Příloha č. 3 Technická specifikace

**k veřejné zakázce s názvem „Mobilní telefonie pro Krajskou zdravotní, a.s. 2018“**

# Technická specifikace

## Hlasové služby

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v rámci celkové ceny nabídl hlasové služby do všech sítí s následujícími součástmi a v rozsahu uvedeném v tabulce, která je přílohou č. 2 zadávací dokumentace k výše uvedené zakázce.

1. základní hlasové služby  
2. záznamová schránka  
3. zmeškané hovory  
4. přesměrování hovoru  
5. signalizace příchozího hovoru  
6. přidržení hovoru  
7. konferenční hovory  
8. blokování hovorů  
9. možnost skrytí telefonního čísla  
10. roaming  
11. podpora MMS technologie  
12. SMS služby  
13. podrobný výpis hovorů zdarma  
14. signalizace ukončení hovoru

Zadavatel požaduje zabezpečení ochrany proti snahám o zneužívání, tj. zejména možnosti omezení odchozích volání/blokování:

* nepovolených hovorů do ciziny
* hovorů do zakázaných a drahých tarifních pásem, zejména např. odchozí volání na linky se zvláštním tarifem – na telefonní čísla začínající na 90x a 976.
* případy napadení voláním na účet zadavatele
* nastavení dalších omezení na odchozí volání, a to volání do zahraničních pevných a mobilních a do tuzemských mobilních sítí
* nastavení omezení datového provozu v zahraničí i tuzemského, zejména automatické zablokování datového provozu v případech, kdy není nastaven na SIM datový tarif

Podmínkou zadavatele je:

• Hlasové služby - místní a meziměstské hovory, volání v síti operátora i do ostatních sítí a mezinárodní volání uvádějte ceny volání v době Po-Ne, 00:00 - 24:00 h – nonstop.

• Tarifikace všech typů volání v režimu 60 + 1.

• Podmínkou zadavatele je, aby dodavatel svým signálem pokryl lokalitu, kde jsou umístěny odštěpné závody zadavatele:

Krajská zdravotní, a. s. – centrála, Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí n.L.

Krajská zdravotní, a. s. - Masarykova nemocnice v Ústí nad Labem, o. z., Sociální péče 3316/12A, 401 13 Ústí n.L.

Krajská zdravotní, a. s. - Nemocnice Most, o. z., J. E. Purkyně 270, 434 01 Most

Krajská zdravotní, a. s. - Nemocnice Teplice, o. z., Duchcovská 53, 415 01 Teplice

Krajská zdravotní, a. s. - Nemocnice Děčín, o. z., U nemocnice 1, 405 99 Děčín II

Krajská zdravotní, a. s. - Nemocnice Chomutov, o. z., Kochova 1185, 430 12 Chomutov

Minimální požadované pokrytí v obydlených místech Ústeckého kraje pro volání musí být min. 99% při plošném pokrytí Ústeckého kraje min. 95% pro volání.

Zadavatel požaduje poskytnutí 2 základních hlasových tarifů, a to:

• hlasový tarif s neomezeným voláním v rámci EU a neomezenými SMS v rámci EU

• hlasový tarif za 1 Kč s voláním a SMS zdarma v rámci Virtuální podnikové sítě (dále jen „VPN“) a se zvýhodněnými cenami volání a zvýhodněnými cenami SMS mimo VPN

## Datové služby

Dodavatel v rámci své nabídky předloží návrh řešení mobilního datového přístupu uživatelů služeb k Internetu včetně popisu nabízených mobilních datových technologií s uvedením předpokládané rychlosti, připojení, doby odezvy a dostupnosti pokrytí populace, a to:

1. s využitím mobilního telefonu

2. s využitím modemu nebo datové karty pro připojení k mobilním datovým technologiím GPRS, EDGE, UMTS, LTE

3. minimální požadovaná rychlost připojení (download) LTE nebo obdobnou technologií je 1024 kbps při minimálním pokrytí populace ČR 70 %

4. mobilní datové služby či jejich kombinace bude možné využívat samostatně nebo spolu s vybraným hlasovým tarifem

Zadavatel požaduje poskytnutí 3 základních tarifů pro mobilní datové služby, a to:

* mobilní datové služby s FUP 10 GB pro 1 zúčtovací období v rámci ČR
* mobilní datové služby s FUP 100 GB pro 1 zúčtovací období v rámci ČR
* mobilní datové služby s FUP 10 GB pro 1 zúčtovací období v rámci EU

## Virtuální podniková síť (dále jen „VPN“)

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v rámci své nabídky předložil návrh virtuální privátní podnikové sítě pro účely zadavatele. Podmínkou zadavatele je, aby dodavatelem navržená podniková síť obsahovala všechny následující součásti:

1. systém přístupových práv a profilů v rámci služeb

2. volání v rámci VPN zdarma pro nabídnuté hlasové tarify

3. SMS v rámci VPN zdarma pro nabídnuté hlasové tarify

4. aktivace a deaktivace VPN na SIM zdarma

## Roaming a mezinárodní volaní včetně datových služeb

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v rámci své nabídky předložil výčet roamingových partnerů pro hlasové a datové služby. Současně dodavatel v rámci své nabídky předloží nabídku zvýhodněných cen na volání do zahraničí a datových služeb v zahraničí. Dále požaduje možnost bezplatné aktivace a deaktivace roamingových služeb na všech SIM zadavatele, u kteréhokoliv z vybraných čísel možnost změny volacího limitu a datového limitu stanoveného EU.

## Zákaznická podpora

Zadavatel požaduje jako podmínku poskytování bezplatné nepřetržité zákaznické podpory (24 hod. denně 7 dní v týdnu) s určením konkrétní osoby dodavatele, která bude určeným partnerem pro pracovníky zadavatele.

Dodavatel v rámci své nabídky navrhne způsob komunikace s pracovníky zadavatele odpovědnými za podporu služeb, povinností dodavatele je poskytnout internetový nebo obdobný elektronický přístup k nabídce služeb, vybavení a zařízení.

Zadavatel po dodavateli požaduje pravidelné měsíční schůzky s obchodním zástupcem pro systémové řešení vzniklých požadavků a seznamování s novými službami Tyto schůzky požadujeme poskytovat bezplatně.

Dodavatel v rámci své nabídky uvede postupy v případě reklamací.

## Výpisy a fakturace

Zadavatel požaduje bezplatně poskytovat podrobný výpis všech odchozích spojení na každou 1 SIM kartu v elektronické formě s tím, že každý výpis za daný měsíc musí být umístěn nejpozději do sedmého dne následujícího měsíce a nejméně po dobu 12 měsíců na serveru dodavatele, ke kterému bude mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.

Zadavatel dále požaduje bezplatně poskytovat celkový přehled měsíčních nákladů pro všechny SIM karty a služby zadavatele v elektronické formě s tím, že každý měsíční přehled za daný měsíc musí být umístěn nejpozději do sedmého dne následujícího měsíce a nejméně po dobu 12 měsíců na serveru dodavatele, ke kterému bude mít zadavatel a jím pověřené osoby zabezpečený přístup prostřednictvím veřejné sítě Internet.

Dodavatel ve své nabídce detailně popíše způsob poskytování elektronických výpisů dle výše uvedených požadavků. Zadavatel dále požaduje možnost zřízení oddělené fakturační adresy na odštěpné závody zadavatele. Jednotlivá telefonní čísla budou vedena na zadavatele a dále rozčleněna dle požadavků zadavatele do dalších (fakturačních) skupin.

Zadavatel požaduje, aby vybraný dodavatel bezplatně poskytl zadavateli softwarové řešení pro administraci telefonních čísel. Pokud bude řešení poskytnuto na serveru dodavatele a spojení bude probíhat pomocí veřejné sítě Internet, požaduje zadavatel garanci bezpečnosti přístupu k takovému řešení dodavatele. V takovém případě však zadavatel požaduje možnost stažení dat do lokálního počítače pro svoji archivaci (viz specifikace níže).

Minimální požadavky softwarového řešení:

* možnost zobrazení vystavených faktur, souhrnných účtů, podrobných výpisů hovorů a čerpaných dat apod. a jejich uložení na lokálním počítači příslušného zadavatele
* možnost pojmenovat každé telefonní číslo jeho uživatelem (minimálně 80 znaků)
* možnost přiřadit vlastní evidenční číslo k telefonnímu číslu (minimálně 15 číslic)
* možnost přiřadit ke každému telefonnímu číslu nákladové středisko /minimálně 15 číslic)
* možnost vytvořit z telefonních čísel fakturační skupiny a to minimálně ve dvou úrovních
* možnost automaticky odeslat e-mailem na kontaktní osoby zadavatele podrobný nebo souhrnný výpis hovorů. V takto vytvořeném a odeslaném výpise musí být obsaženy všechny placené služby, vztahující se na konkrétní telefonní číslo a již započteny veškeré poskytované slevy. Z tohoto výpisu musí být zřejmé, kolik je konečná celková částka za uvedené číslo. Tento výpis musí být dostupný z administrátorského rozhraní softwarového řešení.
* možnost ke každému telefonnímu číslu přiřadit finanční limit včetně DPH na jednotlivé číslo a generování databázového výstupu (sestavy ve formátu CSV) s uvedeným rozdílem mezi finančním limitem jednotlivého telefonního čísla, a skutečnou účtovanou částkou za telekomunikační služby ve zvoleném fakturačním období. Výpis musí obsahovat minimálně tyto položky: telefonní číslo, interní pojmenování čísla, evidenční číslo, fakturační skupinu, účtovací období, název tarifu, cenu tarifu, finanční limit na číslo včetně DPH, účtovanou částku bez DPH, účtovanou částku s DPH, nákladové středisko, rozdíl mezi finančním limitem a skutečnou účtovanou částkou (v případě překročení limitu bude výsledek záporné číslo)

Dodavatel v rámci své nabídky zajistí bezplatné proškolení minimálně 3 zaměstnanců zadavatele k užívání aplikace, návrh a provedení nastavení aplikace dle potřeb zadavatele a vytvoření minimálně 3 sestav dle požadavků zadavatele.

## Převedení stávajících služeb v případě volby jiného než stávajícího operátora

Zadavatel požaduje podrobný popis způsobu změny mobilního operátora. Předpokládá se přenos stávajících účastnických čísel k novému operátoru a jako uživatelem volitelná součást přidělení příhodného bloku čísel z číslovacího plánu operátora (včetně možnosti „VIP čísel“).

Zadavatel požaduje, aby přechod účastnických čísel proběhl podle harmonogramu, který bude schválen zadavatelem a to minimálně v průběhu tří měsíců. Zadavatel požaduje, aby se dodavatel zavázal k tomu, že provede přerušení provozu pro provedení migrace po dohodě se zadavatelem, optimálně mimo běžnou pracovní dobu tak, aby byl minimalizován dopad odstávky na provozní režim zadavatele.

## Zaměstnanecký program

Nabízí-li dodavatel možnost využití zvýhodněných služeb pro rodinné příslušníky zaměstnanců zadavatele, uvede ve své nabídce obchodní a technické podmínky, které může v případě zájmu zadavatele nabídnout (a to včetně podmínek, za kterých lze využívat ceny nabídnuté dodavatelem zadavateli). Podmínky zaměstnaneckého programu nebudou součástí hodnocení

## SMS brána

Zadavatel požaduje zabezpečení služby „Hromadného odesílání a přijímání SMS“ prostřednictvím SW aplikace bez použití speciálního HW dle následujících požadavků:

a) nabídnutá služba musí v měsíční ceně obsahovat min. 5 000 volných SMS do všech sítí, poplatek za zřízení služby max. 1 Kč

b) možnost komunikace přes internet

c) podpora zákaznického rozhraní na bázi webové služby nebo rozhraní HTTP GET/POST

d) odesílání až 20 SMS zpráv za sekundu

e) odesílání SMS do všech mobilních sítí v EU

f) obousměrná SMS komunikace (odesílání a příjem SMS)

g) zkušební provoz služby po dobu dvou měsíců

h) možnost využívat vlastní aplikace

i) podpora zpráv složených z více částí, podpora binárních SMS a zpráv zobrazených pouze na displej

j) možnost použít Sufixy definované aplikací

k) možnost potvrzení o doručení vybraných SMS zpráv příjemcům (doručenky)

l) možnost propojení s firemním e-mailem, kalendářem a adresářem

m) možnost vytvoření skupin oprávnění ke službě SMS brány s odděleným účtováním - vytváření těchto skupin a přístup k vyúčtování bude možný pro administrátora služby, který je pracovníkem zadavatele

Zadavatel od dodavatele požaduje, aby:

a) popsal detailně funkcionalitu služeb „Hromadného odesílání a přijímání SMS“, které je schopen nabídnout

b) popsal detailně technický popis rozhraní

c) požadujeme službu zpoplatnit paušální platbou a překročení volných SMS v bodě a) zpoplatnit stejnou částkou jako u hlasového tarifu za 1 Kč.

## Ostatní provozní potřeby uživatele

Zadavatel požaduje:

- výměna SIM zdarma stávajícímu účastníkovi v případě ztráty nebo potřeby novější verze SIM karty maximálně 1x ročně, cena další výměny smí být zpoplatněna maximálně částkou 100,- Kč bez DPH

- umožnit zdarma odchod jakékoliv SIM mimo smlouvu

- dočasná suspendace SIM karty po dobu min. 1 roku a její zprovoznění na základě požadavku zadavatele zdarma

- možnost snížení nebo zvýšení počtu SIM karet dle aktuální provozní potřeby zadavatele zdarma

- obměna telefonních přístrojů bude prováděna podle aktuálních potřeb zadavatele dle aktuálního ceníku pro významné zákazníky

- možnost použití SIM i v telefonní bráně pro směrování hovorů do sítě VPN z telefonních ústředen zadavatele

Dodavatel ve své nabídce nacení všechny nabízené služby.