Informace a požadavky zadavatele

v rámci veřejné zakázky malého rozsahu na služby s názvem:

„Zajištění služeb pevné telefonie pro AOPK ČR“

(dále jen „Veřejná zakázka“)

1. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY, KÓD NIPEZ (CPV)
   1. Místo plnění veřejné zakázky:

Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky, Kaplanova 1931/1, 148 00 Praha 11 - Chodov

* 1. Doba plnění:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Předmět** | **Termín zahájení** | **Termín dokončení** |
| Zajištění telekomunikačních služeb | Ihned po nabytí účinnosti  smlouvy o realizaci  veřejné zakázky | Průběžně po celou dobu trvání smlouvy o realizaci veřejné zakázky  (uzavřené na dobu  neurčitou) |

* 1. Kód NIPEZ (CPV kód):

64200000-8 Telekomunikační služby

1. PODROBNÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU VEŘEJNÉ ZAKÁZKY, DALŠÍ SPECIFIKACE

2.1 Popis současného stavu:

Hlasové služby jsou v prostředí zadavatele, tj. Agentury ochrany přírody a krajiny České republiky

(dále jen „AOPK ČR“), zajišťovány systémem sjednocené komunikace. Pro potřeby realizace vnitřních, bezplatných hovorů, jsou všechna pracoviště AOPK ČR propojena prostřednictvím IP telefonie v datové VPN síti. Zadavatel má rozhodnutím ČTU přiděleno oprávnění k využívání veřejných telefonních čísel 951 42x xxx. Využití přiděleného přístupového kódu je určeno pro rozsah telefonních čísel 951 420 000 až 951 429 999.

2.2 Účel veřejné zakázky:

Účelem této Veřejné zakázky je zajistit pro zadavatele (AOPK ČR) poskytnutí služeb spočívajících zejména v připojení k veřejné telekomunikační síti, za účelem zajištění hovorů vně AOPK ČR a poskytování pevných hlasových služeb tak, aby AOPK ČR mohla tyto služby po celou dobu účinnosti smlouvy o zajištění služeb pevné telefonie pro AOPK ČR (dále jen „Smlouva“) nepřetržitě a v plně automatickém režimu využívat.

1. Vymezení předmětu veřejné zakázky:

Předmětem Veřejné zakázky je uzavření Smlouvy na dobu neurčitou, jejímž předmětem bude poskytování pevných hlasových služeb v dále specifikovaném rozsahu. Předmětem Veřejné zakázky je tedy připojení pracovišť AOPK ČR na veřejnou telekomunikační síť za účelem zajištění telefonních hovorů vně AOPK ČR.

Součástí Veřejné zakázky je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných telekomunikačních služeb. Vybraný dodavatel je povinen jednat tak, aby telekomunikační služby byly v plném rozsahu poskytovány **nejpozději do 60 dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy**.

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným vybraným dodavatelem, případně i jinými dodavateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené telekomunikační služby musí umožnit, aby zadavatel mohl nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat všechny sjednané telekomunikační služby.

Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se spolehlivým provozem požadovaných telekomunikačních služeb.

Poskytováním telekomunikačních služeb se rozumí zejména poskytování pevných telekomunikačních hlasových služeb minimálně v dále uvedeném rozsahu a kvalitě, a to následovně:

* zajištění připojení do veřejné telekomunikační sítě prostřednictvím typu připojení:
* 1x SIP trunk  
  SIP trunk bude zřízen prostřednictvím fyzické přípojky s podporou QoS, nikoli prostřednictvím veřejné internetové sítě. Přípojka bude ukončena v budově sídla objednatele v místnosti č. 030 (suterén budovy).
* Přípojka bude ukončena rozhraním Ethernet;
* zajištění dostupnosti a spolehlivosti telekomunikačních služeb, s definovanou garancí jejich dostupnosti;
* zabezpečení zákaznické podpory v souvislosti s poskytováním telekomunikačních služeb.

Celkový předpokládaný měsíční objem požadovaných služeb, který bude předmětem plnění této Veřejné zakázky, je blíže specifikován v příloze č. 6. Výzvy k podání nabídek včetně zadávací dokumentace (dále jen „Výzva“) - „Objemy služeb a specifikace cen“, a to konkrétně ve sloupci E předmětného dokumentu. Předpokládaný objem služeb je odvozen z údajů o průměrném množství služeb odebraných zadavatelem za uplynulé období.

|  |  |
| --- | --- |
| Průměrná měsíční provozní statistika AOPK současných ISDN a HTS linek | minuty/měsíc |
| fixní a mobilní služby - vnitrostátní odchozí hovory | 20000 |
| fixní a mobilní služby - příchozí hovory | 25000 |
| fixní a mobilní služby - odchozí mezinárodní hovory | 120 |

Zadavatel si vyhrazuje právo požadavku na změnu parametrů poskytovaných telekomunikačních služeb, jak je podrobněji stanoveno ve Smlouvě, jenž tvoří přílohu č. 7 Výzvy.

1. Požadavek na hlasové tarifní programy:

Zadavatel je oprávněn využívat níže uvedené tarify podle vlastních komunikačních potřeb.

* Tarif s neomezeným provozem do fixních i mobilních sítí telekomunikačních operátorů v rámci ČR (připojení SIP trunk):

V rámci tarifu s neomezeným provozem v rámci ČR zadavatel požaduje jednotnou fixní paušální měsíční cenu tarifu za neomezené volání pro místní hovory, meziměstské hovory, hovory do neveřejných sítí a ostatní hovory. Nad rámec ceny tarifu bude zadavatel hradit pouze rozsah dalších odebraných služeb oceněných jednotkovými cenami vybraného dodavatele jako např. volání na informační linky, služby třetích stran atd., a to v běžně nabízených ceníkových sazbách vybraného dodavatele, jak je podrobněji stanoveno ve Smlouvě, jenž tvoří přílohu č. 7 Výzvy. Z administrativních důvodů požaduje zadavatel v rámci měsíčního výpisu telefonních hovorů rozpis uskutečněných odchozích (v případě Zelené linky příchozích) hovorů v režimu 1+1s.

* Tarif pro mezinárodní hovory:

V rámci tarifu pro mezinárodní hovory požaduje zadavatel ceny za minutu volání do pevných a mobilních sítí na čísla s předvolbou jinou než +420.

Celkový počet minut provolaných v rámci mezinárodních hovorů ze současných linek činí v současné době cca 0,6 % z celkového objemu odchozích hovorů zadavatele do všech sítí v ČR. Zadavatel si vyhrazuje právo toto množství v budoucnu změnit dle svých komunikačních potřeb.

1. Řešení telefonních čísel včetně realizace služeb:

Zadavatel požaduje zachování stávajícího rozsahu telefonních čísel přidělených od ČTU. Zadavatel má rozhodnutím ČTU přiděleno oprávnění k využívání veřejných telefonních čísel 951 42x xxx. Využití přiděleného přístupového kódu je určeno pro rozsah telefonních čísel 951 420 000 až 951 429 999.

Účastník zadávacího řízení (dále jen „Účastník“) ve své nabídce předloží konkrétní návrh postupu realizace služeb na vlastním (výše uvedeném) číselném rozsahu zadavatele.

Zadavatel požaduje provedení relizace ve lhůtě do 60 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy. Smluvní pokuty za nedodržení uvedeného termínu jsou stanoveny Smlouvou (příloha č. 7 Výzvy).

1. Řešení migrace služby v případě změny sídla objednatele

Poskytovatel je povinen provést na základě požadavku objednatele migraci služby na určenou lokalitu v termínu 60 kalendářních dnů od písemného oznámení změny lokality. Smluvní pokuty za nedodržení uvedeného termínu jsou stanoveny Smlouvou (příloha č. 7 Výzvy).

1. Výpisy telefonních hovorů a fakturace:

Podrobnosti k výpisům telefonních hovorů a fakturaci jsou stanoveny ve Smlouvě, konkrétně v její příloze č. 1 (Smlouva viz příloha č. 7 Výzvy).

1. Ostatní a doplňkové služby:

Zadavatel požaduje, aby vybraný dodavatel v rámci plnění Veřejné zakázky bezplatně poskytoval následující služby:

* změna fakturačních údajů (např. změna fakturační adresy),
* hovor s operátorem,
* elektronický detailní výpis.

Zadavatel požaduje zablokování volání na zpoplatněné doplňkové služby s možností aktivace na vyžádání.

Zadavatel požaduje zpracování a předání dokumentace skutečného provedení připojení v elektronické prohledávatelné podobě. Dokumentace musí obsahovat minimálně:

* + fyzické provedení (umístění) vedení:
* z pohledu vnější části - nákres budovy v mapě okolí s vyznačenou trasou vedení a vstupem do budovy,
* z pohledu vnitřního - vedení v rámci budovy.
* Nákres ukončení vedení v budově.
* Nákres a popis předávacího rozhraní - popis přenosového média, přenosové technologie, konektorů, pozic v panelu.
* Seznam a popis dodávaných komponent - aktivních prvků.

1. Úroveň služeb (nejen) zákaznické podpory:

Zadavatel požaduje pro komunikaci, při využívání veškerých služeb vybraného dodavatele, a to po celou dobu trvání Smlouvy následující:

* mít k dispozici obchodního zástupce v místě sídla zadavatele do 24 hodin od vznesení telefonického/písemného požadavku,
* veškerou zákaznickou podporu ze strany vybraného dodavatele v českém jazyce,
* jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky,
* možnost zadávání požadavků a hlášení incidentů e-mailem, telefonicky nebo přímým přístupem do rozhraní vybraného dodavatele,
* přístup k zadávání požadavků a hlášení incidentů na helpdesk vybraného dodavatele 24 hodin denně, 7 dní v týdnu,
* mít k dispozici on-line přístup do monitorovacího systému vybraného dodavatele nebo mít k dispozici jiný nástroj vybraného dodavatele za účelem kontroly dostupnosti a kvality poskytovaných služeb/linek,
* řešení servisních zásahů dle tabulky č. 1 uvedené níže.

Tabulka č. 1: Reakční doba a klasifikace servisních zásahů

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Klasifikace | Popis kategorie poruchy | Lhůta pro | |
| zahájení odstraňování poruchy v případě přijetí oznámení poruchy | odstranění poruchy |
| Nedostupnost  telekomunikační  služby | Telekomunikační služba je zcela nedostupná nebo je výrazně omezen jeden směr provozu. | do 4 hodin od přijetí oznámení poruchy | do 24 hodin od započetí zahájení s odstraňováním poruchy |
| Omezení  telekomunikační  služby | Telekomunikační služba vykazuje nedostatky, které v zásadě neovlivňují plný provoz | následující pracovní den po přijetí oznámení poruchy | do 48 hodin od započetí zahájení s odstraňováním poruchy |
| Požadavek na změnu | Požadavky na změny některé z telekomunikačních služeb | v co nejkratším možném termínu, nejpozději do 96 hodin od přijetí oznámení požadavku na změnu | |

K prokázání splnění výše uvedených požadavků Účastník ve své nabídce detailně popíše způsob naplnění jednotlivých bodů uvedených výše v této podkapitole (2.8) a vytvořený dokument přiloží jakožto součást své nabídky.

1. ZPŮSOB ZPRACOVÁNÍ NABÍDKOVÉ CENY VČETNĚ SPECIFIKACE CEN JEDNOTKOVÝCH, PŘEDPOKLÁDANÁ HODNOTA VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

Účastník je povinen doplnit přílohu č. 6 Výzvy - „Objemy služeb a specifikace cen“, ve které vyplní či upraví pouze modře označené buňky ve sloupci D předmětné tabulky s tím, že se jedná o uvedení jednotkových cen vztahujících se k jednotlivým druhům zadavatelem požadovaných telekomunikačních služeb[[1]](#footnote-1) a dalším případným poplatkům (viz dále). Ostatní relevantní sloupce předmětné tabulky budou automaticky dopočteny. **Celková nabídková cena pro účely hodnocení se bude nacházet ve žlutě označeném řádku č. 31 předmětného dokumentu (pole H31) - přílohy č. 6 Výzvy - „Objemy služeb a specifikace cen“** (celková nabídková cena pro účely hodnocení odpovídá ceně za poskytování telekomunikačních služeb dle předmětu Veřejné zakázky po dobu 4 let, tj. 48 měsíců včetně započtení všech případných ostatních měsíčních poplatků a dále připočtení všech případných ostatních jednorázových poplatků specifikovaných v předmětném dokumentu). Celkovou nabídkovou cenu Účastník vloží do nabídkového formuláře v elektronickém tržišti Gemin.cz jako nabídkovou cenu.

Celková nabídková cena (pro účely hodnocení) nesmí překročit částku 900.000,- Kč bez DPH. Nabídka Účastníka, která bude obsahovat celkovou nabídkovou cenu přesahující částku 900.000,- Kč bez DPH, nebude hodnocena a Účastník bude zadavatelem ze zadávacího řízení vyloučen.

Zadavatel dále uvádí, že celková nabídková cena musí zohledňovat veškeré režijní náklady Účastníka, související ceny, ostatní náklady, poplatky, pojištění, cestovní náklady, předpokládaná rizika spojená s realizací předmětu Veřejné zakázky apod.

Účastník totožné jednotkové ceny za požadované druhy telekomunikačních služeb včetně případných

ostatních měsíčních poplatků a dále případných ostatních jednorázových poplatků dle výše uvedeného

(tedy ty, které Účastník doplní do modře označených buněk ve sloupci D předmětné tabulky v Příloze

č. 6 Výzvy - „Objemy služeb a specifikace cen“) doplní rovněž do přílohy č. 2 Smlouvy - „Jednotkové

ceny“ (Smlouva tvoří Přílohu č. 7 Výzvy).

Po celou dobu platnosti Smlouvy budou garantovány jednotkové ceny uvedené Účastníkem v Příloze

č. 6 Výzvy - „Objemy služeb a specifikace cen“ (v modře označených buňkách ve sloupci D předmětné

tabulky) a v Příloze č. 2 Smlouvy „Jednotkové ceny“ (Smlouva tvoří přílohu č. 7 Výzvy), případně ceny

uvedené v „Ceníku pro významné zákazníky“ vybraného dodavatele, jenž bude tvořit přílohu č. 6

Smlouvy (podrobnosti viz Smlouva, jenž tvoří Přílohu č. 7 Výzvy).

Zadavatel dále požaduje, aby Účastník v případě vyplnění řádku č. 11 a č. 13 tabulky v Příloze č. 6

Výzvy - „Objemy služeb a specifikace cen“ tyto rozepsal dle pokynů uvedených v řádku č. 37 a č. 41

předmětného dokumentu (v Příloze č. 6 Výzvy - „Objemy služeb a specifikace cen“).

1. Bude se jednat o účtování hovorů s tarifikací po 1 sekundě a s jedním časovým pásmem s výjimkou Hlasového tarifu s neomezeným vnitrostátním provozem (Připojení SIP trunk) . [↑](#footnote-ref-1)