

Příloha č. 3 – Technická specifikace služeb

A. ZÁKLADNÍ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Předmětem veřejné zakázky je poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb zadavateli prostřednictvím sítě mobilního operátora v rozsahu specifikovaném výzvou a přílohami. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb. Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních služeb v dále uvedeném rozsahu:

- zajištění mobilních hlasových a SMS služeb,
- zajištění mobilních datových služeb,
- maximální dostupnost a spolehlivost služby, garance dostupnosti služby,
- zabezpečení zákaznické podpory.

Veškeré níže uvedené technické podmínky poskytování telekomunikačních služeb představují minimální úroveň poskytovaných služeb, která musí být uchazečem zajištěna po celou dobu trvání smlouvy.

B. DETAILNÍ VYMEZENÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

V této kapitole jsou blíže vymezeny detailní technické požadavky na jednotlivé požadované služby. Uchazeč nabídne ceny těchto služeb do Přílohy č. 4 – Výpočet nabídkové ceny této zadávací dokumentace.

1. MOBILNÍ TARIFY

Zadavatel požaduje zabezpečení následujících hlasových, textových, datových služeb:

Měsíční tarif 1:	Minutový tarif, minimálně 150 volných minut, minimálně 120 SMS zdarma Počet: 23 ks SIM
Měsíční tarif 2:	Neomezený tarif, minimálně 5 GB dat Počet: 10 ks SIM
Měsíční tarif 3:	Neomezený tarif, minimálně 8 GB dat Počet: 8 ks SIM

Zadavatel požaduje u všech výše uvedených tarifů telefonování a sms mezi mobilními čísly zadavatele zdarma. Požadujeme telefonování z mobilních čísel na ostatní fixní linky zadavatele (viz objekty níže) taktéž zdarma, jako tomu je doposud:

- Městského úřadu Jilemnice (budova A – Masarykovo náměstí 82, budova B – Masarykovo náměstí 81, budova C – náměstí 3. května čp. 228),
- Městské knihovny Jaroslava Havlíčka, Komenského 1, Jilemnice,
- Scolarestu, Komenského 103, Jilemnice,
- Domu s pečovatelskou službou, J. Havlíčka 328, Jilemnice,
- Městské policie, Metyšova 372, Jilemnice.

Zadavatel dále požaduje zachování stávajících telefonních čísel.

Zadavatel bude hradit pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami příslušné služby + měsíční paušální poplatek spojený s tarifem. V rámci uvedeného tarifu budou garantovány jednotkové ceny (paušál a jednotná minutová sazba) uvedené uchazečem do Přílohy č. 4 této zadávací dokumentace. Tyto ceny se nemohou během doby trvání smlouvy zvyšovat.

V nabídce hlasového tarifu uchazeče nebudou služby uchazeče účtovány v závislosti na časovém rozmezí (ve špičce, mimo špičku apod.). Uchazeč je povinen uvádět v cenové nabídce (Příloha č. 4 této zadávací dokumentace) jen jednu jednotkovou cenu volání pro celé časové pásmo.

Odebírané služby blíže nespecifikované v zadávací dokumentaci bude zadavatel hradit ve standardních ceníkových cenách.

2. DATOVÉ TARIFY

Uchazeč nabídne tyto vybrané typy služeb:

Mobilní datová služba s min 3 GB dat, u této služby zadavatel požaduje i sdílení dat s jiným dalším mobilním číslem, což operativně využívá.

Počet: **8 ks SIM**

Uchazeč uvede do Přílohy č. 4 ceny za veškeré výše požadované datové služby. Zadavatel požaduje možnost úplného zamezení datových přenosů u vybraných jednotlivých uživatelů jak na území ČR, tak i v zahraničí při roamingu. Tuto funkcionalitu uchazeč popíše ve své nabídce.

3. HW BUDGET

Zadavatel požaduje po uchazeči stanovení výši HW budgetu v podobě předem určeného objemu prostředků v českých korunách. HW budget nebude poskytnut fyzicky v penězích, ale bude uschován na zákaznickém účtu zadavatele, ze kterého jej bude moci zadavatel čerpat. HW budget bude moci zadavatel uplatnit jako slevu např. na obnovu přístrojů, apod. HDW.

4. DOPLŇKOVÉ SLUŽBY A ADMINISTRATIVNÍ ÚKONY

Zákaznická podpora:

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání smlouvy pro poskytovatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zadavatel využívat v průběhu celého trvání smlouvy pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu smlouvy. **Zadavatel považuje za nepřijatelné využívání zákaznické podpory formou telefonního automatu nebo pouze webového rozhraní.**

Systém péče o zákazníka bude dostupný a minimálně bude zahrnovat:

- kontaktní přednostní linka operátora (personálně obsazená nikoliv telefonní automat) včetně stanovení provozní doby,
- určení obchodního zástupce nebo pověřené osoby, která bude určenou kontaktní osobou pro pracovníky zadavatele včetně uvedení kontaktních údajů,
- definici způsobu hlášení poruch a závad (helpdesk) 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).

Převedení stávajících služeb a SIM v případě volby jiného než stávajícího operátora:

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel a jejich bezplatný přenos k případnému jinému poskytovateli telekomunikačních služeb. Uchazeč ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu migrace k vybranému mobilnímu operátorovi včetně termínovaného harmonogramu. Tímto nesmí být v žádném případě zásadně omezen provoz a funkce zadavatele, v případě omezení vyplývajících z výše uvedené migrace, toto musí uchazeč uvést ve své nabídce.

Dostupnost mobilních služeb:

Vysoká kvalita a spolehlivost po celé ČR, zejména pak v lokalitě zadavatele. Uchazeč ve své nabídce uvede detailní mapu pokrytí, zejména pak pokrytí Libereckého kraje.

Roaming:

Zadavatel požaduje zajištění mezinárodního roamingu za stejných podmínek, jako jsou v ČR.

Ostatní:

- Uchazeč musí mít zastoupení v ČR.
- Veškerá komunikace mezi zadavatelem a uchazečem bude probíhat v českém jazyce.
- Účastnické smlouvy požaduje zadavatel na dobu neurčitou, zcela bez závazků.
- Výše poskytnutých slev uvedených v nabídce uchazeče budou pevně dány na úrovni jednotlivých služeb a po dobu trvání smlouvy není možné jejich snížení ani s ohledem na celkovou platbu za služby placenou zadavatelem.

V Jilemnici dne 29.04. 2019




Mgr. Vladimír Richter
starosta