

## SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Pro účely vymezení předmětu veřejné zakázky a stanovení zadávacích podmínek touto zadávací dokumentací zadavatel vymežil následující pojmy takto:

**GSM (Global System for Mobile Communications)** – světový standard pro mobilní komunikace

**SMS (Short Message Services)** – text složený z písmen, číslic, znaků apod.

**Tarif** – soubor služeb poskytovaných mobilním operátorem měsíčně v rámci 1 SIM karty za měsíční paušální platbu

**Měsíční paušální platba** – pravidelně měsíčně účtovaný poplatek za měsíční tarif. V případě, že mobilní telefon bude používán jen část měsíce (např. aktivace v průběhu měsíce nebo odpojení na prázdniny apod.), zadavatel požaduje, aby uchazeč účtoval poměrnou částku měsíční paušální platby za tarif

**Volné minuty** – minuty zdarma, které se uplatňují v průběhu měsíčního zúčtovacího období na, vnitrostátních odchozích hovorech do všech sítí v rámci měsíční paušální platby za tarif

**Volné SMS** – SMS zdarma, které se uplatňují při odeslání SMS z mobilního telefonu v ČR prostřednictvím mobilní sítě českého mobilního operátora

**Časová pásma** - v tomto zadávacím řízení nejsou rozlišena časová rozmezí. Hlasové, datové a jiné telekomunikační služby mobilního operátora nebudou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém se uskuteční. Zadavatel požaduje časové rozmezí od 00.00 hodin do 24.00 hodin.

**Roaming** – služba mobilního operátora, která umožňuje používat mobilní telefon a služby mobilního operátora v zahraničí.

**Hlasová schránka** – služba umožňuje volajícímu zanechat hlasovou zprávu pro volaného

**GPRS (General Packet Radio Service)** – technologie pro mobilní datové přenosy

**EDGE ([Enhanced Data Rates for GSM Evolution](#))** – rozšíření GPRS

**3G síť** – mobilní síť 3. generace

**LTE (Long Term Evolution)** – technologie pro vysokorychlostní mobilní internet (nad 100Mbps)

**SIM (Subscriber Identity Module)** účastnická karta sloužící pro identifikaci účastníka v mobilní síti.

**VPS** – virtuální privátní síť, která představuje řešení interní komunikace v rámci zadavatele. Virtuální privátní síť spojuje zaměstnance do jedné sítě s jednotným číslovacím plánem.

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb veřejným zadavatelům resortu Ministerstva životního prostředí prostřednictvím mobilního operátora v rozsahu a za podmínek specifikovaných zadávací dokumentací (dále ZD). Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících s požadovanými službami.

Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v dále uvedeném rozsahu a minimálně v této zadávací dokumentaci uvedené kvalitě a to následovně:

- zajištění mobilních hlasových služeb,
- zajištění mobilních datových služeb,
- maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby,
- zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
- zabezpečení zákaznické podpory.

Celkový počet stávajících provozovaných SIM karet je 6101 ks. Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v okamžiku uzavření smlouvy v budoucnu změnit dle svých komunikačních potřeb.

## **VYMEZENÍ PŘEDMĚTU A ROZSAHU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY**

### **1 MOBILNÍ HLASOVÉ SLUŽBY A SLUŽBY SMS, MMS**

Uchazeč nabídne ceny za požadované služby do Přílohy č. 2 Objemy služeb a specifikace cen této zadávací dokumentace. Služby jsou určeny pro dvě dále specifikované skupiny uživatelů zadavatele (viz bod 1.1 a 1.2 této přílohy).

Ostatní služby poskytovatele jako např. speciální barevné linky, roamingové služby, mezinárodní volání atd., bude poskytovatel účtovat podle aktuálně platného ceníku pro významné zákazníky.

Zadavatel je oprávněn využívat níže uvedené tarify podle vlastních komunikačních potřeb. Zadavatel požaduje na vydaných SIM kartách zablokování volání na zpoplatněné doplňkové služby s možností aktivace na vyžádání.

#### **1.1 TARIF S NEOMEZENÝM VNITROSTÁTNÍM PROVOZEM**

V rámci tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu tarifu za neomezené vnitrostátní volání a vnitrostátní SMS.

V rámci uvedeného tarifu bude garantována jednotková cena (paušál) uvedená uchazečem do Přílohy č. 2 této zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy. V případě, že SIM bude používána jen část měsíce, bude poskytovatel účtovat poměrnou část měsíční paušální platby za tarif.

#### **1.2 TARIF BEZ VOLNÝCH MINUT A SMS**

V rámci tarifu bez volných minut a SMS zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS pro SIM karty. Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby a 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 minutová sazba) uvedené uchazečem do Přílohy č. 2 této zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy.

Zadavatel dále požaduje, aby uchazeč ve své nabídce nabídl a uvedl účtování hovorů s tarifací po 1 sekundě.

Uchazeč nabídne tarif pouze s jedním časovým pásmem.

### 1.3 SLUŽBY SMS, MMS

Zadavatel požaduje ocenění jednotlivých služeb SMS a MMS do přílohy č. 2 Objemy služeb a specifikace cen.

V rámci uvedeného tarifu bude garantována jednotková cena uvedená uchazečem do Přílohy č. 2 této zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy.

### 1.4 ZŘÍZENÍ A POSKYTOVÁNÍ VIRTUÁLNÍ PRIVÁTNÍ SÍTĚ (VPS)

Zadavatel požaduje na uchazeči propojit všechny SIM karty zadavatelů do jedné virtuální privátní sítě (VPS). Zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení VPS do 30 dnů po podpisu smlouvy.

Zadavatel současně požaduje bezplatné volání v rámci VPS pro všechny SIM karty resortních složek MŽP a pro neomezený objem volání v rámci VPS.

Celkový počet minut provolaných v rámci VPS činí v současné době necelých 27% z celkového objemu odchozích hovorů do všech sítí v ČR. Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu změnit dle svých komunikačních potřeb.

### 1.5 VOLÁNÍ V ZAHRANIČÍ - ROAMING

Zadavatel požaduje možnost aktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách a jeho zapojení a vypojení během lhůty 24 hodin po obdržení žádosti kontaktní osoby zadavatele. Zadavatel požaduje možnost aktivace roamingových tarifů (balíčků) účtovaných dle aktuálního ceníku pro významné zákazníky.

### 1.6 HROMADNÉ ROZESÍLÁNÍ SMS ZPRÁV

Zadavatel požaduje na uchazeči zabezpečit pro jednotlivá pracoviště hromadné rozesílání SMS zpráv, odesílání a přijímání SMS zpráv z firemních a na firemní počítače. Minimální garantovaná rychlost přenosu SMS je požadována 20 SMS za vteřinu. Uchazeč zřetelně popíše způsob servisního zajištění kapacity přenosu. Služba bude připojena přímo k firemním aplikacím, které již zadavatel používá nebo ke zcela novým aplikacím vyhovujícím potřebám zadavatele v SMS komunikaci.

Zadavatel požaduje nulové zřizovací poplatky a zřízení služby do 30 dnů po podpisu smlouvy.

Uchazeč ve své nabídce nabídne a popíše zřízení a poskytování služby hromadného rozesílání SMS zpráv dle objemu služeb uvedených v příloze č. 2. Měsíční paušální poplatek bude v maximální výši 1,- Kč bez DPH, dále bude stanovena cena za jednu odeslanou SMS. Související služby, jako např. oznámení o doručení SMS zprávy, požaduje zadavatel v rámci základní služby bezplatně.

V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny (paušál a sazba) uvedené uchazečem do Přílohy č. 2 této zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy.

Zadavatel nepřipouští žádné volné SMS.

## 1.7 PŘEDNOSTNÍ VOLÁNÍ V SÍTI

Zadavatel požaduje pro plnění této veřejné zakázky od uchazeče garanci trvalého zabezpečení poskytování přednostního volání v síti (např. pro členy krizového štábu) systémem „eMLPP“ (enhanced Multi Level Precedence and Pre-emption) případně jiným systémem kvalitativně a technicky obdobných řešení. Uchazeč poskytne službu nejpozději do 60 dnů od zahájení plnění předmětu smlouvy, přičemž celkový počet služeb nepřesáhne 10% z celkového objemu aktivních SIM.

V rámci uvedené služby bude garantována nabídková cena uvedená uchazečem do Přílohy č. 2 zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy.

## 2 MOBILNÍ DATOVÉ SLUŽBY

Zadavatel požaduje, aby u SIM karet byla aktivace datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré datové služby byly standardně deaktivovány. Uchazeč předloží popis rozsahu a technických parametrů celého portfolia svých datových služeb, minimálně s uvedením následujících údajů: rychlosti download/upload, nabídka koncových zařízení, geografické pokrytí území/populace.

Zadavatel požaduje poskytování 4 základních typů datových mobilních služeb za fixní měsíční paušální platbu, uchazeč nabídne následující mobilní datové služby:

- paketový mobilní datový přenos dle standardu GPRS/EDGE/UMTS apod., s FUP ne nižším než 1,5GB pro potřeby využití společně se službou hlasovou.
- paketový mobilní datový přenos dle standardu GPRS/EDGE/UMTS apod., s FUP ne nižším než 3GB pro potřeby využití společně se službou hlasovou.
- mobilní datová služba s FUP ne nižším než 3GB pro využití prostřednictvím SIM v samostatných mobilních zařízeních (notebooky, tablety apod.)
- mobilní datová služba s FUP ne nižším než 30GB pro využití prostřednictvím SIM

v samostatných mobilních zařízeních (notebooky, tablety apod.)

- mobilní datová služba dle standardu GPRS/EDGE s FUP ne nižším než 1MB pro využití prostřednictvím SIM ve speciálních telekomunikačních zařízeních (max. cena 5 Kč/měsíc).
- mobilní datová služba dle standardu GPRS/EDGE s FUP ne nižším než 100MB pro využití prostřednictvím SIM ve speciálních telekomunikačních zařízeních.

Zadavatel bude moci v rámci paušálu využívat všechny dostupné standardy uchazeče, které budou na daném území k dispozici.

Uchazeč uvede do Přílohy č. 2 fixní měsíční paušální platby pro výše uvedené datové služby. Ostatní služby jako např. roaming apod. bude poskytovatel účtovat dle aktuálních ceníkových sazeb pro významné zákazníky dostupných na veřejně přístupných internetových stránkách.

V rámci uvedených tarifů bude garantována jednotková cena (paušál) uvedená uchazečem do Přílohy č. 2 této zadávací dokumentace po celou dobu platnosti smlouvy. V případě, že SIM bude používána jen část měsíce, bude poskytovatel účtovat poměrnou část měsíční paušální platby za tarif.

Zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Tuto funkcionalitu uchazeč popíše ve své nabídce.

### 3 OSTATNÍ A DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

Zadavatel požaduje bezplatné aktivace a deaktivace níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných SIM (myšleno hlasových, není-li uvedeno jinak):

- identifikace volajícího,
- přesměrování na jiný mobilní telefon,
- přesměrování do hlasové schránky,
- notifikace zmeškaných volání.

Zadavatel dále požaduje, aby uchazeč bezplatně poskytoval následující administrativní služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- podrobný elektronický účet,
- opis faktury,
- aktivace a deaktivace SIM karty,
- výměna SIM karty za mikro/nano SIM kartu
- výměna SIM karty za novou,
- výměna SIM karty (po krádeži, z důvodů zvýšení paměťové kapacity apod.),
- změna tarifu,
- blokování služeb třetích stran,

- odpojení SIM karty z provozu z důvodu dočasného nevyužívání služeb
- aktivace SIM karty po ukončení dočasného nevyužívání služeb,
- blokace/reaktivace po ztrátě či krádeži
- blokace/reaktivace roamingu, MMS, mezinárodních hovorů, datových služeb apod.
- převod účastnictví – převod SIM karty pod smlouvu resortu MŽP (včetně přenesení čísla)
- převod účastnictví – převod SIM karty mimo smlouvu resortu MŽP (včetně uvolnění čísla)
- hovor s operátorem,
- službu konferenční hovor minimálně pro 6 členů celkem,
- přidělení statické IP adresy
- aktivace a deaktivace hlášky „voláte do sítě jiného operátora“,

Zadavatel požaduje na vydaných SIM kartách zablokování volání na zpoplatněné doplňkové služby s možností aktivace na vyžádání.

#### 4 VÝPISY A FAKTURACE

Zadavatel požaduje:

- faktury v tištěné listinné (papírové) formě s tím, že detailní/podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v papírové formě bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku zadavatele,
- bezplatně poskytovat podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru uchazeče, ke kterému budou mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet,
- bezplatně poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby zadavatele, v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru vybraného uchazeče, ke kterému bude mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet,
- všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu HTML, PDF a CSV,
- na vyžádání pověřené osoby uchazeče dodání sestav a seznamů všech využívaných čísel a služeb v elektronické formě (formát CSV, XLS), pro účely dalšího zpracování a kontroly nastavení služeb.

Uchazeč ve své nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů, seznamů a sestav dle výše uvedených požadavků.

## 5 PŘENESENÍ TELEFONNÍCH ČÍSEL A MIGRACE SLUŽEB

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

Poskytovatel provede migraci telefonních čísel do 60 kalendářních dnů ode dne podpisu smlouvy. Termín může být posunut na základě vzájemně odsouhlaseného harmonogramu. Tímto nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce SIM karet zadavatele.

Pokud se zadavatel rozhodne ke změně Poskytovatele na základě ukončení smlouvy v souladu s obchodními podmínkami, je Poskytovatel povinen zajistit, aby si zadavatel mohl bezúplatně ponechat svá telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

## 6 ÚROVEŇ ZÁKAZNICKÉ PODPORY

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

- obchodní zástupce v místě sídla zadavatele do 24 hodin po vyrozumění,
- jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím e-mailu, telefonicky nebo přímým přístupem do rozhraní operátora,
- přístup k zadávání požadavků na helpdesk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM, aktivace a deaktivace roamingu apod.),
- veškerá zákaznická podpora bude ze strany uchazeče vedena v českém jazyce.

Uchazeč v nabídce popíše detailně způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky zadavatele. Dále uchazeč detailně popíše způsob řešení dodávek SIM na jednotlivá pracoviště zadavatele uvedená v příloze č. 3 zadávací dokumentace, uvede počty a lokality svých zákaznických prodejen a spolupracujících organizací v oblasti zákaznické podpory (dealeři, partneři atd.).

## 7 SPECIÁLNÍ POŽADAVKY ZADAVATELE

### 7.1 SPECIFIKACE GSM POKRYTÍ

Zadavatel požaduje garanci GSM pokrytí vybraných zájmových lokalit zadavatele s dostatečnou kapacitou sítě. Seznam lokalit a specifikace úrovně pokrytí jsou uvedeny v příloze č. 4 z adávací dokumentace. U lokalit uvedených v příloze č.4 část b) (sběr dat) požadujeme pokrytí 93% technologií GPRS nebo EDGE o minimální síle signálu ve volném terénu - 100 dB.

**V případě nedostatečného pokrytí v některé z lokalit uvedených v seznamech v příloze č.4 zřídí vybraný dodavatel pokrytí bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří měsíců od uzavření smlouvy.**

## 7.2 TECHNICKÉ POŽADAVKY

Uchazeč ve své nabídce uvede informaci o aktuálních hodnotách a popis následujících údajů:

- pokrytí signálem GSM populace ČR - požadované minimum je 98%,
- pokrytí signálem GSM území ČR - požadované minimum je 95%,
- dostupnost sítě hodnota CBR - Call block rate - požadované maximum je do 1,5%,
- dostupnost sítě hodnota CDR - Call drop rate - požadované maximum je do 1,5%,
- způsob zabezpečení sítě v případě výpadku el. energie
- podmínky pro využívání hlasových a datových služeb zahraničních operátorů v příhraničních oblastech v případě nedostatečného pokrytí území signálem uchazeče (využití SIM karet zahraničních operátorů)