

## Příloha č. 2 PODROBNÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

### 1. ZÁKLADNÍ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb centrálnímu zadavateli a pověřujícím zadavatelům (dále jen „**zadavatelé**“, resp. „**zadavatel**“) prostřednictvím mobilního operátora v rozsahu, za podmínek a v kvalitě specifikovaných touto ZD a jejími přílohami. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb následovně:

- zajištění mobilních hlasových služeb,
- zajištění služeb SMS, které budou standardní součástí poskytovaných služeb,
- zajištění mobilních datových služeb (i přidružených k hlasovým službám),
- maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby,
- zajištění potřebného rozsahu telefonních čísel,
- zabezpečení zákaznické podpory.

Celkový počet stávajících provozovaných SIM karet je 24 629 ks. Zadavatel uvádí, že rozsah mobilních služeb sítí elektronických komunikací uvedený v Příloze č. 3 ZD Objem služeb a specifikace (dále jen „**Příloha č. 3 ZD**“), je pouze předpokládaný a vychází z požadavků pověřujících zadavatelů a jejich plánovaného rozvoje mobilních služeb.

### 2. DETAILNÍ VYMEZENÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

#### 2.1 Požadavek na hlasové tarifní programy, tarifikace, cenový limit

Zadavatel je oprávněn využívat níže uvedené tarify podle vlastních komunikačních potřeb.

##### 2.1.1 Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem

V rámci tarifu **s neomezeným vnitrostátním provozem** zadavatel požaduje jednotnou měsíční paušální platbu (cenu) za tarif za neomezené vnitrostátní volání do všech pevných a mobilních sítí (včetně negeografických čísel 972, 973, 974, 950, 95x.) volání do VPS a vnitrostátní SMS. K tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě dle podmínek uvedených v Příloze č. 2 bod 2.5.1.

Nad rámec této měsíční paušální platby za tarif bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami dodavatele v Příloze č. 3 ZD, jako např. MMS, roamingová volání a SMS, mezinárodní volání atd.

##### 2.1.2 Tarif bez volných minut a SMS

V rámci tarifu **bez volných minut a SMS** zadavatel nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS. Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální platbu spojenou s tímto tarifem. K tarifu bez volných minut a SMS je možno aktivovat datový tarif na jedné SIM kartě dle podmínek uvedených v Příloze č. 2 bod 2.5.1.

Voláním do všech mobilních a pevných sítí v rámci ČR se rozumí volání i na negeografická čísla (972, 973, 974, 950, 95x. ).

### 2.1.3 Tarifikace

Zadavatel v rámci poskytování služby hlasové mobilní komunikace požaduje tarifikaci hovorů 1+1, kde hovor bude účtován po celou dobu jeho průběhu po sekundách u telefonních čísel začínajících provolbou +420.

Zadavatel v rámci poskytování služby hlasové mobilní komunikace požaduje tarifikaci hovorů 60+1 u telefonních čísel začínajících jinou provolbou než +420 a při volání v rámci roamingu.

Hlasové, datové a jiné telekomunikační služby mobilního operátora nebudou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém se uskuteční. Je požadováno jediné časové rozmezí od 00.00 hodin do 24.00 hodin. Pro účely plnění veřejné zakázky nejsou stanovena a rozlišována jiná časová rozmezí než výše uvedené časové rozmezí od 00.00 hodin do 24.00 hodin.

### 2.1.4 Cenový limit

Pro každé mobilní telefonní číslo (SIM kartu) zadavatele může oprávněná osoba zadavatele nastavit cenový limit pro hlasové služby, SMS a MMS.

Bude-li to oprávněná osoba zadavatele nebo uživatele požadovat, bude mít možnost využít bezplatné upozornění na vyčerpání cenového limitu. Cenový limit bude stanoven u vybraných SIM karet individuálně před zahájením čerpání služeb nebo v průběhu čerpání služeb. Cenový limit bude plněn čerpáním služeb za vysoutěžené ceny po celou dobu platnosti smlouvy, nikoliv dle standardního ceníku.

Cena za tuto službu je zahrnuta do paušální ceny za příslušný tarif; dodavatel není oprávněn za realizaci této služby účtovat jakoukoli další platbu nad rámec paušální měsíční ceny za tarif.

### 2.1.5 Tarif odpojení na prázdniny

V rámci tarifu „Odpojení na prázdniny“ zadavatel požaduje provést dočasné uspání SIM karty, kde po dobu odpojení nemůže přijímat ani uskutečňovat hovory nebo využívat jiné služby. Po dobu odpojení na prázdniny nebude účtován jakýkoli měsíční paušální poplatek ani jakákoli jiná platba spojená s danou SIM kartou. Odpojení na prázdniny je možné na dobu maximálně 12 měsíců po sobě jdoucích. Součástí této služby je zároveň zaslání pravidelného měsíčního reportu o počtu SIM v tarifu „Odpojení na prázdniny“ nebo zaslání informační SMS, popř. e-mail notifikace před uplynutím maximální doby dočasného odpojení SIM (tzv. prázdnin) na předem stanovené telefonní číslo.

Veškeré zřizovací a měsíční poplatky za tarif „Odpojení na prázdniny“ jsou již zahrnuty do měsíční paušální platby ostatních hlasových tarifů.

### 2.1.6 Volání na barevné linky

Zadavatel požaduje, aby uchazeč uvedl do Přílohy č. 3 ZD cenu za volání na barevné linky se sdílenými náklady:

- Modrá linka – s předčíslem 81, 83, 843, 844, 845, 846, 855, náklady za volání jsou rozděleny mezi volaného a volajícího
- Bílá linka – s předčíslem 840, 841, 842, 847, 848, 849, náklady za volání v rámci univerzálního přístupového čísla hradí volající.

Volání na zelené linky s předčíslem 800 je pro volajícího zcela zdarma. Hovory jdou na účet volaného.

### 2.1.7 Mezinárodní volání

Zadavatel požaduje, aby uchazeč uvedl do Přílohy č. 3 ZD ceny za mezinárodní volání, SMS, MMS dle členění:

- Zóna 1: členské státy EU

- Zóna 2: Evropa ( mimo EU )
- Zóna 3: ostatní státy

Mezinárodním voláním, SMS a MMS se rozumí provoz z ČR na čísla s mezinárodní předvolbou jinou než +420.

## 2.2 Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě

Centrální zadavatel požaduje, aby uchazeč (mobilní operátor) zřídil a poskytoval jednotnou mobilní hlasovou virtuální privátní síť (dále jen „**VPS**“) všech hlasových SIM všech zadavatelů ve své síti (tj. napříč všemi prováděcími smlouvami uzavřenými na základě uzavřené rámcové smlouvy a napříč všemi zadavateli, jimž poskytuje na základě uzavřených prováděcích smluv služby mobilního operátora ve své síti).

Součástí VPS nejsou SMS realizované v rámci Tarifu bez volných minut a SMS.

Služby VPS musí zahrnovat a splňovat následující minimální požadavky:

- a) umožní označovat uskutečněné hovory pomocí prefixů před uskutečněním hovoru (předčíslím), aby následně bylo možné v datech elektronického vyúčtování snadno rozlišit soukromé a služební hovory;
- b) umožní nastavovat restrikce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů (zadávání pravidel pro volání);
- c) možnost nastavení restrikcí na libovolném telefonním čísle (SIM kartě) v rámci VPS s funkcí blokování hovorů z a do VPS (např. Black list / White list);
- d) umožní v rámci VPS definovat mobilní telefonní čísla, na kterých bude zřízena zkrácená třímístná volba. Volajícímu se bude při volání pomocí zkrácené volby zobrazovat celé devítimístné číslo volajícího.
- e) umožní přesměrování hovorů na jednotlivých SIM.

Veškeré poplatky za zřízení a provoz služby VPS jsou již zahrnuty do měsíčního tarifu hlasových služeb.

Zadavatel požaduje v případě využití služby omezení odchozích volání mimo VPS zachování možnosti tísňových volání na všechna tísňová čísla platná na území ČR.

## 2.3 Přednostní připojení v síti

Zadavatel požaduje od uchazeče zabezpečení poskytování přednostního připojení v síti systémem „eMLPP“ (enhanced Multi Level Precedence and Pre-emption), tj. prioritního odbavení spojení v rámci mobilní sítě, přednostní odbavení požadavku na spojení v případě lokálního přetížení sítě při mimořádných událostech, záchranných a likvidačních pracích a krizových situacích, primárně pro účastníky podílející se na jejich řešení dle zákona o krizovém řízení č. 240/2000 Sb. a zákona o integrovaném záchranném systému č. 239/2000 Sb., a to výlučně cestou GŘ HZS ČR.

GŘ HZS ČR má v gesci oblast krizového řízení a oblast Integrovaného záchranného systému, problematiku nastavení jednotlivých kategorií prioritizace a přiřazení k vybraným SIM kartám, schvalování požadavků na přednostní připojení zajišťuje pro všechny subjekty státní správy a samosprávy.

Priorita volání je aktivní v tranzitní spojovací a přístupové radiové síti uchazeče pro spojení mezi mobilními telefony pro uskutečnění hlasového spojení.

Pokud v mobilní síti nastane mimořádný stav nedostatku přenosových a spojovacích kapacit přístupové a tranzitní sítě volání mobilních telefonů jsou spojována podle kategorie úrovně priority. Všichni ostatní uživatelé v síti, kteří nejsou uvedeni na seznamu prioritních čísel mají defaultní, nejnižší prioritu.

Funkce jednotlivých kategorií je popsána v tabulce prioritních kategorií eMLPP. Funkce prioritizace volání eMLPP se vztahuje i na příjemce volání. Spojení mezi prioritními uživateli je prioritizováno jak v místě originace, tak terminace.

Spojení mezi prioritními uživateli je prioritizováno jak v místě originace, tak terminace.

Priorita eMLPP není poskytována pro datové spojení GPRS (přenos IP paketů, MMS, přístup k internetu ..) a SMS.

Kategorie	Hodnota priority (eMLPP)	Předpokládané rozdělení úrovní priorit v % z celkového počtu požadovaných SIM	Popis	QUEUING ALLOWED INDICATOR (Požadavky na spojení řazené do fronty)	PRE-EMPTION VULNERABILITY INDICATOR (Spojení uživatele může být uvolněno voláním s vyšší prioritou)	PRE-EMPTION CAPABILITY INDICATOR (Spojení s nižší prioritou může být uvolněno voláním uživatele)
Tišňová volání	0		může „shazovat“ nebo „odklánět“ ostatní hovory, nesmí být „shozen“ ani „odkloněn“	Y	N	Y
A	1	30%	může „shazovat“ ostatní hovory, nesmí být „shozen“, ani „odkloněn“	Y	N	Y
B	2	35%	může „shazovat“ nebo „odklánět“ ostatní hovory, může být „shozen“ nebo „odkloněn“	Y	Y	Y
C	3	35%	může „shazovat“ nebo „odklánět“ ostatní hovory, může být „shozen“ nebo „odkloněn“	Y	Y	Y

Požadavek na prioritizaci SIM karet zadavatele je oprávněn činit výhradně GŘ HZS ČR, a to zasláním písemného požadavku na prioritizaci konkrétních SIM karet příslušného operátora – vybraného uchazeče. Výhradně GŘ HZS ČR je oprávněn tento počet a konkrétní určení SIM karet v průběhu plnění dle uzavřené rámcové smlouvy měnit dle svých komunikačních potřeb a uchazeč na základě uzavřené rámcové smlouvy garantuje, že případnou žádost GŘ HZS ČR o změnu v tomto seznamu vypořádá vždy kladně a neprodleně, resp. jak mu to umožňují technické podmínky.

V případě, že mobilní číslo uživatele přestane být číslem účastníka, zajistí vybraný uchazeč odstranění funkce přednostního připojení v síti v termínu do jednoho (1) měsíce.

Veškeré zřizovací a měsíční poplatky za poskytování služby „Přednostního připojení v síti“ jsou již zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových tarifů.

## 2.4 Roamingové volání

Uchazeč uvede do Přílohy č. 3 ZD platby za volání ze zahraničí, tj. roamingové volání, SMS, MMS dle členění na tři (3) zóny.

Zadavatel požaduje možnost aktivace a deaktivace roamingu na všech užívaných SIM kartách včetně nastavení cenového limitu roamingu, jeho zapojení a vypojení během lhůty dvou (2) hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele, nejdéle však do 24 hodin od doručení požadavku kontaktní osobě uchazeče.

V rámci roamingovaného volání zadavatel požaduje od uchazeče možnost aktivace roamingu na vybraných SIM kartách dle členění:

- Zóna 1: členské státy EU
- Zóna 2: Evropa ( mimo EU )
- Zóna 3: ostatní státy

Zadavatel požaduje možnost aktivace jednorázových roamingových balíčků na všech užívaných SIM kartách, jeho zapojení během lhůty dvou (2) hodin na žádost kontaktní osoby zadavatele, nejdéle však do 24 hodin od přijetí požadavku, přičemž platnost jednorázových balíčků je 30 dnů od objednání, pro 3 zóny dle členění:

- Roamingový balíček s datovým limitem 200MB
- Roamingový balíček s datovým limitem 500MB
- Roamingový balíček s datovým limitem 1GB

Dále Zadavatel požaduje v případě snížení cenové hladiny roamingových služeb na základě Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 531/2012, o roamingu ve veřejných mobilních komunikačních sítích v Unii, v průběhu platnosti a účinnosti rámcové smlouvy provedení automatické úpravy ceny pro roamingové služby ze strany

vybraného uchazeče tak, aby upravené ceny plně odpovídaly změnám provedeným na základě tohoto Nařízení. Tuto změnu je uchazeč povinen písemně oznámit Zadavateli.

## 2.5 Mobilní datové služby

Uchazeč uvede do Přílohy č. 3 ZD zřizovací a měsíční paušální platby za uvedenou datovou službu a APN. Zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace požadovaných datových služeb volitelně nastavitelná a aby veškeré služby byly standardně deaktivovány. Zadavatel dále požaduje, aby cena za aktivaci nebo deaktivaci SIM byla obsažena v ceně měsíční paušální platby. Pro vyloučení pochybností zadavatel výslovně uvádí, že požaduje možnost používat pro vybrané SIM přístup jen APN typu Intranet bez přístupu k Internetu. Zadavatel má právo požadovat změnu v aktivaci/deaktivaci jednotlivých služeb u všech SIM maximálně jednou za 30 dnů.

### 2.5.1 Neomezený datový tarif pro všechna mobilní zařízení zadavatelů bez FUP – využitelný mobilními zařízeními zadavatele (např. telefon, tablet, notebook)

V rámci tarifu zadavatel požaduje jednotnou měsíční paušální platbu za neomezený datový tarif pro mobilní zařízení zadavatelů s přístupem do Internetu a sítě APN typu Intranet (jedné či více). Neomezený datový tarif bude možné aktivovat do mobilních telefonů, stolních počítačů, tabletů, notebooků atp. bez omezení FUP, tj. bez zpomalení rychlosti přenosu při překročení určeného limitu přenesených dat, zároveň i jako samostatná služba bez nutnosti souběžného hlasového tarifu na jedné SIM kartě.

Zadavatel požaduje jednotnou aktivací a jednotnou měsíční paušální platbu za poskytování volitelné veřejné statické IP adresy.

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel nijak neblokoval a nefiltroval přenos protokolů založených na IP přenosu, včetně příjmu a odesílání zpráv elektronické pošty (e-mail).

Zadavatel v rámci datového tarifu požaduje připojení k internetu 24 hodin denně, bez omezení.

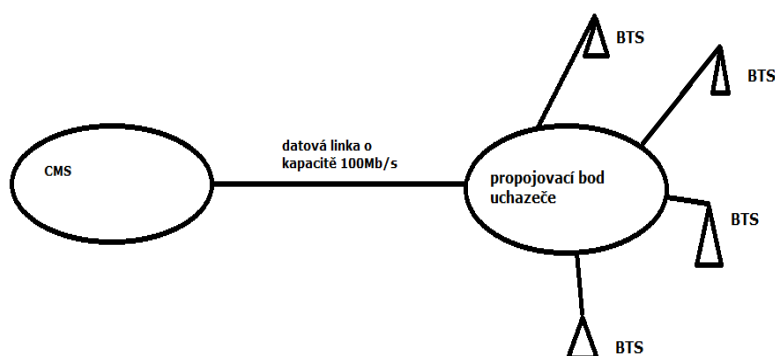
Zadavatel požaduje v rámci datového tarifu možnost využívání (v rámci nabídnuté služby) více alternativních technologií dle standardu GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA, LTE.

Zadavatel požaduje předložení současného stavu pokrytí LTE a předpokládané navyšování pokrytí v dalším období.

Zadavatel požaduje automatické zamezení datových přenosů v zahraničí u všech uživatelů s tím, že jejich povolení musí být povoleno až na žádost kontaktních osob dle Přílohy č. 1 ZD.

### 2.5.2 APN

Zadavatel požaduje možnost zřízení **APN typu INTRANET**, tj. izolované virtuální sítě, do které budou přistupovat pouze určené SIM karty zadavatele bez omezení počtu. APN bude propojená se sítí zadavatele formou dedikovaného datového okruhu, který bude o základní kapacitě 100Mb/s a bude ukončen v místě poskytování CMS. Předávací rozhraní je 1Gb. Zadavatel si vyhrazuje právo navyšovat postupně kapacitu dedikovaného datového okruhu až do kapacity 1Gb/s. Zadavatel požaduje mít možnost využívat vlastní radius server. V rámci APN se předpokládají pouze neveřejné IP adresy. Doba zřízení je stanovena do 30 kalendářních dnů od požadavku Zadavatele.



### 2.5.3 Datový tarif pro M2M zařízení zadavatelů s limitem 100 MB měsíčně

V rámci omezeného datového tarifu zadavatel požaduje jednotnou paušální měsíční cenu za tarif pro M2M zařízení včetně vytvoření mobilní datové sítě tzv. APN. Propojení APN s vnitřní sítí zadavatele, a to formou zabezpečeného tunelu přes internet a vyspecifikovaných IP adres zadavatele.

Zadavatel požaduje v rámci služby odeslání upozornění e-mailem na oprávněnou osobu zadavatele po vyčerpání 80% datového limitu. Po vyčerpání předem nastaveného limitu 100 MB za měsíc a SIM dojde k zastavení datového přenosu.

## 2.6 Bezpečnost mobilního řešení

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách provedení základního nastavení omezení na odchozí volání na linky se zvláštními sazbami a zvýšeným tarifem, např.:

- čísla začínající na 900, 906, 908 909 a 976 - audiotextové služby,
- informační služby 1180, 1181,
- asistenční služby 1188, 11xx,
- časové informace, přesný čas,
- výsledky her Sportka, sazka či jiné provozované hry,
- předpověď počasí, horoskopy, vtipy, jídelníčky, recepty atp.,
- textové služby (Premium SMS a Dárcovské SMS),

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách provedení nastavení omezení na odchozí volání na linky zpravodajské služby poskytované formou zasílání SMS/MMS zpráv na jednotlivé SIM karty. Jedná se o služby neuvedené v této kapitole jako např. zprávy iDnes; iHNed; Svátky; Dopravní situace; Jízdní řády MHD; autobusové, vlakové dopravy; zprávy ČTK.

Zadavatel požaduje na všech SIM kartách provedení nastavení omezení využívání Faxových schránek.

Dále zadavatel požaduje, aby na vybraných SIM kartách bylo možné nastavovat nebo povolovat další omezení na odchozí volání, a to na volání do zahraničních i tuzemských pevných a mobilních sítí; v případě povolování odchozího volání pouze v rozsahu služeb, které jsou předmětem této veřejné zakázky a jsou zahrnuty do nacenění dle Přílohy č. 3 ZD.

Veškeré náklady na bezpečnost mobilního řešení jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD.

## 2.7 Řešení rozesílání SMS zpráv

Zadavatel požaduje na uchazeči zabezpečit pro jednotlivá pracoviště hromadné rozesílání SMS zpráv, minimální garantovaná rychlost přenosu SMS je požadována ve výši 30 SMS za sekundu. Služba bude připojena přímo k firemním aplikacím, které již zadavatel používá nebo ke zcela novým aplikacím vyhovujícím potřebám zadavatele v SMS komunikaci. Zadavatel rovněž požaduje při hromadném rozesílání SMS zpráv zajistit funkci odesílání dlouhých SMS (více než 160 znaků) doručených na mobilní zařízení ve správném pořadí resp. následné automatické složení do jedné dlouhé SMS. Cena za zřízení této služby je již zahrnuta v měsíční paušální platbě „měsíčního poplatku za tarif pro hromadné SMS rozesílání“.

Nedílnou součástí služby rozesílání SMS zpráv jsou související služby jako např. oznámení o doručení SMS zprávy, jejich cena je součástí ceny za odeslanou SMS.

## 2.8 Přenesení telefonních čísel a migrace služeb

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Vybraný uchazeč zajistí „přenositelnost“ současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

Zadavatel požaduje provedení migrace SIM, které v době podpisu prováděcí smlouvy budou bez závazku a uplyne jim výpovědní lhůta.

Uchazeč se zavazuje poskytnout součinnost při přenášení dat (zejména kontaktů) ze stávajících na nové SIM karty.

Veškeré náklady na přenesení telefonních čísel a migrace služeb v uvedeném rozsahu jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD.

## 2.9 Výpisy a fakturace

Zadavatel požaduje:

- faktury v elektronické podobě do datové schránky nebo v tištěné listinné (papírové) formě s tím, že detailní/podrobný výpis uskutečněných odchodů spojení na každou jednu (1) SIM kartu v papírové formě bude dodán pouze na vyžádání. Celková fakturovaná částka bude rozčleněna do jednotlivých faktur, dle požadavku zadavatele,
- poskytovat podrobný výpis všech odchodů spojení na každou jednu (1) SIM kartu a v rámci řešení na hromadné rozesílání SMS dle bodu 2.7 v elektronické formě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu dvou (2) měsíců na serveru uchazeče, ke kterému budou mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet,
- 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 dvou (2) měsíců na serveru vybraného uchazeče, ke kterému bude mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet,
- poskytování přístupu k detailnímu elektronickému vyúčtování za odebrané služby nejpozději do deseti (10) dnů od ukončení zúčtovacího období,
- všechny elektronické výpisy budou poskytovány ve formátu CSV, HTML, PDF a XML,
- připojení elektronického vyúčtování musí být zajištěno zabezpečeným typem komunikace (SSL),
- na vyžádání pověřené osoby zadavatele dodání do pěti (5) pracovních dnů sestav a seznamů všech využívaných čísel a služeb v elektronické formě, která umožní zpracování dat pro účely dalšího zpracování a kontroly nastavení služeb a výdajů.

Veškeré náklady na výpisy a fakturace v uvedeném rozsahu jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD.

## 2.10 Ostatní a doplňkové služby

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

- identifikace volajícího,
- identifikace volaného,
- přesměrování na jiný mobilní telefon,
- přesměrování do hlasové schránky.

Zadavatel dále požaduje, aby uchazeč v rámci plnění poskytoval vždy rovněž následující služby:

- změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
- odpojení z důvodů krádeže a ztráty při výkonu povolání,
- hovor s operátorem,
- reaktivace po krádeži,
- službu konferenční hovor minimálně pro 6 členů celkem,
- elektronický detailní výpis,
- výměna SIM karty (po krádeži, ztrátě nebo z důvodu zvýšení paměťové kapacity apod.),
- službu aktivace a deaktivace hlášky „voláte do sítě jiného operátora“,
- aktivaci a deaktivaci každé jednotlivé SIM karty,
- Zprovoznění služby RCLIR (zobrazení i skrytých telefonních čísel na displeji telefonního přístroje) – tato služba nebude aktivní automaticky, ale jen u zadavatelem vybraných čísel.

Veškeré náklady na poskytování ostatních a doplňkových služeb jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD.

## 2.11 Úroveň zákaznické podpory

Součástí plnění zakázky je poskytování zákaznické podpory splňující minimální požadavky pro komunikaci při využívání veškerých služeb vybraného uchazeče a to po celou dobu trvání rámcové smlouvy:

- veškerá zákaznická podpora bude ze strany uchazeče vedena v českém jazyce,
- uchazeč určí minimálně dvě (2) kontaktní osoby pro vyřizování požadavků zadavatele dostupné v režimu 7/24/365, kdy
  - alespoň jedna z těchto osob bude v pracovní době fyzicky přítomna na adrese obchodního zastoupení v Praze, přičemž seznam těchto osob, včetně adresy obchodního zastoupení bude uveden jako příloha rámcové smlouvy.
- obchodní zástupce se dostaví do sídla zadavatele do 24 hodin po vyrozumění,
- zákaznická podpora bude poskytována i mimo pracovní dobu či v nepřítomnosti kontaktních osob,

- zadavatel nepřipouští zajištění této formy zákaznické podpory prostřednictvím hlasového automatu a to ani z části,
- jediné centrální kontaktní pracoviště pro významné zákazníky, možnost zadávání požadavků e-mailem nebo přímý přístup do rozhraní operátora, popř. faxem,
- přístup k zadávání požadavků na kontaktní pracoviště operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (možnost zablokování SIM karty, aktivace a deaktivace roamingu apod.),
- garance doby převzetí požadavku a potvrzení zadavateli na nefunkční služby do 30 minut,
- garance odezvy řešení požadavku např. na aktivaci, změnu předaného oprávněnou osobou zadavatele do 2 hodin,
- garance vyřešení požadavku do 48 hodin,
- garance doby opravy nefunkční služby maximálně do 24 hodin;
- garance přímé komunikace mezi kontaktním pracovištěm uchazeče a zadavatelem,
- zajištění včasného informování zadavatele na kontaktní místa a kontaktní osoby zadavatele dle Přílohy č. 1 ZD o výlukách a výpadech v síti uchazeče, jenž mají dopad na využití služeb mobilního operátora,
- garance dostupnosti kontaktního pracoviště uchazeče v režimu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.

Veškeré náklady na poskytování zákaznické podpory jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD.

## 2.12 Služby administrace SIM karty

Zadavatel požaduje splnění následujících požadavků zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet u všech uzavřených prováděcích smluv:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, emailová, faxová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných zadavatelem,
- administrace SIM karet bude umožněna přes webový portál,
- předání nově objednaných SIM karet zástupci zadavatele bude zabezpečeno vždy do dvou (2) pracovních dnů na adresu určenou zadavatelem při objednávce služeb,
- poskytnutí tzv. prázdných SIM karet (bez telefonního čísla) v maximálním počtu 20ks pro každého pověřujícího zadavatele Hasičského záchranného sboru,
- blokování SIM karet v případě ztracených/odcizených mobilních telefonů pro odchozí provoz na žádost administrátora služeb bude provedeno neprodleně, nejdéle však do třiceti (30) minut od nahlášení požadavku,
- aktivace/ blokace vybraných doplňkových služeb k jednotlivým SIM kartám bude umožněna přes webový portál,
- zajištění možnosti přesměrování telefonního čísla na jiné telefonní číslo,
- zajištění možnosti přesměrování telefonního čísla do hlasové schránky,
- zajištění možnosti skrytí telefonního čísla s možností individuálního povolení zobrazení,
- zajištění on-line přístupu k aktuálnímu stavu mobilního provozu na jednotlivé SIM,
- vystavení a výměnu vadných SIM karet a zajištění dodání a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli zajistí uchazeč nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od nahlášení požadavku,

- výměnu SIM karet s ohledem na upgrade technologie poskytovatele; zajištění dodání včetně jejich doručení zadavateli zajistí uchazeč nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od nahlášení požadavku,
- výměnu SIM karty standardní velikosti za MicroSIM, NanoSIM atp.; zajištění dodání včetně doručení zadavateli zajistí uchazeč nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od nahlášení požadavku,
- k jednotlivým SIM kartám uchazeč umožní aktivovat/blokovat vybrané okruhy doplňkových služeb, které jsou předmětem této veřejné zakázky a jsou zahrnuty do nacenění dle Přílohy č. 3 ZD (např. mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, , MMS atd.) na žádost pověřeného administrátora,
- zajištění převodu SIM karty na jiného uživatele zajistí uchazeč nejpozději do třiceti (30) pracovních dnů od nahlášení požadavku,
- zajištění možnosti dodání prázdných SIM určených rozměrů (FlexiSIM a NANO) v případě ztráty SIM, krádeže, vady SIM, změny technologie zařízení atd.; zajištění dodání včetně doručení prázdné SIM karty zadavateli zajistí uchazeč nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od nahlášení požadavku oprávněnou osobou; zajištění přednostního dodání budou požadovány SIM karty o rozměrech Flexi, v mimořádných případech o rozměrech NANO),
- jedenkrát měsíčně možnost uplatnění požadavku na změnu tarifu na každé z aktivovaných SIM karet, jedná se o změny jak v oblasti hlasových, tak i datových tarifů.

Veškeré náklady na poskytování ostatních a doplňkových služeb jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD.

## 2.13 Speciální požadavky zadavatele

### 2.13.1 Specifikace pokrytí sítě

Zadavatel požaduje od uchazeče garanci plnohodnotného pokrytí zájmových lokalit - zadavatele v rámci sítě GSM/2G/3G/LTE signálem 24 hodin denně ve všech budovách a prostorách specifikovaných v Příloze č. 7 ZD - Pokrytí budov MV ČR a pověřujících zadavatelů.

V případě nedostatečného pokrytí uchazeč zajistí dodatečné pokrytí lokalit dle Přílohy č. 7 ZD a příslušných sloupců, a to takto:

- dnem podpisu Rámcové smlouvy pokrytí 97% signálem GSM/2G, 70% signálem 3G nebo 4G (LTE),
- do 6 měsíců ode dne podpisu Rámcové smlouvy pokrytí 100% signálem GSM/2G nebo 3G
- do 12 měsíců od podpisu Rámcové smlouvy pokrytí 85% signálem 4G (LTE), v rámci tohoto rozsahu však musí být plně pokryty lokality HZS ČR signálem 4G (LTE) dle Přílohy č. 7 ZD sloupec.N

Za nesplnění požadavku zadavatele na garanci pokrytí mobilním signálem 24 hodin denně ve všech budovách a prostorách specifikovaných v Příloze č. 7 ZD - Pokrytí budov MV ČR a pověřujících zadavatelů se nepovažuje nedostupnost způsobená z důvodu plánované servisní odstávky sítě oznámené v souladu s ustanovením dle čl. 2.13.3.

Zadavatel požaduje, aby uchazeč zajistil do 6 měsíců od zahájení plnění dle příslušné Prováděcí smlouvy, která definuje konkrétní budovy a prostory zadavatele dle přílohy č. 7 ZD - Pokrytí budov MV ČR a pověřujících zadavatelů, pokrytí definovaných budov a prostor základnovou stanicí uchazeče, která bude schopná v případě výpadku el. energie fungovat bez omezení minimálně po dobu 72 hodin. Zadavatel umožní v případě umístění technologie uchazeče v objektu, připojení na svůj záložní zdroj a zaručí navýšení příkonu dle požadavků uchazeče. Uchazeč je povinen vybavit svou technologickou místnost maximální možnou záložní energetickou zálohou a deklarovat dobu, po kterou je sám schopen zajistit poskytované služby bez dodávky el. energie. V případě, že nelze technologii uchazeče připojit na záložní zdroj zadavatele, je zadavatel povinen zajistit prostor pro záložní zdroj uchazeče.

Zadavatel upozorňuje uchazeče na skutečnost, že v případě umístění technologie uchazeče v prostorách zadavatele nebo jednotlivých pověřujících zadavatelů, musí být vždy uzavřena Smlouva o pronájmu prostor pro požadovanou technologii mezi vybraným uchazečem a majitelem objektu, jejíž součástí je rovněž sjednání podmínek odběru el. energie. Seznam jednotlivých majitelů objektů je uveden v Příloze č. 7.

Důvodem požadavku zadavatele je to, že dle zákona č. 240/2000 Sb. jsou MV-GŘ HZS ČR a HZS krajů provozovateli prvků kritické infrastruktury (tzv. subjekty kritické infrastruktury), mezi něž patří operační střediska.

Veškeré náklady na pokrytí v požadovaném rozsahu dle tohoto bodu 2.13.1. jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD.

### **2.13.2 Ostatní specifické služby**

#### **Dočasné pokrytí vybrané lokality signálem GSM**

Zadavatel požaduje v rámci poskytování služeb mobilního operátora zajištění níže uvedených služeb za předpokladu nasazení ze strany poskytovatele maximálního počtu ve výši 5 ks mobilních základnových stanic najednou:

- nejpozději do 24 hodin od obdržení požadavku zadavatele zajistit pro Centrálního zadavatele a pověřující zadavatele dočasné pokrytí vybrané lokality signálem GSM prostřednictvím nasazení max 1 ks mobilní základnové stanice (případně zabezpečení pokrytí jinými způsoby) pro zabezpečení přípravy a řešení mimořádných událostí a krizových situací a při provádění záchranných a likvidačních prací,
- nejpozději do 72 hodin od obdržení požadavku zadavatele zajistit pro Centrálního zadavatele a pověřující zadavatele dočasné pokrytí vybrané lokality signálem GSM prostřednictvím nasazení max 3 ks mobilních základnových stanic (případně zabezpečení pokrytí jinými způsoby) pro zabezpečení přípravy a řešení mimořádných událostí a krizových situací a při provádění záchranných a likvidačních prací,
- nejpozději do 30 kalendářních dnů od obdržení požadavku zadavatele zajistit pro Centrálního zadavatele a pověřující zadavatele dočasné pokrytí vybrané lokality signálem GSM prostřednictvím nasazení max 5 ks mobilních základnových stanic (případně zabezpečení pokrytí jinými způsoby) pro zabezpečení přípravy a řešení mimořádných událostí a krizových situací a při provádění záchranných a likvidačních prací,
- zabezpečení přímé komunikace pověřené osoby s kontaktní osobou mobilního operátora bez prostředníka na straně operátora,

V případě mimořádného požadavku na dočasné pokrytí vybrané lokality signálem GSM a zabezpečení komunikace se zmocněnou kontaktní osobou oprávněnou k požadování dočasného pokrytí MV – GŘ HZS ČR dle Přílohy č. 1 ZD dle nastavených pravidel:

- zmocněná kontaktní osoba se telefonicky obrátí na kontaktní pracoviště uchazeče a po předběžné konzultaci s pracovníkem kontaktního pracoviště uchazeče zašle oprávněná osoba písemný požadavek na dočasné pokrytí formou e-mailu (elektronicky),
- požadavek na dočasné pokrytí bude obsahovat popis lokality s údaji: adresa, souřadnice, požadavky na objem a rozsah provozu, požadovaný čas zajištění pokrytí a jeho délku, kontaktní osoby a nabízenou součinnost např. prostory pro umístění technologie, napájení, povolení k provozu apod.,
- kontaktního pracoviště uchazeče potvrdí do 30 minut přijetí požadavku,
- uchazeč bude v pravidelných intervalech informovat zmocněnou osobu, jak se postup zajištění pokrytí realizuje.

Veškeré náklady na poskytování dočasného pokrytí a ostatních specifických služeb ve shora uvedeném rozsahu dle tohoto bodu 2.13.2. jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD, bod 13. Požadavky na nasazení mobilní základnové stanice dle tohoto bodu přílohy č. 2 je oprávněn dle uzavřené rámcové smlouvy uplatňovat výhradně Hasičský záchranný sbor (HZS). Úhrada za nasazení mobilní stanice bude provedena vždy pověřujícím zadavatelem, pro kterého bude mobilní stanice zřizována. Konkrétní pověřující zadavatel bude vždy pro účely fakturace identifikován v písemném požadavku HZS.

### **2.13.3. Informace o stavu mobilní sítě uchazeče**

Zadavatel požaduje splnění požadavků zadavatele o stavu mobilní sítě uchazeče dle specifikace níže:

- zajištění zařazení vybraných kontaktních osob zadavatele do interní komunikace ohledně plánovaných odstávek a výpadků na síti, přičemž informace budou předávány pomocí SMS, e-mailu a automatizovaně (protokolem http na server koncového uživatele, síťová adresa bude upřesněna) do GIS HZS ČR;
- zajištění přímé komunikace s kontaktním pracovištěm uchazeče v případě potřeby zadavatele a nutnosti ověření plánovaného výpadku pro konkrétní místo,
- Uchazeč dále zajistí předání map pokrytí radiovými službami GSM, 3G, LTE případně CDMA a seznam lokalit umístění vysílačů.

#### **Požadované informace o všech BTS vysílačích uchazeče:**

GSM-900/1800 MHz, 3G, LTE – identifikátor sítě - lokalizace BTS - dominance BTS

#### **Síla pokrytí:**

- carSet	- služba je dostupná venku s externí anténou (autosada)
- outDoor	- služba je dostupná venku
- lightIndoor okna, vstupní haly)	- služba je dostupná venku a v částech budov, s dobrým průnikem signálu (velká
- inDoor (místnost s oknem)	- služba je dostupná venku a v částech budov s normálním průnikem signálu
- deepIndoor bez oken, vnitrobloky)	- služba je dostupná venku a v částech budov s horším průnikem signálu (místnost

CDMA – pokrytí signálem pro modem s anténou uvnitř a vně budov  
Požadovaný formát dat shp (shapefile), nebo gdb (geodatabase). Souřadnicový systém JTSK.

#### **Způsob a pravidelnost předávání dat:**

Forma FTP přenos - četnost 4x ročně

#### **Přehled dat o stavu mobilní sítě uchazeče:**

Výpadky a plánované odstávky budou zasílány neprodleně (online) po zjištění výpadku poskytovatelem formou web služby na určený server uživatele (xml, txt).

Informace o výpadcích zasílaná automatizovaně do GIS HZS ČR bude obsahovat:

1. Identifikátor BTS, stav BTS. příznak (nefunkční BTS), příznak (BTS je napájena z náhradního zdroje), příznak (BTS je plně funkční). Příznak musí být striktně definován – nejlépe dle číselníku.
2. Číslo události poskytovatele
3. Doba, kdy došlo k výpadku
4. Předpokládaná doba uvedení do standardního stavu.
5. Vzor protokolu o výpadcích bude součástí nabídky uchazeče.

Veškeré náklady na předávání dat o stavu v požadovaném rozsahu dle tohoto bodu 2.13.3. jsou zahrnuty v měsíční paušální platbě hlasových a datových služeb dle Přílohy č. 3 ZD.