



# Zadávací dokumentace

k veřejné zakázce dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění  
pozdějších předpisů

zadávané formou otevřeného řízení

## Služby mobilních sítí elektronických komunikací

**Zadavatel:**

**Statutární město Karlovy Vary**

## Obsah

1. Informace o zadavateli .....	3
2. Předmět veřejné zakázky .....	3
3. Doba a místo plnění veřejné zakázky.....	3
4. Kvalifikační předpoklady .....	3
4.1 Základní kvalifikační předpoklady.....	4
4.2 Profesní kvalifikační předpoklady.....	6
4.3 Ekonomické a finanční kvalifikační předpoklady.....	6
4.4 Technické kvalifikační předpoklady .....	6
4.4.1 seznam významných služeb realizovaných dodavatelem v posledních 3 letech s uvedením jejich rozsahu a doby plnění.....	6
4.4.2 seznam techniků či technických útvarů, jež se budou podílet na plnění veřejné zakázky 7	
5. Další zadávací podmínky zadavatele .....	8
6. Nabídková cena .....	8
7. Hodnocení nabídek.....	8
8. Obchodní podmínky a návrh smlouvy .....	8
9. Požadavky na zpracování nabídky .....	9
10. Lhůta pro podání nabídek .....	9
11. Zadávací lhůta.....	9
12. Otevírání obálek s nabídkami .....	9
13. Dodatečné informace k zadávacím podmínkám .....	10

## 1. Informace o zadavateli

Název: Statutární město Karlovy Vary  
Sídlo: Moskevská 2035/21, 361 20 Karlovy Vary  
IČ: 00254657  
DIČ: CZ00254657  
Bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Karlovy Vary  
Číslo účtu: 27-5620600237/0100

Osoba oprávněná jednat za zadavatele: Ing. Petr Kulhánek

Kontaktní osoba pro věci technické: Petr Vaňkát, vedoucí odboru informačních technologií

Kontaktní osoba pro věci smluvní: Mgr. Marcela Saxová, odbor informačních technologií

## 2. Předmět veřejné zakázky

Předmětem veřejné zakázky je poskytování mobilních hlasových a datových služeb, dále pak dodávka nezbytného souvisejícího zařízení – především koncových mobilních zařízení, SIM karet apod. Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky a technické podmínky jsou uvedeny v **Příloze č. 1 této Zadávací dokumentace**.

**Předpokládaná hodnota veřejné zakázky: 1.900.000,- Kč včetně DPH**

## 3. Doba a místo plnění veřejné zakázky

Místem plnění veřejné zakázky je Česká republika.

Zadavatel předpokládá uzavření smlouvy k 1. 1. 2013 na dobu 24 měsíců.

## 4. Kvalifikační předpoklady

Dodavatel je povinen prokázat kvalifikační předpoklady dle zákona a v rozsahu požadavků zadavatele uvedených v této zadávací dokumentaci.

Dokumenty, kterými dodavatel prokazuje splnění kvalifikace, mohou být předloženy v originále nebo v prosté či úředně ověřené kopii. Výjimku tvoří čestné prohlášení, které musí být předloženo v originále či úředně ověřené kopii. Zadavatel si vyhradzuje právo vyžádat si od dodavatele před podpisem smlouvy originály veškerých dokumentů, kterými dodavatel prokázal svou kvalifikaci.

### **Prokázání kvalifikace prostřednictvím subdodavatele**

Pokud není dodavatel schopen prokázat splnění určité části kvalifikace požadované veřejným zadavatelem podle § 50 odst. 1 písm. b) a d) v plném rozsahu, je oprávněn splnění kvalifikace v chybějícím rozsahu prokázat prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel je v takovém případě povinen veřejnému zadavateli předložit:

a) doklady prokazující splnění základního kvalifikačního předpokladu podle § 53 odst. 1 písm. j) a profesního kvalifikačního předpokladu podle § 54 písm. a) subdodavatelem a dále

b) smlouvu uzavřenou se subdodavatelem, z níž vyplývá závazek subdodavatele k poskytnutí plnění určeného k plnění veřejné zakázky dodavatelem či k poskytnutí věcí či práv, s nimiž bude dodavatel oprávněn disponovat v rámci plnění veřejné zakázky, a to alespoň v rozsahu, v jakém subdodavatel prokázal splnění kvalifikace podle § 50 odst. 1 písm. b) až d).

Dodavatel není oprávněn prostřednictvím subdodavatele prokázat splnění kvalifikace podle § 54 písm. a).

#### **Prokázání kvalifikace v případě podání společné nabídky**

Má-li být předmět veřejné zakázky plněn několika dodavateli společně a za tímto účelem podávají či hodlají podat společnou nabídku, je každý z dodavatelů povinen prokázat splnění základních kvalifikačních předpokladů podle § 50 odst. 1 písm. a) a profesního kvalifikačního předpokladu podle § 54 písm. a) v plném rozsahu. Splnění kvalifikace podle § 50 odst. 1 písm. b) a d) musí prokázat všichni dodavatelé společně. V případě prokazování splnění kvalifikace v chybějícím rozsahu prostřednictvím subdodavatele se odstavec 4 použije obdobně.

V případě, že má být předmět veřejné zakázky plněn společně několika dodavateli, jsou veřejnému zadavateli povinni předložit současně s doklady prokazujícími splnění kvalifikačních předpokladů smlouvu, ve které je obsažen závazek, že všichni tito dodavatelé budou vůči veřejnému zadavateli a třetím osobám z jakýchkoliv právních vztahů vzniklých v souvislosti s veřejnou zakázkou zavázáni společně a nerozdílně, a to po celou dobu plnění veřejné zakázky i po dobu trvání jiných závazků vyplývajících z veřejné zakázky.

#### **Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů**

Zadavatel uzná prokázání základních a profesních kvalifikačních předpokladů dle § 127 zákona prostřednictvím předložení výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, a to v rozsahu informací v něm zapsaných. Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nesmí být k datu podání nabídky starší než 90 dní.

#### **Systém certifikovaných dodavatelů**

Zadavatel uzná prokázání základních a profesních kvalifikačních předpokladů dle § 133 zákona prostřednictvím předložení výpisu ze systému certifikovaných dodavatelů, a to v rozsahu informací v něm zapsaných. Výpis ze systému certifikovaných dodavatelů nesmí být k datu podání nabídky starší než 90 dní.

Dodavatel je povinen prokázat kvalifikační předpoklady v rozsahu požadovaném zadavatelem a v souladu s požadavky uvedenými v zadávací dokumentaci.

### **4.1 Základní kvalifikační předpoklady**

Základní kvalifikační předpoklady dle § 53 zákona č. 137/2006 Sb. splňuje dodavatel,

a) který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný ve prospěch organizované zločinecké skupiny, trestný čin účasti na organizované zločinecké skupině, legalizace výnosů z trestné činnosti, podílnictví, přijetí úplatku, podplacení, nepřímého úplatkářství, podvodu, úvěrového podvodu, včetně případů, kdy jde o přípravu nebo pokus nebo účastenství na takovém trestném činu, nebo došlo k zahlazení odsouzení za spáchání takového trestného činu; jde-li o právnickou osobu, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen

statutárního orgánu, a je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu této právnické osoby; podává-li nabídku či žádost o účast zahraniční právnická osoba prostřednictvím své organizační složky, musí předpoklad podle tohoto písmene splňovat vedle uvedených osob rovněž vedoucí této organizační složky; tento základní kvalifikační předpoklad musí dodavatel splňovat jak ve vztahu k území České republiky, tak k zemi svého sídla, místa podnikání či bydliště,

b) který nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin, jehož skutková podstata souvisí s předmětem podnikání dodavatele podle zvláštních právních předpisů nebo došlo k zahlazení odsouzení za spáchání takového trestného činu; jde-li o právnickou osobu, musí tuto podmínku splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu, a je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tento předpoklad splňovat jak tato právnická osoba, tak její statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu této právnické osoby; podává-li nabídku či žádost o účast zahraniční právnická osoba prostřednictvím své organizační složky, musí předpoklad podle tohoto písmene splňovat vedle uvedených osob rovněž vedoucí této organizační složky; tento základní kvalifikační předpoklad musí dodavatel splňovat jak ve vztahu k území České republiky, tak k zemi svého sídla, místa podnikání či bydliště,

c) který v posledních 3 letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplácení podle zvláštního právního předpisu,

d) vůči jeho majetku neprobíhá nebo v posledních 3 letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů,

e) který není v likvidaci,

f) který nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,

g) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,

h) který nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele,

i) který nebyl v posledních 3 letech pravomocně disciplinárně potrestán či mu nebylo pravomocně uloženo kárné opatření podle zvláštních právních předpisů, je-li podle § 54 písm. d) požadováno prokázání odborné způsobilosti podle zvláštních právních předpisů; pokud dodavatel vykonává tuto činnost prostřednictvím odpovědného zástupce nebo jiné osoby odpovídající za činnost dodavatele, vztahuje se tento předpoklad na tyto osoby,

j) který není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek a

k) kterému nebyla mu v posledních 3 letech pravomocně uložena pokuta za umožnění výkonu nelegální práce podle zvláštního právního předpisu.

**Dodavatel prokazuje splnění základních kvalifikačních předpokladů předložením:**

- a) výpisu z evidence Rejstříku trestů [odstavec 1 písm. a) a b) a odstavec 2 písm. b)],
- b) potvrzení příslušného finančního úřadu a ve vztahu ke spotřební dani čestného prohlášení [odstavec 1 písm. f)],
- c) potvrzení příslušného orgánu či instituce [odstavec 1 písm. h)],
- d) čestného prohlášení [odstavec 1 písm. c) až e) a g), i) až k)].

## **4.2 Profesionální kvalifikační předpoklady**

Splnění profesionálních kvalifikačních předpokladů dle § 54 zákona č. 137/2006 Sb. splňuje dodavatel, který zadavateli předloží:

- a) výpis z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán,
- b) doklad o oprávnění k podnikání podle zvláštních právních předpisů v rozsahu odpovídajícím předmětu veřejné zakázky, zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění či licenci.

Dodavatel zejména předloží doklad dle ustanovení § 14 zákona č. 127/2005 Sb. v platném znění o oznámení komunikační činnosti dle § 13 tohoto zákona. Dodavatel musí mít oznámení komunikační činnosti na služby, které jsou předmětem veřejné zakázky a které jsou předmětem jeho nabídky, pro celé území České republiky.

Zadavatel nepožaduje doklady podle ustanovení § 54 písm. c) a d) zákona.

## **4.3 Ekonomické a finanční kvalifikační předpoklady**

Dodavatel předloží čestné prohlášení o své ekonomické a finanční způsobilosti splnit veřejnou zakázku.

## **4.4 Technické kvalifikační předpoklady**

Splnění technických kvalifikačních předpokladů dle § 56 zákona č. 137/2006 Sb. prokáže dodavatel, který zadavateli předloží:

### **4.4.1 seznam významných služeb realizovaných dodavatelem v posledních 3 letech s uvedením jejich rozsahu a doby plnění**

Dodavatel předloží seznam významných služeb realizovaných v posledních 3 letech s uvedením jejich rozsahu a doby poskytnutí. Za významnou službu je považována taková služba, jejímž předmětem bylo poskytování mobilních hlasových a datových služeb, včetně dodávky mobilních koncových zařízení, a to ve finančním objemu minimálně 800 tis. Kč bez DPH pro jednoho objednatele v jednom roce. Přílohou tohoto seznamu musí být:

1. osvědčení vydané či podepsané veřejným zadavatelem, pokud bylo zboží dodáno veřejnému zadavateli,
2. osvědčení vydané jinou osobou, pokud bylo zboží dodáno jiné osobě než veřejnému zadavateli, nebo
3. smlouva s jinou osobou a doklad o uskutečnění plnění dodavatele, není-li současně možné osvědčení podle bodu 2 od této osoby získat z důvodů spočívajících na její straně.

Osvědčení veřejného objednatele musí obsahovat alespoň tyto údaje:

- název a sídlo objednatele
- kontaktní osobu objednatele, která potvrdí údaje uvedené v osvědčení, včetně přímého telefonického a emailového kontaktu
- název a popis významné zakázky
- doba a místo plnění (realizace) významné zakázky
- finanční objem významné zakázky v Kč bez DPH
- datum vystavení osvědčení a podpis objednatele

#### **4.4.2 seznam techniků či technických útvarů, jež se budou podílet na plnění veřejné zakázky**

Dodavatel předloží seznam techniků, kteří budou tvořit realizační tým – tento tým se bude skládat z minimálně pěti členů, kteří se budou přímo, osobně a soustavně podílet na plnění veřejné zakázky. Dodavatel uvede jmenovitý seznam členů týmu včetně přímého kontaktního spojení (tj. emailu a telefonního čísla) na jednotlivé členy týmu formou čestného prohlášení, ve kterém se dodavatel zároveň zaváže, že uvedení členové budou k dispozici zadavateli po celou dobu plnění veřejné zakázky a budou mu poskytovat podporu v rámci pracovní náplně jednotlivých rolí. Dodavatel je povinen prokázat jednou osobou pouze jednu roli člena týmu.

Dodavatel předloží realizační tým v tomto složení:

- a) specialista podpory a péče**, který bude zadavateli poskytovat vzdálenou péči a podporu prostřednictvím emailu nebo telefonního spojení. Tyto kontakty musí být poskytnuty jako přímé spojení na uvedenou osobu – dodavatel uvede osobní email, telefonní číslo na pevnou linku, mobilní telefon a fax. Osoba tohoto specialisty bude dále plnit roli částečného zástupce obchodního manažera, a to pouze v době jeho dovolené, případně jiné nepřítomnosti (nemoc apod.). Osoba specialisty musí poskytovat stejnou znalostní a kvalitativní úroveň konzultační podpory jako osoba obchodního manažera, s výjimkou osobních schůzek v sídle zadavatele. Osoba specialisty podpory a péče musí mít minimálně úplné středoškolské vzdělání zakončené maturitní zkouškou a profesní praxi doloženou profesním životopisem v obdobné pozici minimálně po dobu trvání 5 let.
- b) technický konzultant**, který bude mít odborné technické znalosti k poskytovaným službám a bude zadavateli k dispozici především k technickým konzultacím a řešení technických otázek a problémů, které budou souviset s předmětem plnění této veřejné zakázky. Osoba technického konzultanta musí mít minimálně úplné středoškolské vzdělání zakončené maturitní zkouškou a profesní praxi doloženou profesním životopisem v obdobné pozici minimálně podobu trvání 5 let.

Součástí čestného prohlášení se seznamem techniků budou profesní životopisy, osvědčení o vzdělání a příslušné certifikace, ze kterých bude vyplývat splnění výše uvedených požadavků. Profesní životopisy musí být vlastnoručně podepsané jednotlivými členy týmu.

Tento realizační tým bude rovněž součástí Návrhu smlouvy jako Příloha č. 1.

Jakékoliv svévolné změny v personálním složení týmu jsou ze strany dodavatele nepřípustné a jsou možné pouze po předchozím písemném oznámení zadavateli. Pokud taková změna během realizace

předmětu plnění veřejné zakázky nastane, pak musí dodavatel zajistit plnohodnotnou náhradu takovou osobou, která splní kvalifikační požadavky na danou roli v plném rozsahu tak, aby byla zajištěna požadovaná kvalita daného člena týmu. Součástí oznámení o změně člena týmu tak bude i doložení veškerých kvalifikačních dokladů vztahujících se k dané roli člena týmu.

## **5. Další zadávací podmínky zadavatele**

Dodavatel je povinen zajistit ekologickou likvidaci nepotřebného telekomunikačního zařízení. Z tohoto důvodu zadavatel požaduje předložit platný certifikát managementu životního prostředí ISO 14001 a současně čestné prohlášení, které bude obsahovat závazek dodavatele, že bude schopen po celou dobu plnění veřejné zakázky zajistit ekologickou likvidaci nepotřebného telekomunikačního zařízení v souladu s právními předpisy. V tomto čestném prohlášení současně dodavatel uvede název subjektů, prostřednictvím kterých bude fyzickou likvidaci provádět a se kterými má uzavřené platné smlouvy o fyzické likvidaci.

## **6. Nabídková cena**

Dodavatel ve své nabídce uvede nabídkovou cenu v Kč bez DPH. Nabídková cena bude konečná a bude obsahovat veškeré náklady dodavatele nezbytné k zajištění předmětu plnění.

Zadavatel nepřipouští variantní nabídky.

## **7. Hodnocení nabídek**

Nabídky budou hodnoceny podle základního hodnotícího kritéria ekonomické výhodnosti nabídky, a to dle následujících dílčích kritérií:

100% celková nejnižší nabídková cena

## **8. Obchodní podmínky a návrh smlouvy**

Dodavatel předloží vlastní návrh smlouvy, který bude zpracován v souladu se zadávacími podmínkami.

Návrh smlouvy bude mj. obsahovat sankce za případná neplnění nebo kvalitativně vadná či neúplná plnění ze strany dodavatele, a to minimálně v tomto rozsahu:

- administrace mobilních služeb: změna nastavení služeb na SIM kartách, změna tarifů apod. – nezajistí-li dodavatel výše uvedené administrace mobilních služeb do 24 hodin od nahlášení požadavku, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 1.000,- Kč za každou další započatou hodinu prodlení.
- dodávky SIM karet k rukám zadavatele – bude-li dodavatel v prodlení s doručení dodávky SIM karet k rukám zadavatele více než 48 hodin od jejich objednávky, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 1.000,- Kč za každou další započatou hodinu prodlení.
- blokování odchozího provozu ze SIM karet ve ztracených/odcizených telefonech na žádost administrátora služeb nebo uživatele telefonicky – nezajistí-li dodavatel uvedenou službu blokace do 60 minut od nahlášení požadavku, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 100,- Kč za každých dalších 15 minut prodlení.



- dodávky zařízení a jejich příslušenství k rukám uživatele – nezajistí-li dodavatel uvedenou dodávku do 48 hodin od objednávky, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 100,- Kč za každou další započatou hodinu prodlení.
- zajištění výměny vadného zařízení (mobilní telefon, apod.) – nezajistí-li dodavatel uvedenou výměnu do 48 hodin od nahlášení požadavku, je zadavatel oprávněn účtovat dodavateli sankci ve výši 100,- Kč za každou další započatou hodinu prodlení.

**Nahlášením požadavku** se rozumí písemné nebo telefonické oznámení zadavatele, a to na kontaktní spojení poskytnuté dodavatelem.

## 9. Požadavky na zpracování nabídky

Nabídka bude zpracována v českém jazyce a vytištěna kvalitním způsobem tak, aby byly všechny stránky dobře čitelné. Nabídka nesmí obsahovat žádné opravy a přepisy, které by zadavatele mohly vést v omyl.

Nabídku je dodavatel povinen dodat v tištěné podobě v 1 originále a 1 kopii. Nabídka bude svázána v jeden celek a zabezpečena proti manipulaci s jednotlivými listy bezpečnostními prvky, které vyloučí i sebepoškození.

Nabídka musí být podána v uzavřené obálce opatřené na uzavření přelepky a razítky uchazeče a zřetelně označená „**Veřejná zakázka – Služby mobilních sítí elektronických komunikací – NEOTEVÍRAT**“.

Má-li být součástí nabídky čestné prohlášení nebo jiný doklad vyžadující podpis osoby oprávněné jednat jménem či za dodavatele, musí být součástí nabídky rovněž zmocňující dokument (plná moc, pověření) s úředně ověřenými podpisy, v originále nebo úředně ověřené kopii.

Zadavatel preferuje následující řazení obsahu nabídky:

- 1) Krycí list nabídky
- 2) Obsah nabídky
- 3) Kvalifikační dokumenty v členění dle bodu 4 Zadávací dokumentace
- 4) Technický popis předmětu veřejné zakázky
- 5) Návrh smlouvy podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele
- 6) Další dokumenty požadované zadavatelem

## 10. Lhůta pro podání nabídek

Lhůta pro podání nabídek končí dne 23. 11. 2012 v 12:00 hodin. Podáním nabídky se rozumí doručení nabídky zadavateli, resp. přijetí nabídky podatelnou, do uvedeného data a hodiny. Za včasné doručení odpovídá dodavatel.

Nabídky je možné podat osobně nebo prostřednictvím pošty či jiného poštovního doručovatele na adresu sídla zadavatele uvedeného v kapitole 1 Zadávací dokumentace.

## 11. Zadávací lhůta

Zadávací lhůta byla zadavatelem stanovena na 90 dnů.

## 12. Otevírání obálek s nabídkami

Otevírání obálek s nabídkami se uskuteční **23. 11. 2012 v 13:00 hodin, v budově Magistrátu města Karlovy Vary, Moskevská 21, Karlovy Vary, zasedací místnost ve 3. patře.**

Otevírání obálek se může účastnit pouze jeden zástupce dodavatele, a to osoba statutárního orgánu na základě předložení výpisu z obchodního rejstříku nebo osoba pověřená jednat jménem či za dodavatele na základě předložení originálu zmocňujícího dokumentu.

### **13. Dodatečné informace k zadávacím podmínkám**

Dodavatel je oprávněn po zadavateli požadovat dodatečné informace, a to ve lhůtě pro podání nabídek, resp. nejpozději 6 pracovních dní před uplynutím lhůty pro podání nabídek. Žádost o poskytnutí dodatečných informací musí být písemná a doručena na emailovou adresu kontaktní osoby uvedené v kapitole 1 Zadávací dokumentace.

Zadavatel upozorňuje, že bude akceptovat výhradně takové žádosti, které budou opatřeny elektronickým podpisem. Na jiný způsob doručení žádosti nebude brát zřetel.

Zadavatel může poskytnout dodatečné informace i bez předchozí žádosti. V takovém případě poskytne dodatečné informace na adrese [www.softender.cz](http://www.softender.cz) a současně rozešle na všechny dodavatele, kteří si vyžádali zadávací dokumentaci.

V Karlových Varech dne 7. 11. 2012

**Statutární město**  
**KARLOVY VARY**  
(38)



Petr Vaňkát  
vedoucí odboru informačních technologií

## PŘÍLOHA Č. 1 K ZADÁVACÍ DOKUMENTACI

### PODROBNÉ VYMEZENÍ PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY A TECHNICKÉ PODMÍNKY

## Služby mobilních sítí elektronických komunikací

### OBSAH

<b>A. TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM MOBILNÍCH SÍTÍ .....</b>	<b>2</b>
A.1 .... Základní požadavky na služby k SIM kartám v mobilních telefonech.....	2
A.1.1 Hlasové služby .....	2
A.1.2 Textové služby .....	2
A.1.3 Multimediální služby .....	2
A.1.4 Hlasový a datový roaming .....	2
A.2 .... Mobilní datové služby služeb na SIM kartách v mobilních telefonech.....	3
A.3 .... Mobilní datové služby prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení.....	3
A.4 .... Další požadavky Zadavatele .....	3
A.5 .... Zaměstnanecký program.....	3
A.6 .... Požadavky na zpoplatňování a účtování hovorů.....	4
A.6.1 Hlasové tarify.....	4
A.6.2 Datový tarif .....	4
A.6.3 Volání v době silného a slabého provozu .....	4
A.6.4 Služba elektronického vyúčtování.....	4
A.6.5 Změny tarifů.....	4
A.7 .... Informace o předpokládaném objemu a struktuře služeb .....	5
A.8 .... Služby z kategorie „Péče o zákazníka“ .....	5
A.8.1 Přejít na jiného operátora.....	5
A.8.2 Bezpečnost mobilního řešení.....	5
A.8.3 Služba zákaznický servis .....	5
<b>B. DOHODA O KVALITĚ ZABEZPEČENÍ SLUŽEB (SLA) .....</b>	<b>7</b>
B.1 .... Dohody o kvalitě zabezpečení služeb.....	7
B.1.1 SLA - Služba administrace SIM karet .....	7
B.1.2 SLA - Dodávky koncových telekomunikačních zařízení k rukám uživatele .....	7
B.1.3 SLA - Služba zajištění oprav terminálů .....	7
B.1.4 SLA - Služba zákaznický servis .....	7
B.1.5 Schůzky s obchodním zástupcem.....	7
<b>C. MIGRACE NA NOVÉ PODMÍNKY .....</b>	<b>8</b>
<b>D. PROFIL VOLÁNÍ ZA 1 MĚSÍC .....</b>	<b>9</b>

## **A. TELEKOMUNIKAČNÍ SLUŽBY PROSTŘEDNICTVÍM MOBILNÍCH SÍTÍ**

### **A.1 Základní požadavky na služby k SIM kartám v mobilních telefonech**

#### **A.1.1 Hlasové služby**

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních hlasových služeb ve struktuře:

- a) odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí;
- b) odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- c) přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba);
- d) přesměrování příchozích hovorů na jiné telefonní číslo;
- e) volání do hlasové schránky;
- f) volání zdarma na čísla tísňových volání;
- g) možnost skrytí telefonního čísla;
- h) služba přidržení hovoru
- i) služba konferenčních hovorů

#### **A.1.2 Textové služby**

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních textových služeb dle následujících požadavků:

- a) možnost odesílat a přijímat SMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- b) možnost odesílat SMS do zahraničních sítí;
- c) možnost odesílat a přijímat SMS v cizích sítích (SMS v roamingu).

#### **A.1.3 Multimediální služby**

Zadavatel požaduje zabezpečení standardních multimediálních služeb (MMS) dle následujících požadavků:

- a) možnost odesílat a přijímat MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- b) možnost odesílat MMS do zahraničních sítí;
- c) možnost odesílat a přijímat MMS v cizích sítích (MMS v roamingu).

#### **A.1.4 Hlasový a datový roaming**

Zadavatel požaduje možnost aktivace hlasového a datového roamingu na vybraných SIM kartách. Zadavatel požaduje, aby Dodavatel v rámci své nabídky předložil počty roamingových partnerů GSM, GPRS a UMTS.

Zadavatel požaduje, aby Dodavatel uvedl, za jakých podmínek poskytuje možnost datového roamingu.

Dále Zadavatel požaduje uvedení cen za hlasový a datový roaming v zemích EU a ostatním světě.

## **A.2 Mobilní datové služby služeb na SIM kartách v mobilních telefonech**

V případě datových služeb na SIM kartách v mobilních telefonech bude Dodavatel Zadavateli poskytovat standardní datovou službu spočívající v umožnění:

- a) připojení k internetu technologií přenosu dat;
- b) přístup na informační služby WAP;
- c) mobilní připojení k síti internet/intranet;
- d) Příjem a odesílání zpráv elektronické pošty (e-mail) na mobilním telefonním přístroji.

Dodavatel uvede v nabídce rozsah pokrytí území ČR mobilní datovou službou (v %) s využitím technologií GPRS, EDGE a UMTS.

## **A.3 Mobilní datové služby prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení**

Zadavatel požaduje zabezpečení datových služeb využívaných prostřednictvím speciálních komunikačních zařízení (PCMCIA karty, externí modemy s připojením na USB) dle následujících požadavků:

- a) cenově výhodné vysokorychlostní připojení k datové síti a internetu technologií přenosu dat s rychlostí min. 512 kbit/s s pokrytím min 80% území ČR, a to v co možná nejvyšší kvalitě a užité hodnotě pro zadavatele;
- b) cenově výhodný datový tarif (měsíční paušál) pro neomezený objem přenášených dat;

Dodavatel uvede zejména následující funkční vlastnosti nabízeného řešení:

- maximální přenosovou rychlost nabídnuté služby v členění „upstream“ a „downstream“;
- pokrytí/dostupnost na území ČR, vyjádřené jako % pokrytí území ČR;
- datové technologie musí být dostupné v rámci jednoho tarifu, tak aby uživatel měl možnost využít více různých alternativních technologií v závislosti na výhodnosti jejího použití vzhledem k místním podmínkám;

## **A.4 Další požadavky Zadavatele**

Zadavatel předpokládá, že Dodavatel do této kapitoly uvede další možné mobilní služby nebo funkcionality, které je schopen nabídnout. Jedná se například o služby, které umožní Zadavateli zvýšení uživatelského komfortu při využívání nabízených standardních služeb nebo zvýšení přidané hodnoty služeb.

Zadavatel požaduje, aby součástí nabídky byl ceník, obchodní podmínky, případně zvýhodněné podmínky využití dalších mobilních služeb, které může využít.

## **A.5 Zaměstnanecký program**

Zadavatel požaduje, aby dodavatel v nabídce uvedl podmínky poskytování mobilní služby taktéž zaměstnancům zadavatele, příp. i jejich rodinným příslušníkům. Takto poskytované služby nejsou předmětem plnění této veřejné zakázky a nebudou hodnoceny.

Statutární město Karlovy Vary má administrátora zaměstnaneckého programu. Administrátor řeší veškerou administrativu ve vztahu k zaměstnaneckému programu.

## **A.6 Požadavky na zpoplatňování a účtování hovorů**

### **A.6.1 Hlasové tarify**

Zadavatel požaduje nabídku hlasového tarifu:

- a) **neomezené volání + neomezené SMS**

### **A.6.2 Datový tarif**

Zadavatel požaduje nabídku datového tarifu pro neomezený objem přenášených dat za následujících podmínek:

- a) Bez uplatňování FUP;
- c) v rámci tarifu musí být dostupné připojení k datové síti a internetu technologií přenosu dat s rychlostí min. 512 kbit/s s pokrytím min 80% území ČR, a to v co možná nejvyšší kvalitě a užité hodnotě pro zadavatele, jak pro mobilní telefony, tak pro modemy;
- b) pouze jeden tarif pro SIM karty v mobilních telefonech a externí datová zařízení

### **A.6.3 Volání v době silného a slabého provozu**

Zadavatel požaduje, aby při zpoplatňování hovorů nebyla rozlišována doba silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku), tj. aby byla vždy účtována stejná jednotková cena hovoru.

### **A.6.4 Služba elektronického vyúčtování**

Zadavatel požaduje, aby se Dodavatel smluvně zavázal zabezpečit přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet odděleně za zadavatelem definované skupiny SIM karet (telefonních čísel).

Základní požadavky zadavatele na **obsah** elektronického vyúčtování:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů do souhrnů za jednotlivé SIM karty;
- podrobný výpis veškerých uskutečněných spojení a použitých služeb 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.

**Požadavky** zadavatele k vlastnostem a funkcím elektronického vyúčtování:

- připojení zabezpečeným typem komunikace (SSL);
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí;
- export dat ve formátu CSV;
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 2 měsíců.

### **A.6.5 Změny tarifů**

Dodavatel umožní Zadavateli změnu tarifu na mobilních telefonních číslech a to jednou za účtovací období.

## **A.7 Informace o předpokládaném objemu a struktuře služeb**

Závaznými informacemi pro Dodavatele, na základě kterých Dodavatel stanoví optimální tarify a další obchodní podmínky poskytování služeb, jsou informace o objemu a struktuře předpokládaného provozu.

Objem provozu souhrnně na všech mobilních telefonech zadavatele je uveden v Příloze č. 2 Zadávací dokumentace.

## **A.8 Služby z kategorie „Péče o zákazníka“**

### **A.8.1 Přechod na jiného operátora**

V případě, že na základě vyhodnocení nabídek dojde k rozhodnutí o změně současného poskytovatele služeb, zadavatel požaduje přenesení stávajících telefonních čísel (včetně telefonních čísel SIM karet s předplacenými službami) k vybranému poskytovateli.

Dodavatel se ve smlouvě zaváže, že na své náklady zajistí převod telefonních čísel ze stávajícího operátora tak, aby byl splněn termín zahájení plnění.

Dodavatel uvede podrobný popis způsobu změny stávajícího mobilního operátora tak, že v nabídce uvede termíny a způsob zajištění a aktivace nových SIM karet včetně přehrávání veškerých dat (kontaktů) z původní SIM karty do nové a veškerých požadovaných služeb, které jsou předmětem plnění veřejné zakázky, přičemž zadavatel požaduje provedení této změny zdarma. Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýza rizik.

Dodavatel se ve smlouvě zaváže, že ke dni zahájení plnění provede zdarma odblokování všech stávajících mobilních telefonů zadavatele z důvodů jejich dalšího používání v mobilní síti vybraného Dodavatele s možností využití všech požadovaných služeb vymezených předmětem veřejné zakázky.

Den následující po podpisu smlouvy bude vybraný Dodavatel povinen zahájit práce související s budováním propojení mezi sítí Dodavatele a sítí využívanou zadavatelem tak, aby trvalý provoz VPS a poskytování služeb podle zadávacích podmínek bylo možno zahájit počátkem, tj. 00 hodin 1. dne třetího kalendářního měsíce následujícího po podpisu smlouvy.

Zadavatel požaduje garanci zachování současného stavu a úrovně poskytovaných služeb, a že v období přechodu na využívání služeb jiného dodavatele nevznikne nebezpečí výpadku nebo omezení mobilního spojení a výpadku nebo omezení jak v rozsahu, tak úrovni dalších poskytovaných služeb.

### **A.8.2 Bezpečnost mobilního řešení**

Zadavatel požaduje, aby na všech mobilních telefonech (SIM kartách) bylo nastaveno omezení na odchozí volání na linky se zvláštním tarifem - na telefonní čísla začínající na 900, 906, 909 a 976, a to včetně textových služeb (Premium SMS a Dárcovské SMS).

Dále zadavatel požaduje, aby na vybraných telefonních číslech bylo možné nastavovat další omezení na odchozí volání, a to na volání do zahraničních pevných a mobilních a do tuzemských mobilních sítí.

### **A.8.3 Služba zákaznický servis**

Zadavatel klade na Dodavatele v oblasti zákaznických služeb následující požadavky, které požaduje zapracovat do návrhu smlouvy (včetně případných cenových a dalších obchodních podmínek).

Dodavatel zajistí dostupnost telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby. Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) zadavatele v záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch;
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování;
- požadavků na informace a odborných konzultací k poskytovaným službám;

- požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb;
- aktivního informování o průběhu řešení závady resp. reklamace a o jejím vyřešení.

Služba zákaznické podpory bude reprezentována:

- dedikovaným Specialistou podpory a péče, který bude zadavateli poskytovat vzdálenou péči a podporu prostřednictvím emailu nebo telefonního spojení. Tyto kontakty musí být poskytnuty jako přímé spojení na uvedenou osobu – dodavatel uvede osobní email, telefonní číslo na pevnou linku, mobilní telefon a fax. Dosažitelnost této osoby bude v pracovní dny od 8 do 16 h, v případě krizových situací očekává zadavatel dostupnost i nad rámec této uvedené doby.
- dedikovaným Specialistou back-office, který bude zadavateli poskytovat vzdálenou podporu a péči související s předmětem plnění, zejména požadavků na aktivaci/deaktivaci mobilních čísel, změny tarifů apod, a to prostřednictvím emailu nebo telefonního spojení. Tyto kontakty budou uvedeny jako přímé kontaktní spojení na uvedenou osobu – dodavatel uvede osobní email, telefonní číslo na pevnou linku, mobilní telefon a fax. Dosažitelnost této osoby bude v pracovní dny od 8 do 17 h, v případě krizových situací očekává zadavatel dostupnost i nad rámec této uvedené doby.
- specialisty zákaznické linky pro řešení požadavků v pracovní dny v době od 17 do 8 h, mimo pracovní dny 24 hodin denně.



## B. DOHODA O KVALITĚ ZABEZPEČENÍ SLUŽEB (SLA)

### B.1 Dohody o kvalitě zabezpečení služeb

Součástí návrhu smlouvy předložené Dodavatelem bude dohoda o úrovni poskytování služeb (SLA - Service Level Agreement) v následujících oblastech.

#### B.1.1 SLA - Služba administrace SIM karet

Administrace mobilních služeb: změna nastavení služeb na SIM kartách, změna nastavení VPS, změna tarifů, apod.	<= 24 hodin
Dodávky SIM karet k rukám uživatele od jejich objednávky	<= 48 hodin
Blokování odchozího provozu ze SIM karet ve ztracených/odcizených telefonech na žádost administrátora služeb nebo uživatele od nahlášení požadavku.	<= 60 minut

#### B.1.2 SLA - Dodávky koncových telekomunikačních zařízení k rukám uživatele

Dodání zařízení a jejich příslušenství k rukám uživatele od jejich objednávky	<= 48 hodin
---	-------------

#### B.1.3 SLA - Služba zajištění oprav terminálů

Zajištění výměny vadného zařízení (mobilní telefon, apod.)	<= 48 hodin
--	-------------

#### B.1.4 SLA - Služba zákaznický servis

Provoz zákaznické linky	v režimu 24 x 7
Doba čekání ve frontě na odbavení hovoru na zákaznickou linku	<= 10 minut

#### B.1.5 Schůzky s obchodním zástupcem

Služby obchodního manažera – dojezdová doba do sídla zadavatele od nahlášení požadavku zadavatele	v pracovní dny po – pá do 120 minut
---	--

Nahlášením požadavku se rozumí písemné nebo telefonické oznámení zadavatele, a to na kontaktní spojení poskytnuté dodavatelem. Lhůta pro dojezd obchodního manažera do sídla zadavatele začíná běžet okamžikem doručení emailové zprávy, resp. potvrzením o jejím přečtení, doručené zadavateli v případě písemného oznámení, nebo ukončením telefonického hovoru, během kterého vznikl požadavek na osobní konzultaci obchodního manažera v sídle zadavatele. Časový parametr služby bude předmětem hodnocení nabídek. Časový parametr služby bude předmětem hodnocení nabídek.

## **C. MIGRACE NA NOVÉ PODMÍNKY**

Zadavatel požaduje, aby Dodavatel předložil návrh projektu, který specifikuje postup přechodu na nové podmínky včetně návrhu časového harmonogramu. Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází projektu a analýza rizik.

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.

Zadavatel připouští kompletní předání veškerých služeb k užívání v rámci implementační lhůty, která je maximálně 60 dnů ode dne podpisu smlouvy s vítězným Dodavatelem.

Zadavatel je připraven přebírat řešení v rámci implementační lhůty po funkčně souvisejících částech.

V případě, že Dodavatel neprovede kompletní převedení všech služeb, které jsou součástí této Zadávací dokumentace do lhůty maximálně 60 dní od uzavření smlouvy je povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč a dále za každý započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč.

## D. PROFIL VOLÁNÍ ZA 1 MĚSÍC

Uchazeč může při tvorbě ceny vycházet z níže uvedeného přehledu volání zadavatele do jednotlivých sítí.

	Minuty	%
PPS	7 381	11%
Pevná	2 962	4%
Telefonica	22 251	33%
T-Mobile	17 995	27%
Vodafone	16 484	25%
<b>Celkem Vnitrostátní</b>	<b>67 073</b>	<b>100%</b>
SMS celkem	15 463	