**Technická specifikace služeb**

„**Služby mobilního operátora pro město Odry“**

**Požadavky na služby**

**1.1 Mobilní služby využívané prostřednictvím mobilních telefonů a GSM bran**

**1.1.1 Hlasové služby**

Objednatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

* odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
* odchozí a příchozí videohovory;
* odchozí a příchozí hovory v mobilních sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
* přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky;
* signalizace příchozího hovoru (identifikace volajícího);
* přesměrování hovorů;
* přidržení hovoru;
* konferenční hovory;
* blokování hovorů;
* možnost skrytí vlastního telefonního čísla odchozího hovoru;
* prioritizaci volání v síti objednatele pro vybraná čísla na základě schválení MV - GŘ HZS ČR. Tento seznam čísel se může změnit na základě potřeby objednatele. Za tuto službu nebude účtováno nic navíc.

Pro hlasové služby objednatel požaduje pokrytí území města větší jak 95 %.

Tuto skutečnost objednatel doloží jako procento pokrytí území města.

**1.1.2 Textové služby a multimediální služby**

Objednatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

* možnost odesílat a přijímat SMS a MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
* možnost odesílat a přijímat SMS do/ze tuzemských pevných sítí (pokud tyto předmětnou službu umožňují);
* 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 v roamingu).

**1.1.3 Požadavek na zpoplatnění hlasových a textových služeb**

Objednatel požaduje hovorové služby v rámci 2 tarifů:

* Měsíční tarif 1 – žádné volné minuty/SMS/MMS. Objednatel bude hradit za provolané minuty, odeslané SMS a další služby dle jednotkových cen příslušné služby a měsíční paušální poplatek spojený s tarifem, a to ve výši max. 50,- Kč bez DPH za 1 SIM kartu;
  + Objednatel požaduje jednotnou sazbu pro volání do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací;
    - Objednatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí SMS do všech vnitrostátních sítí elektronických komunikací;
    - Objednatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací;
    - Objednatel požaduje minimální hodnotu mobilních dat 150 MB.
  + Měsíční tarif 2 – volání a SMS do všech sítí v ČR zdarma (neomezený tarif) (mimo barevné linky, čísla 906 XXX XXX, audiotext).
* Objednatel požaduje jednotnou sazbu pro odchozí MMS do všech vnitrostátních mobilních sítí elektronických komunikací;
* Objednatel požaduje minimální hodnotu mobilních dat 150 MB.

Způsob účtování hovorů je definován tarifikací 60+1, tedy účtování hovorů vždy první minuta celá a poté po sekundách. Následující vteřiny hovoru (od 61. vteřiny včetně) budou účtovány vždy jednotlivě, a to tak, že každá vteřina se bude rovnat 1/60 jednotkové ceny (za 1 minutu odchozího hovoru).

**1.1.4 Paušálně zpoplatněné mobilní datové služby na SIM kartách**

Objednatel 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 400 MB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 400 MB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.
2. Mobilní data, FUP 2 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 2 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

2. Mobilní data, FUP 5 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 5 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

3. Mobilní data, FUP 10 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 10 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

4. Mobilní data FUP 30 GB – např. GPRS/EDGE/UMTS/CDMA/HSDPA/HSUPA/LTE (4G) datový tarif bez limitu přenesených dat s uplatněním FUP (Fair User Policy) 30 GB s FUP počítaným po 30denních oknech. Po překročení objemového limitu dojde ke snížení rychlosti dat nikoli k zastavení datových přenosů. Překročení FUP nebude zpoplatněno a nedojde k automatickému přechodu do vyššího tarifu.

Objednatel požaduje možnost u konkrétních SIM manuálního navýšení FUP na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna.

Pro datové služby objednatel požaduje zabezpečení připojení k síti internet s nominální rychlostí pro stahování dat větší než 512 kbit/s a pro odesílání dat větší než 512 kbit/s s pokrytím katastru města větším jak 95 % vně budov.

Datový balík – mobilní internet musí být upravitelný pro potřeby Městské policie v Odrách 30 GB – mobilní kamerový bod.

Minimální rychlost po vyčerpání FUP je stanovena pro stahování dat 64 kbit/s a pro odesílání dat 64 kbit/s.

Objednatel požaduje na všech SIM kartách možnost povolení datového roamingu v cizině. Datový balíček „Svět“ (tj. mimo EU a EHP) s velikostí dat 1 GB.

Objednatel nepřipouští jakékoliv blokování obsahu, pokud o tuto službu sám nepožádá.

**1.2 Mobilní hlasová virtuální privátní síť (VPN)**

Poskytovatel zabezpečí vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě všech mobilních telefonů „Členů sdružení zadavatelů“ zapojených do Rámcové smlouvy s tím, že VPN splní následující požadavky:

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

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

* veškeré hovory v rámci VPN 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.
* Cena za zřízení VPN a cena za její měsíční provoz je součástí Měsíčních tarifů.

**1.3 Fixní (statické) IP adresy**

Poskytovatel zabezpečí fixní IP adresy pro potřeby datových služeb objednatele.

**1.4 Podrobný elektronický účet**

Objednatel požaduje, aby poskytovatel poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby všech SIM (všech zadavatelů, jejich zaměstnanců) 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 objednatel 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 po započtení volných jednotek.

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

* připojení zabezpečeným typem komunikace;
* přidělování přístupových práv a definici roli uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Centrálního zadavatele a jednotlivých zadavatelů;
* možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro Centrálního zadavatele a jednotlivé zadavatele včetně přistoupivších zaměstnanců;
* 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.

Objednatel požaduje vždy:

1. po skončení kalendářního roku a
2. po skončení smluvního vztahu souhrnně za celé období poskytování služeb, poskytnout data po jednotlivých vyúčtovaných měsících o plnění veřejné zakázky v elektronické formě, v minimálním členění: IČ organizace, SIM (tel. číslo), měsíc, volané minuty v ČR mimo VPS, odeslané SMS v ČR, odeslané MMS v ČR, volané minuty do zahraničí podle zón, příchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, odchozí hovory v minutách v zahraničí podle zón, uplatněný tarif, datový tarif, přenesená data, celková fakturovaná částka, zástupci zadavatele.

**1.5 SIM karty**

* SIM karty budou poskytovány vč. dopravy do místa plnění;
* SIM karty budou doručeny a aktivovány do 24 hodin od objednání (pracovní den);
* 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 zajištěni dodaní a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich dopravy do místa plnění nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení. Tato služba nebude zpoplatněna;
* k jednotlivým SIM kartám poskytovatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, WAP, MMS, volání na 90x, DMS, Prémium SMS apod.) na žádost pověřeného administrátora služeb. Tato služba nebude zpoplatněna;
* možnost nastavení měsíčních finančních limitů na jednotlivých SIM kartách, s tím, že poskytovatel upozorní (např. prostřednictvím SMS) uživatele SIM karty na možnost překročení nastaveného limitu. Tato služba nebude zpoplatněna;
* možnost přidání dalších SIM karet pod rámcovou smlouvu. Tato služba nebude zpoplatněna;
* možnost vyjmutí SIM karty z režimu rámcové smlouvy s následným převodem buď pod smlouvu jiné fyzické či právnické osoby nebo přechodem k jinému operátorovi. Tato služba nebude zpoplatněna;
* možnost zrušení nepotřebné SIM. 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.

**1.6 Přenositelnost čísel**

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

Poskytovatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů“, ve znění pozdějších předpisů.

**1.7 Péče o zákazníka**

Objednatel požaduje předložit v rámci nabídky 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 Objednatel využívat v průběhu celého trvání VZ pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu VZ.

Systémem péče o zákazníka 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., fax, mobil, e-mail).
  + Definici způsobu hlášení poruch a závad (Helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).
* Internetový portál nebo aplikaci umožňující:
* Informace o hlasových a datových tarifech na jednotlivých SIM;
* Změna nastavení hlasových služeb;
* Změna nastavení mobilních služeb;
* Změna roamingových služeb;
* Změna roamingových datových balíčků;

**1.8 Další požadavky objednatele**

Ceny služeb objednatelem explicitně neuvedené se budou řídit aktuálním ceníkem poskytovatele služeb.

V případě rozhodnutí státního regulátora, jehož důsledkem bude snížení cen čerpaných služeb pod úroveň nabídkové ceny, je poskytovatel povinen tyto změny ve prospěch Objednatele uplatnit dle příslušné účinnosti změny.

Profily / tarify volání, datové tarify k hlasovému číslu i datové tarify samostatné (NTB, tablet, modem apod. technické zařízení) budou v rámci ČR a EU, EHP, případně dalších zemí určených regulačním orgánem, resp. operátorem identické. Zároveň platí výjimky stanovené regulačním orgánem (př.: právo na zpoplatnění dat čerpaných nad objem povoleného limitu – EU FUP).

V ………………………..dne …………………………….

za poskytovatele:

…………………………………………………………….

**Pozn.:**

*Pro účely veřejné zakázky s názvem „Služby mobilního operátora pro město Odry“, na základě které bude uzavřena rámcová smlouva o poskytování hlasových a datových služeb a souvisejících elektronických služeb prostřednictvím sítí elektronických komunikací je zadavatel označen jako objednatel a účastník výběrového řízení jako poskytovatel.*