**SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ RÁMCOVÉ DOHODY**

**pro zakázku s názvem Mobilní hlasové a datové služby pro statutární město Brno, městské části města Brna a organizace města Brna.**

Předmětem veřejné zakázky je zajištění všech činností souvisejících s poskytováním požadovaných služeb s nepřetržitou garantovanou dostupností služeb, tj. s dostupností služeb 24 hod. denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce. Poskytováním telekomunikačních služeb prostřednictvím GSM sítě mobilního operátora se rozumí zejména poskytování mobilních telekomunikačních hlasových a datových služeb v následujícím rozsahu:

• zajištění mobilních hlasových služeb,

• zajištění mobilních datových služeb, které budou přidruženy k hlasovým službám (internet v mobilu),

• maximální dostupnost a spolehlivost služby (garance dostupnosti služby),

• zajištění přenositelnosti stávajících čísel Zadavatelů (dále jen „Objednatelů“),

• zabezpečení zákaznického servisu a podpory.

**1. Specifikace mobilních hlasových služeb**

1. Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem a provozem v rámci EU

V rámci Tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem a provozem v rámci EU se vybraný účastník zadávacího řízení (dále jen„Poskytovatel“) zavazuje za jednotnou paušální měsíční cenu tarifu uvedenou v Ceníku základních Služeb, zajistit neomezené vnitrostátní volání a volání v rámci EU do mobilních i pevných sítí, vnitrostátní zasílání SMS do sítí všech operátorů a zasílání SMS do sítí všech operátorů s provozem v rámci EU.

V případě, že Telefonní číslo bude mít „Tarif s neomezeným vnitrostátním provozem a provozem v rámci EU“ nebude se mu účtovat tarif „Cena za měsíční provoz SIM“.

1. Tarif bez volných minut a SMS

V rámci Tarifu bez volných minut a SMS se nepřipouští žádné volné minuty ani volné SMS či jiné volné jednotky pro Telefonní čísla. Objednatelům bude účtován pouze rozsah poskytnutých služeb oceněných jednotkovými cenami za příslušnou službu dle Ceníku základních Služeb či Aktuálního ceníku Poskytovatele.

Poskytovatel je povinen účtovat hovory tak, že hovor bude účtován po vteřinách – tarifikace 1/1 v rámci vnitrostátního provozu (ostatní tarifikace budou dle Aktuálního ceníku Poskytovatele).

Služby tarifu nebudou účtovány v závislosti na časovém rozmezí, ve kterém budou poskytovány, tj. ve špičce, mimo špičku apod. Jednotkové ceny tarifu uvedené v Ceníku základních Služeb jsou platné pro všechna časová pásma bez jejich dalšího rozlišování.

V případě, že Telefonní číslo bude mít „Tarif bez volných minut a SMS“ bude se mu účtovat „Cena za měsíční provoz SIM“.

1. Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPS)

Poskytovatel se zavazuje do 30 kalendářních dnů od zahájení plnění předmětu každé Účastnické smlouvy bezplatně zřídit Virtuální privátní síť, do které budou bezplatně zapojena všechna Telefonní čísla všech Objednatelů, bez ohledu na to, ve kterém tarifu budou zařazena.Tuto službu bude Poskytovatel poskytovat bezplatně.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat neomezené volání v rámci VPS pro všechny zapojené Telefonní čísla bezplatně.

**2. Specifikace mobilních datových služeb**

1. Datové balíčky vnitrostátní a EU

Poskytovatel je povinen zajistit, aby u všech Telefonních čísel byla možná aktivace a deaktivace mobilních datových služeb. V případě, že bude mobilní datový tarif aktivován jen část měsíce, zavazuje se Poskytovatel Objednateli účtovat pouze poměrnou částku odpovídající počtu dnů poskytování mobilních datových služeb.

Poskytovatel je povinen v rámci datového tarifu zajistit Objednateli možnost využívání více alternativních technologií dle standardu GPRS, EDGE, 3G, LTE. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup do sítě LTE v minimálním rozsahu stanoveném v článku 7 písm. c). Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli přístup do sítě 3G v minimálním rozsahu stanoveném v článku 7 písm. b).

Poskytované služby budou funkční ve všech i v budoucnu dostupných sítích, pokud je na nich poskytovatel bude poskytovat jiným zákazníkům. Pokud v budoucnu vznikne nadstavba sítě LTE, nebo zcela nová technologie (např. 5G), bude automaticky dostupná pro všechny zasmluvněné tarify a služby, pokud je na nich poskytovatel bude poskytovat jiným zákazníkům. **Rychlost všech připojení nesmí být záměrně omezována a musí umožnit dosažení maximálních rychlostí daných parametry použitých technologií.** Limitem využití může být nemožnost naladění sítě na koncové mobilní či jiné technické zařízení, které nepodporuje tuto technologii.

Poskytovatel zajistí možnost dokoupení všech níže uvedených datových tarifů za stejné ceny.

*Datový tarif s FUP 500 MB*

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 500 MB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (upload), 32 kb/s (download). Úplná blokace datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

*Datový tarif s FUP 5 GB*

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 5 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (upload), 32 kb/s (download). Úplná blokace datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

*Datový tarif s FUP 10 GB*

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 10 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (upload), 32 kb/s (download). Úplná blokace datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

*Datový tarif s FUP 30 GB*

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s měsíčním limitem na objem přenesených dat 30 GB a bez aplikace jiných FUP. V případě vyčerpání tohoto limitu Poskytovatel nesníží rychlost datových přenosů níže než na průměrnou rychlost 64 kb/s (upload), 32 kb/s (download). Úplná blokace datových přenosů po vyčerpání FUP limitu se nepřipouští.

*Datový tarif Neomezený*

Poskytovatel je povinen poskytovat datový tarif s neomezeným měsíčním limitem a bez aplikace jiných FUP.

*Pevná veřejná IPv4 adresa*

Poskytovatel je povinen poskytovat 1 ks pevné veřejné IPv4 adresy, která bude přiřazena vybrané SIM kartě s datovým tarifem.

**3. Specifikace ostatních služeb**

1. Hromadné rozesílání SMS přes www rozhraní

Poskytovatel je povinen do 30 kalendářních dnů od uzavření Účastnické smlouvy zřídit službu hromadného rozesílání SMS zpráv z vybraných počítačů na pevné a mobilní linky přes www rozhraní Poskytovatele.

Měsíční paušální poplatek za službu hromadného rozesílání SMS na mobilní zařízení bez ohledu na síť příjemce a na pevnou linku bez ohledu na síť příjemce jsou uvedeny v Ceníku základních Služeb.

1. Prioritní volání

Poskytovatel je povinen zabezpečit možnost prioritního volání (spojení) dle § 99 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, v rámci mobilní sítě systémem „eMLPP“ (enhanced Multi Level Precedence and Pre-emption), případně jiným systémem kvalitativně a technicky obdobných řešení. Poskytovatel poskytne službu nejpozději do 60 kalendářních dnů od zahájení plnění předmětu Účastnické smlouvy.

Přesný počet Telefonních čísel s prioritou volání se může lišit v závislosti na potřebách Objednatelů. Tuto službu poskytne Poskytovatel bezplatně.

**4. Výpisy a fakturace**

Poskytovatel je povinen zajistit:

- faktury v elektronické podobě do datové schránky;

- bezplatné poskytování podrobného výpisu všech odchozích spojení v elektronické podobě – ve formátu umožňujícím další zpracování v systémech Účastníků (CSV, XLS, XLSX, XML) a formátu PDF; podrobný výpis musí obsahovat minimálně následující údaje:

1. členění dle poskytnuté služby (SMS, telefonní hovor, MMS, data);
2. telefonní číslo, ze kterého byla služba uskutečněna;
3. telefonní číslo příjemce služby;
4. čas spojení;
5. skutečná délka spojení (v případě datových přenosů jejich objem v kB);

- bezplatné poskytování přehledu nákladů pro všechna Telefonní čísla a služby - ve formátu umožňujícím další zpracování v systémech Účastníků (CSV, XLS, XLSX nebo XML) a formátu PDF;

- výpis/přehled nákladů musí být přístupný nejméně po dobu 12měsíců po ukončeném fakturačním období na serveru Poskytovatele, jednotliví Objednatelé budou mít přístup pouze ke svému čerpání služeb.Objednatelé budou mít přístup prostřednictvím sítě Internet a přístup zabezpečený.

- na vyžádání Kontaktní osoby Objednatele zaslání seznamu všech Telefonních čísel vedených pod Účastnickými smlouvami Objednatele obsahující minimálně telefonní číslo, číslo SIM karty, hlasový a datový tarif, limit na hlasový/datový roaming;

- bezplatné zřízení strukturovaného přístupu a přidělení přístupových práv k elektronickým výpisům. V případě, že pro zpracování elektronických dat podrobných elektronických výpisů bude třeba jakéhokoli systému/programu, je povinností Poskytovatele umožnit Objednateli bezplatné užívání takového systému/programu. Poskytnutý systém musí být schopen zpracovat data tak, aby z nich bylo možné výstupy exportovat do formátu umožňujícím další zpracování v systémech Objednatelů (CSV, XLS, XLSX nebo XML) a měl v sobě předdefinované reporty, jako jsou:

1. nejdelší hovor za dané zvolené období;
2. nejnákladnější hovor za dané zvolené období;
3. sestava nákladů dle všech Telefonních čísel a v členění nákladů na jednotlivé Telefonní čísla s údaji:
	1. celkový provolaný čas odchozích hovorů za zvolené období,
	2. počet zaslaných SMS a MMS za zvolené období,
	3. počet přenesených dat za zvolené období,
	4. náklady na hlasové hovory celkem za zvolené období,
	5. náklady na SMS celkem za zvolené období,
	6. náklady na MMS celkem za zvolené období,
	7. náklady na ostatní mimo výše uvedené zpoplatněné služby v daném obdobívyužitých.

**5. Úroveň zákaznické podpory a servisu**

Poskytovatel je povinen zajistit:

- přidělení obchodního zástupce v místě sídel Objednatelů,

- možnost zadávání požadavků, nahlašování poruch, apod. telefonicky, prostřednictvím emailu nebo přímý přístup do rozhraní Poskytovatele (prostřednictvím Kontaktních osob Objednatele) 24 hod. denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce,

- přístup k zadávání požadavků na helpdesk Poskytovatele (24 hod. denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce) - zablokování SIM karty, aktivace/deaktivace roamingu, apod.,

- veškerá zákaznická podpora bude ze strany Poskytovatele vedena v českém jazyce.

**6. Migrace telefonních čísel a služeb**

Poskytovatel je povinen zajistit přenesení současných telefonních čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

Podrobnosti migrace je stanovena v bodě IV.3. Rámcové dohody. Objednatel nebude požadovat při počáteční migraci provedení migrace více než 200 telefonních čísel v rámci jednoho kalendářního týdne.

Pokud se Objednatel rozhodne ke změně dodavatele na základě ukončení Rámcové dohody v souladu s obchodními podmínkami, je Poskytovatel povinen zajistit, aby si Objednatel mohl bezúplatně ponechat svá Telefonní čísla bez ohledu na nového poskytovatele služeb.

**7. Specifikace pokrytí**

Poskytovatel se zavazuje pro poskytování Služeb zajistit:

a) nepřetržité pokrytí základním signálem GSM na území České republiky minimálně na úrovni 96 % území České republiky (platí pro hlasové i datové služby), kde za pokryté se má území s hodnotami signálu od -94dBm; datové služby musí být v rámci daného pokrytí zajištěny minimálně na úrovni technologií GPRS a EDGE.

b) pokrytí signálem 3G (UMTS 900, UMTS 2100, HSDPA, HSPA nebo HSPA+) minimálně 75% populace České republiky, a to po dobu minimálně 24 měsíců od účinnosti Rámcové dohody, přičemž doba 24 měsíců může být Poskytovatelem zkrácena pouze z důvodu přistoupení Poskytovatele k vypnutí 3G sítě a jejímu nahrazení sítí 4G;

c) pokrytí signálem 4G/LTE minimálně 85 % populace České republiky;

Pokrytím se pro účely čl. 7 písm. b) a c) rozumí provozování veřejné sítě elektronických komunikací s využitím vlastních přídělů rádiových kmitočtů, která je schopna poskytovat službu vysokorychlostního přístupu k internetu s minimální požadovanou rychlostí při 75% pravděpodobnosti vnitřního příjmu (indoor pokrytí) bez využití externí antény a při 85% pravděpodobnosti vnitřního příjmu s využitím externí antény. Minimální požadovaná rychlost služby závazná pro splnění podmínky pokrytí je Objednatelem stanovena na úrovni 2 Mbit/s (download). Pro posouzení výše rychlosti poskytované služby se přiměřeně uplatní Příloha 3k Vyhlášení výběrového řízení za účelem udělení právk využívání rádiových kmitočtů k zajištění veřejné komunikační sítěv pásmech 800 MHz, 1800 MHz a 2600 MHz, kterou vydal Českým telekomunikační úřad dne 15. srpna 2013 a uveřejnil na následujících internetových stránkách:

http://www.ctu.cz/cs/download/vyberova\_rizeni/vyhlaseni\_vyberoveho\_rizeni\_15\_08\_2013\_priloha\_3.pdf

Závazek Poskytovatele stanovený v čl. 7 písm. b) a c) se považuje za splněný, vyplývá-li tak z výsledků měření a výpočtů provedených ze strany Českého telekomunikačního úřadu s uveřejněním na webových stránkách lte.ctu.cz

**8. Použití SIM karty v libovolných technických zařízeních**

Objednatelé si vyhrazují právo použít SIM karty v libovolných technických zařízeních.

**9. Ostatní a doplňkové služby**

Poskytovatel zajistí možnost bezplatné aktivace (resp. deaktivace) a používání minimálně níže uvedených doplňkových služeb na všech využívaných Telefonních číslech:

* identifikace volajícího;
* zasílání MMS;
* přesměrování do hlasové schránky;
* konferenční hovory;
* notifikace zmeškaných volání.

Poskytovatel bude bezplatně poskytovat následující služby/administrativní úkony:

* změna fakturačních údajů;
* aktivace a deaktivace SIM karty;
* výměna SIM karty za e-SIM kartu;
* odpojení a následná aktivace SIM karty při ztrátě či krádeži 1x během jednoho zúčtovacího období;
* nastavení finančního limitu nebo limitu přenesených dat pro jednotlivá Telefonní čísla pro přenosy dat v zahraničí;
* změna tarifu (maximálně 1x za jedno zúčtovací období pro každé Telefonní číslo);
* převod SIM karty z/na jiného účastníka (fyzické či právnické osoby);
* volání v rámci Virtuální privátní sítě a provoz této sítě;
* dodání nově aktivovaných SIM karet na adresu daného Objednatele;
* defaultně blokované volání na barevné a premium linky s možností odblokování;
* prioritní volání;
* nastavení finančního limitu pro hlasové služby, SMS a MMS.

*Služby, které bude možné Objednatelem zcela deaktivovat*

Poskytovatel garantuje, že služby se zvláštním tarifem nebude možné pro jednotlivá Telefonní čísla aktivovat ze strany uživatelů Telefonních čísel. Minimálně se jedná se o níže uvedené služby:

1. informační služby poskytované O2 (1180,1181);
2. asistenční služby poskytované O2 (1188,11xx);
3. čísla se zvláštními sazbami (zvýšeným tarifem) – audiotextové služby;
	* 900 xxxxxx
	* 906 xxxxxx
	* 908 xxxxxx
	* 909 xxxxxx
4. datové přenosy pro Telefonní číslo v případě, že pro dané Telefonní číslo nebyly zakoupeny mobilní datové služby;
* přesměrování na jiné telefonní číslo;
* níže uvedené informační služby:
* časové informace; přesný čas;
* výsledky her Sportka; Sazka či jiné v rámci ČR provozované hry;
* předpověď počasí;
* horoskopy, vtipy;
* jídelníčky, recepty.
* služby umožňující stahování obsahu jako:
* polyfonní zvonění;
* reálné zvonění nebo video zvonění;
* tapety;
* MMS obrázky;
* zvuky;
* video zvonění;
* MP3 hudby;
* veškeré Java hry.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby:

1. nebylo možné pro Telefonní číslo aktivovat a nastavit placené melodie pro vyzvánění;
2. byly blokovány služby Premium SMS a Dárcovské SMS;
3. nebylo možné pro Telefonní číslo aktivovat jakékoli zpoplatněné zpravodajské služby poskytované formou zasílání SMS/MMS zpráv. Jedná se o služby neuvedené v této kapitole jako např. zprávy iDnes; iHNed; svátky; dopravní situace; jízdní řády MHD; autobusové, vlakové dopravy; zprávy ČTK;
4. nebylo možné využívat služeb faxových schránek;
5. bylo možné aktivovat, resp. deaktivovat MMS.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat následující služby/administrativní úkony, které bude Objednatel požadovat ve výjimečných případech, a to bezplatně:

* písemný opis faktury.