*Příloha č. 1*

**Vymezení předmětu veřejné zakázky a technické podmínky**

# Předmět poskytovaných služeb

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování hlasových služeb pro PBX zadavatele v místě „koncového bodu sítě“, tj. v pobočkové ústředně v místnosti A023 na adrese 17. listopadu 2172/15 v Ostravě-Porubě a mobilních telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora pro zadavatele, přičemž předpokládaný objem plnění vychází ze současného stavu využívání telekomunikačních služeb ze strany zadavatele. Poskytováním mobilních telekomunikačních služeb se rozumí zejména služby prostřednictvím GSM/UMTS/LTE/5G sítě mobilního operátora v dále uvedeném rozsahu:

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

# Požadavky na nabídku a na plnění

V případě nutnosti vybudovat nové či modifikovat stávající připojení ke koncovému bodu sítě pobočkových ústředen VŠB-TUO v místě plnění na adrese 17. listopadu 2172/15 v Ostravě-Porubě nese veškeré náklady účastník zadávacího řízení v pozici dodavatele. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb.

Veškeré níže uvedené technické podmínky poskytování telekomunikačních služeb představují minimální úroveň rozsahu poskytovaných služeb, která musí být účastníkem zajištěna po celou dobu trvání smlouvy, tzn. 48 měsíců.

Zadavatel požaduje propojení sítě mobilního operátora s PBX VŠB-TUO v Ostravě-Porubě na adrese 17. listopadu 2172/15 v místnosti A023, kde budou terminovány provolby 59699 a 59732 s kapacitou 10 tis. čísel.

Účastník použije signalizaci DSS1 a symetrické rozhraní G. 703, kanály multiplexu E1 budou nastaveny jako obousměrné.

Účastník zajistí příchozí terminaci volání přes provolbu 59699 a 59732.

Propojení bude realizováno pomocí 3xISDN PRI na metalickém rozhraní 120 Ohm dle ITU-T G.703. Z důvodu zachování současné úrovně dostupnosti služeb je požadováno, aby poskytovatel měl v místě plnění technologii umožňující redundanci tras (viz stávající popis současného stavu v ZD) anebo realizoval backup záložním propojem ”poslední míle” separovaným od hlavní trasy. Účastník ve své nabídce popíše technické řešení pro splnění této podmínky zadavatele Tento popis se nachází na straně …(uvede dodavatel)…, v ustanovení …(uvede dodavatel)… nabídky účastníka. V případě umístění telekomunikačního uzlu účastníka v místě plnění poskytne zadavatel součinnost a nabídne své kabelové trasy k vytvoření propoje s ústřednou rektorátu VŠB-TUO v místnosti A023 (účastník si ověří proveditelnost tohoto řešení písemným dotazem na zadavatele).

Zadavatel explicitně uvádí, že účastník nesmí cenu služeb vázat na objem zakázky (minimální plnění).

Před vlastním připojením bude proveden test interoperability s hipath 4000, může být nahrazeno zprávou o provedeném testu přímo výrobcem hipath 4000 či zastoupením výrobce v ČR anebo servisní organizací certifikovanou výrobcem hipath 4000 či zastoupením výrobce v ČR.

Nabídnuté ceny za hovory z PBX budou tarifovány v 1+1 (po sekundě bez minimálně účtované doby), a to jak v rámci ČR, tak i mezinárodní, výjimku mohou tvořit volání na čísla se speciálními tarify.

Zadavatel vyžaduje, aby při přesměrování volání z poboček VŠB-TUO bylo účastníkem přenášeno i originální A-číslo volajícího (např. volající s A-číslem 603565999 volá na pobočku 5940, která je přesměrována na číslo 739386241 v síti účastníka, přičemž volanému se zobrazí A-číslo, nikoliv jen pobočka, ze které je přesměrováno).

Účastník nabídne shodný tarif pro terminaci mezinárodních volání do sousedních států Německo, Slovensko, Polsko, Rakousko.

Volání na pevné linky v ČR bude řešeno jedním tarifem.

Volání v rámci VPN (virtuální privátní sítě) na mobilní tel. č. registrované na IČO zadavatele nebude zpoplatněno (účastník zahrne náklady do pravidelných měsíčních paušálních poplatků za připojení PBX).

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek připojených k PBX měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným účastníkem:

a) tísňové volání,

b) místní volání,

c) dálková (meziměstská) volání na území České republiky,

d) mezinárodní volání,

f) volání na negeografická telefonní čísla

g) volání do neveřejných sítí,

h) volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí.

Účastník musí garantovat minimální měsíční dostupnost požadovaných služeb na úrovni 99,6 %.

a) Dostupnost je vypočítána jako poměr času, kdy jsou poskytované služby plně k dispozici, k celkovému času za sledované období.

b) Doby se zaokrouhlují na celé minuty nahoru, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na jedno desetinné místo.

c) Poruchou služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou v rozporu se sjednanými parametry.

d) Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných udržovacích prací dodavatele.

Pro obnovení hlasových služeb na připojené PBX stanovuje zadavatel dobu 24 hodin jako maximální čas nepřetržitého trvání poruchy. Bude-li po uplynutí maximálního času, tj. po 24 hodin, dodavatel služby i nadále v prodlení v odstranění poruchy, bude zadavatel uplatňovat smluvní pokutu ve výši 5000 Kč za každou další započatou hodinu trvání poruchy.

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb na připojení PBX bude po dobu trvání smlouvy k dispozici:

a) obchodní zástupce pro jednání v místě sídla zadavatele

b) jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky, možnost zadávání požadavků e-mailem popř. faxem nebo optimálně přímým přístupem a následnou správou služeb přes rozhraní operátora,

c) přístup k zadávání požadavků na Help Desk operátora 24 hodin denně, 7 dní v týdnu

K prokázání splnění tohoto požadavku účastník v nabídce popíše detailně způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude reflektovat výše uvedené požadavky zadavatele. Tento popis se nachází na straně …(uvede dodavatel)…, v ustanovení …(uvede dodavatel)… nabídky účastníka.

Zadavatel požaduje, aby Účastník ve své nabídce poskytl následující služby – za maximální možný poplatek 1 Kč bez DPH:

* Změna fakturačních údajů
* Detailní výpis hovorů v elektronické podobě (ve formátech \*.html, \*.pdf, \*.csv)

Zadavatel požaduje, aby účastník ve své nabídce poskytl následující operátorské služby zcela zdarma:

* Spojení s operátorem
* Hovor s operátorem
* Hovor s pracovníkem servis desku
* Pro všechny uvedené v režimu 24/7.

Zadavatel explicitně definuje následující seznam objektů, kde se striktně požaduje pokrytí maximální možné kvalitě, odpovídající nejmodernějším standardům komunikace prostřednictvím datových a hlasových služeb ve vnějších i vnitřních prostorách signálem mobilní sítě účastníka tak, aby mohl zadavatel bez omezení využívat všechny služby požadované v této zadávací dokumentaci. Nesplnění tohoto požadavku se považuje za zvlášť hrubé porušení smlouvy. Účastník je povinen zajistit fungování poskytovaných služeb včetně pokrytí signálem ke dni účinnosti smlouvy. Seznam objektů:

Ostrava – Poruba,

* 17. listopadu 2172/15
* Studentská 11
* Studentská 6203/19
* Studentská 6202/17
* Ludvíka Podéště 17/1875

Moravská Ostrava

* Sokolská třída 33/2416
* Havlíčkovo nábř. 3120/38b

Ostrava – Výškovice

* Lumírova 13/630

Zadavatel požaduje na mobilních zařízeních tarifikaci hovorů v režimu 1+1, tj. po sekundě od první sekundě hovoru v mobilní síti, s výjimkou mezinárodních hovorů, kde bude režim 60+1. Tento požadavek vychází ze současné praxe aplikované mobilními operátory.

Volání v rámci VPN mezi mobilními tel. č. registrovanými u vybraného účastníka na IČ zadavatele nebude zpoplatněno a rovněž nebude zpoplatněno ani volání z výše zmíněných tel. č. na pobočky připojené PBX přes provolby 59699 a 59732 zadavatele (účastník zahrne náklady do pravidelných měsíčních paušálních poplatků za mobilní služby).

Zadavatel požaduje, aby u všech SIM karet byla aktivace datových služeb volně nastavitelná.

Účastník je povinen v nabídce předložit návrh řešení přístupu uživatelů datových služeb s využitím mobilního telefonu, modemu nebo datové karty pro připojení k mobilním datovým technologiím. Tento popis se nachází na straně …(uvede dodavatel)…, v ustanovení …(uvede dodavatel)… nabídky účastníka. Účastník dále předloží popis rozsahu a technických parametrů svých datových služeb (GPRS, EDGE, UMTS, HSPA+, LTE, 5G). Tento popis se nachází na straně …(uvede dodavatel)…, v ustanovení …(uvede dodavatel)… nabídky účastníka.

Zadavatel požaduje:

* možnost zařazení jednotlivých SIM karet do fakturačních skupin odpovídající organizační struktuře zadavatele a změnu v zařazení zdarma (zařazení jednotlivých SIM karet do skupin bude upřesněno před podpisem smlouvy s vybraných účastníkem),
* flexibilní změny SIM karet ve skupinách (přechod SIM mezi skupinami, příchod nové SIM nebo odchod staré SIM mimo uživatele) zdarma,
* změny mezi vysoutěženými tarify zdarma,
* výměnu SIM karty stávajícímu účastníkovi v případě ztráty nebo potřeby novější verze SIM karty zdarma.

 Zadavatel pro mobilní telekomunikační služby rovněž požaduje poskytování nepřetržité zákaznické podpory (24 hodin denně, 7 dní v týdnu) pro zadávání řešení technických problémů na Help Desk operátora (možnost nahlášení poruchy telefonicky, e-mailem nebo přímý přístup do rozhraní Help Desku) bez nutnosti instalace dalšího SW u zadavatele.

Zadavatel požaduje rovněž poskytování podrobných výpisů z účtů a dalších údajů o využívání hlasových služeb exportovaných do elektronické podoby (jsou požadovány formáty \*.xls nebo \*.txt nebo internetový přístup k těmto údajům), a to minimálně v měsíčních intervalech s možností exportu dat až na jednotlivá čísla a jména uživatelů.

Účastník je povinen v nabídce uvést způsob komunikace se zaměstnanci zadavatele odpovědnými za podporu mobilních služeb, popis nabízené zákaznické podpory (včetně internetového přístupu k nabídce služeb, nabídkám vybavení a zařízení, programům výhod atd.) a postupy v případě reklamací. Tento popis se nachází na straně …(uvede dodavatel)…, v ustanovení …(uvede dodavatel)… nabídky účastníka.

Účastník je povinen uvést dobu doručení telekomunikačního zařízení zákazníkovi od okamžiku nahlášení požadavku, tj. doručení objednávky (účastník uvede výhradně v hodinách). Tento popis se nachází na straně …(uvede dodavatel)…, v ustanovení …(uvede dodavatel)… nabídky účastníka.

Zadavatel požaduje:

* dobu aktivace SIM karty od okamžiku nahlášení požadavku (do 1 hodiny),
* dobu deaktivace SIM karty od okamžiku nahlášení požadavku (do 1 hodiny),

Účastník je povinen v nabídce uvést popis nabízené servisní podpory, splňující min. shora uvedené požadavky zadavatele. Tento popis se nachází na straně …(uvede dodavatel)…, v ustanovení …(uvede dodavatel)… nabídky účastníka.

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel. V případě, že zadáním této veřejné zakázky dojde ke změně mobilního operátora, zadavatel požaduje přenos stávajících účastnických čísel k novému operátorovi. Vybraný účastník zajistí transformaci stávajících účastnických čísel do vlastní sítě tak, aby byla zachována funkčnost všech služeb.

Účastník v nabídce popíše konkrétní procedury a opatření související s případnou změnou mobilního operátora a přenosem stávajících účastnických čísel k novému operátorovi (migrace služeb). Účastník je povinen v nabídce předložit harmonogram procedur a opatření spojených s přenosem stávajících čísel a bezproblémovým kontinuálním poskytováním mobilních telefonních služeb v případě změny mobilního operátora, a to v členění po dnech. Tento popis se nachází na straně …(uvede dodavatel)…, v ustanovení …(uvede dodavatel)… nabídky účastníka.

Zadavatel požaduje provedení této migrace tak, aby s portací celulárních čísel zadavateli nevznikly žádné další náklady, pokud nebyly uvedeny v příloze č. 2 (náklady na migraci musí být již v ceně služeb poskytovaných vybraným účastníkem).

 Zadavatel pro mobilní telekomunikační služby požaduje:

Daňový doklad (fakturu) v elektronické podobě s tím, že podrobný výpis uskutečněných odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v tištěné (listinné) podobě bude poskytnut pouze na vyžádání,

Poskytnutí podrobného výpisu všech odchozích spojení na každou jednu SIM kartu v elektronické podobě s tím, že každý výpis za ten který měsíc bude umístěn nejméně po dobu 2 měsíců na serveru účastníka, ke kterému musí mít pověřené osoby zadavatele zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.

Všechny elektronické výpisy musí být poskytnuty ve formátu HTML a PDF.

Poskytnutí softwarového řešení, s jehož pomocí bude možné analyzovat užívanou mobilní telefonii, a to s možností min. následujících funkcí:

* třídění fakturace za poskytnuté služby dle zadavatelem definovaných uživatelských skupin (jednotlivá oddělení apod.)
* zpracovávat detailní výpisy hovorů pro účely statistik nejčastěji volaných čísel apod.

Účastník ve své nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů dle výše uvedených požadavků.

Zadavatel požaduje, aby účastník v souladu se specifikací požadovaných služeb nabídl následující služby zdarma:

* změna fakturačních údajů,
* odpojení z důvodu krádeže,
* odpojení telefonu – prázdniny,
* reaktivace po krádeži,
* reaktivace po odpojení – prázdniny,
* poplatek za elektronický podrobný výpis,
* výměna SIM karty (po krádeži, z důvodu zvýšení paměťové kapacity apod.).
* změna roamingových programů

Zadavatel explicitně uvádí, že účastník nesmí nabízené ceny služeb vázat na objem zakázky (minimální plnění).

Zadavatel po účastníkovi požaduje, aby zadavateli ve smlouvě neukládal žádný závazek nepředpokládaný pro zadavatele zadávacími podmínkami nebo závazek, který při plnění veřejné zakázky nelze dovodit z platných obecně závazných právních předpisů, pravidel poctivého obchodního styku, resp. dobrých mravů. Návrh smlouvy nesmí obsahovat jiné sankce vůči zadavateli než takové, které vyplývají z obecně závazných právních předpisů a zadávací dokumentace.

Zadavatel požaduje nacenit tarify dle přílohy č. 2, a to bez časových pásem (ve špičce/mimo špičku). Tabulka v příloze č. 2 reflektuje záměry a predikce zadavatele v oblasti užívání mobilních služeb.