rámci VPN	min.	29 805 minut
SMS v síti Vodafone	SMS	12 039 SMS
SMS mimo síť Vodafone	SMS	19 880 SMS

Uvedená struktura využití telekomunikačních služeb vychází z vyúčtování za měsíce říjen až prosinec 2021.

1.3. Technická specifikace a požadavky na plnění předmětu veřejné zakázky

Dodavatel se zavazuje zajistit rozsah pokrytí Služby, a to hlasové služby signálem sítě dodavatele zahrnujícího pokrytí minimálně 97 % populace na území České republiky. Není-li v rámci služeb telefonie u některého z pověřujících zadavatelů pokryto požadované území (sídla, pracoviště)

signálem vybraného operátora, vyhrazuje si tento zadavatel/pověřující zadavatel nepřístupovat do smluvního vztahu s vybraným dodavatelem.

Veškeré níže uvedené technické podmínky a požadavky na poskytování plnění této veřejné zakázky, představují minimální úroveň rozsahu poskytovaných služeb, která musí být dodavatelem dodržena a zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.

Zadavatel připouští možnost předložení nabídky cenově zvýhodněných mobilních služeb pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky, případná cenová nabídka nebude předmětem hodnocení této veřejné zakázky.

Zadavatel požaduje zachování stávajících mobilních a fixních telefonních čísel.

Zadavatel **nepožaduje** v rámci nabídky dodavatele obměnu či pořízení nových telefonických přístrojů v rámci trvání smluvního vztahu (např. poskytnutí finančního bonusu pro obměnu, zvýhodněné ceny nových telefonních přístrojů atp.).

Dodavatel nabídne garantované ceny za požadované služby a to vyplněním tabulky v souboru „NABIDKA-SLUZEB-DODAVATELE.xlsx, která je přílohou této Zadávací dokumentace a tyto ceny garantuje po celou dobu trvání smluvního vztahu.

2. Mobilní hlasové služby:

Zadavatel požaduje účtování poměrné měsíční částky paušální platby za tarif a to v případě, že SIM bude používána jen část měsíce (např. aktivace v průběhu měsíce nebo odpojení na prázdniny apod.).

Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel ve své nabídce nabídl a 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.

V nabídce hlasového tarifu dodavatele nebudou služby dodavatele účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Dodavatel je povinen uvádět v cenové nabídce pouze jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo tj. 24 hodin, 7 dnů v týdnu.

U vnitrostátního volání (kategorie volání do sítí mobilních operátorů a volání do standardně tarifovaných pevných sítí) je vyžadována jednotná minutová sazba.

Zadavatel požaduje zapojení mobilních telefonních čísel do VPN a nad těmito čísly zřídit funkce virtuální telefonní ústředny.

Dodavatel uvede nabídku cen za používání těchto služeb do tabulky v souboru „NABIDKA-SLUZEB-DODAVATELE.xlsx“, která je přílohou této Zadávací dokumentace a tyto ceny garantuje po celou dobu trvání smluvního vztahu.

2.1. Mobilní tarif H1 – bez volných minut

Hlasový tarif bez volných minut, SMS a mobilních dat, v jehož rámci se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro SIM karty. Bude hrazen pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek.

2.2. Mobilní tarif H2 – bez mobilních dat, neomezené volání a SMS

Hlasový tarif s neomezeným vnitrostátním provozem zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS, nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu nejsou mobilní datové služby.

2.3. Mobilní tarif H3 – s mobilními daty 500 MB/měsíc, neomezené volání a SMS

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS, nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele jako např. MMS, speciální barevné linky atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora. Součástí tohoto tarifu jsou mobilní data v měsíčním objemu FUP 500 MB.

2.4. Mobilní tarif H4 – bez hlasového provozu a SMS, pouze v kombinaci s datovým tarifem

V rámci tarifu bez hlasového provozu a SMS požaduje zadavatel jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za provoz karty SIM v kombinaci s jedním mobilním datovým tarifem. Zadavatel požaduje na těchto SIM, možnost blokování odchozího hlasového provozu případně SMS. V případě odchozího hlasového provozu, SMS aj. bude zadavatel hradit pouze rozsah odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami poskytovatele v běžně nabízených ceníkových sazbách daného mobilního operátora.

3. Fixní (pevné) hlasové služby

Zadavatel požaduje zapojení telefonních čísel pevných linek do VPN a nad těmito čísly zřídit funkce virtuální telefonní ústředny.

Dodavatel uvede nabídku cen za používání těchto služeb do tabulky v souboru „NABIDKA-SLUZEB-DODAVATELE.xlsx“, která je přílohou této Zadávací dokumentace a tyto ceny garantuje po celou dobu trvání smluvního vztahu.

3.1. Provoz podatelny MěÚ Kostelec nad Orlicí

Zadavatel požaduje zabezpečení 2 stolních telefonních přístrojů (pro podatelnu Městského úřadu v Kostelci nad Orlicí, Dukelských hrdinů 985, 51741 Kostelec nad Orlicí) s tlačítkovou klávesnicí a sluchátkem s možností funkce přepojování všech příchozích hovorů (s použitím zkrácených číselných voleb v rámci virtuální telefonní ústředny, viz bod 4.) na telefonní čísla zadavatele. Oba telefony budou mít sdílené pevné telefonní číslo pro příchozí, a pokud je to technicky možné, i odchozí hovory. V případě probíhajícího hovoru na jednom z přístrojů bude možné se dovolat na přístroj druhý. Telefony budou propojeny s virtuální telefonní ústřednou samostatnou internetovou přípojkou (nebo ekvivalentní technologií) zajišťovanou dodavatelem. Náklady na pořízení a údržbu příslušného hardware, který zajistí požadované funkce, nese dodavatel po celou dobu trvání smlouvy.

Z výše poptávaných 2 stolních telefonních přístrojů bude možné provozovat pouze hovory v rámci VPN. Odchozí hlasový provoz mimo VPN bude na straně dodavatele blokován.

3.2. Provoz ostatních pevných linek

Ostatní telefonní čísla pevných linek budou sloužit pouze pro příjem hovorů od volajících a to přesměrováním hlasových služeb na mobilní telefonní čísla zadavatele v rámci virtuální telefonní ústředny. Z výše uvedeného vyplývá, že čísla pevných linek nebudou zakončena na fyzickém telefonním přístroji, ale ve virtuální telefonní ústředně, kde bude nastaveno přesměrování.

4. Virtuální privátní síť (VPN)

Zadavatel požaduje propojit všechna telefonní čísla (fixní i mobilní) spadající pod tuto veřejnou zakázku do jedné virtuální sítě (VPN).

Zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPN do 30 dnů po podpisu smlouvy. Zároveň volání v rámci VPN bude bezplatné pro všechna provozovaná telefonní čísla a pro neomezený objem volání v rámci VPN.

Dodavatel uvede nabídku cen za používání těchto služeb do tabulky v souboru „NABIDKA-SLUZEB-DODAVATELE.xlsx“, která je přílohou této Zadávací dokumentace a tyto ceny garantuje po celou dobu trvání smluvního vztahu.

5. Virtuální telefonní ústředna

Dodavatel zřídí zadavateli do 30 dnů po podpisu smlouvy bez zřizovacích poplatků službu virtuální telefonní ústředny, která bude technicky provozována dodavatelem. Do této ústředny budou zapojena všechna telefonní čísla Zadavatele. Dodavatel umožní zadavateli nepřetržitý vzdálený přístup přes webové rozhraní k nastavení funkcionalit virtuální telefonní ústředny.

Zadavatel požaduje zajištění některých funkcí virtuální telefonní ústředny a to zejména trvalého přesměrování příchozího hovoru na jiné telefonní číslo Zadavatele, uživatelské přesměrování příchozích hovorů prostřednictvím speciálního příkazu z mobilního telefonního přístroje, nastavení zkrácené číselné volby (klapky) pro snadné volání mezi telefonními čísly a možnost nastavení vyzvánění příchozího hovoru na více telefonních číslech.

Dodavatel uvede návrh cen za používání těchto služeb do tabulky v souboru „NABIDKA-SLUZEB-DODAVATELE.xlsx“, která je přílohou této Zadávací dokumentace a tyto ceny garantuje po celou dobu trvání smluvního vztahu.

6. Hlasový a datový roaming

Zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingových služeb na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení a vypojení během lhůty 2 hodin na žádost kontaktní osoby Zadavatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku.

7. Mobilní datové služby

Zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré datové služby byly u nově aktivovaných SIM standardně deaktivovány, vyjma SIM s aktivovaným tarifem C. Dodavatel předloží popis rozsahu a technických parametrů celého portfolia svých datových služeb.

Zadavatel požaduje poskytování následujících základních datových mobilních tarifů za fixní měsíční paušální platbu:

Mobilní datový tarif D1: datový přenos s měsíčním FUP ne nižším než 1GB,

Mobilní datový tarif D2: datový přenos s měsíčním FUP ne nižším než 2 GB,

Mobilní datový tarif D3: datový přenos s měsíčním FUP ne nižším než 5 GB,

Mobilní datový tarif D4: datový přenos s měsíčním FUP ne nižším než 10 GB,

Mobilní datový tarif D5: datový přenos s měsíčním FUP ne nižším než 20 GB,

Mobilní datový tarif D6: datový přenos s měsíčním FUP ne nižším než 50 GB,

Zadavatel požaduje neomezené připojení ke všem službám Internetu v rámci mobilních sítí na území ČR, vždy s maximální rychlostí přenosu dat dle místně dostupné technologie sítě bez umělého omezení maximální rychlosti dodavatelem v jeho systémech. Po vyčerpání stanoveného objemu dat mobilních datových služeb bude služba omezena pouze dočasným snížením rychlosti datového připojení v daném zúčtovacím období. Možnost dokoupení dodatečných balíčků dat v rámci jednotlivých měsíců bude možná, ale ve výchozím stavu neaktivní.

Dodavatel uvede popis technických parametrů nabízených služeb, a to minimálně s uvedením následujících údajů:

- rychlosti download/upload
- geografické pokrytí území a populace
- FUP (resp. bez FUP) a princip fungování FUP a fungování datových přenosů po vyčerpání FUP

Zadavatel požaduje možnost nastavení pevné veřejné IPv4 adresy ke kterémukoli datovému tarifu.

Zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u vybraných SIM jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu.

Dodavatel uvede nabídku cen za používání těchto služeb do tabulky v souboru „NABIDKA-SLUZEB-DODAVATELE.xlsx“, která je přílohou této Zadávací dokumentace a tyto ceny garantuje po celou dobu trvání smluvního vztahu.

8. Další požadované služby

Zadavatel požaduje, aby dodavatel bezplatně poskytl následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- podrobné elektronické vyúčtování služeb,
- elektronická fakturace,
- aktivace a deaktivace SIM karty,
- výměna SIM karty např. z důvodu ztráty či krádeže,
- změna hlasového / datového tarifu,
- blokování služeb třetích stran, např. zasílání prémiových SMS,
- odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb,
- aktivace SIM karty po ukončení z důvodu předchozího dočasného nevyužívání služeb,

- odpojení z důvodů ztráty či krádeže,
- blokace a reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.,
- převod účastnictví - převod SIM karty pod smlouvu zadavatele (včetně přenesení tel. čísla),
- převod účastnictví - převod SIM mimo smlouvu zadavatele (včetně uvolnění tel. čísla),
- doručení nových, neaktivních SIM karet do sídla zadavatele pro potřeby budoucí aktivace.

9. Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel tak, aby vybraný dodavatel zajistil „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění.

Dodavatel ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace k vybranému operátorovi včetně termínovaného harmonogramu. Tímto nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce zadavatelů, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace toto musí dodavatel uvést ve své nabídce.

Zadavatel požaduje provedení této migrace zdarma, u telefonních čísel bez závazku ve lhůtě do 30-ti kalendářních dnů od podpisu smlouvy na plnění této veřejné zakázky. Telefonní čísla se závazkem budou migrována po jejich vypršení.

10. Úroveň zákaznické podpory

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb vybraného dodavatele bude po dobu trvání smlouvy k dispozici centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlásování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím emailu nebo přímého přístupu do rozhraní operátora. Přístup k zadávání požadavků na HelpDesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

K prokázání splnění tohoto požadavku popíše dodavatel ve své nabídce detailně způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky zadavatele.

11. Ostatní požadavky zadavatele

Zadavatel požaduje, aby mohl po dobu platnosti smlouvy uzavřené s vybraným dodavatelem současně využívat také standardní hlasové nebo datové tarify, které jsou všeobecně dostupné v nabídce vybraného dodavatele a jsou platné. Dále zadavatel stanovuje, že jednotlivé smlouvy týkající se plnění předmětu této veřejné zakázky pro pověřující zadavatele budou uzavírány přímo s jednotlivými pověřujícími zadavateli, uvedenými výše.

Zadavatel upozorňuje dodavatele, že případné závazky vyplývající z těchto smluv (tj. uzavřených mezi vybraným dodavatelem a jednotlivým pověřujícím zadavatelem) budou v případě potřeby vymáhány a řešeny přímo s konkrétním pověřujícím zadavatelem, nikoli s centrálním zadavatelem (s výjimkou smlouvy, která bude uzavřena přímo mezi vybraným dodavatelem a centrálním zadavatelem).

Zadavatel požaduje zahájení poskytování služeb dodavatelem nejpozději 30 dní od účinnosti smlouvy. Dodavatel se zavazuje, že vyvine maximální úsilí, aby přechod od stávajícího k novému poskytovateli proběhl v co nejkratším časovém období.