

**Technická specifikace k veřejné zakázce
s názvem „Telekomunikační služby pro
Nemocnici s poliklinikou Česká Lípa, a.s.“**

1 OBSAH

1	Obsah	2
1	Podrobné vymezení předmětu plnění veřejné zakázky	3
1.1	Úvodní informace	3
1.2	Hlasové tarify	3
1.3	Mobilní hlasová virtuální privátní síť	5
1.4	Oznámení o zmeškaném příchozím hovoru a znovu dostupnosti volaného	5
1.5	Standardní datová SIM karta	6
1.6	Mezinárodní spojení (spojení z hlasových SIM karet v ČR do zahraničí).....	7
1.6.1	Mezinárodní hovory	7
1.6.2	Mezinárodní SMS	7
1.7	Spojení v roamingu	7
1.7.1	Příchozí hovory v roamingu	7
1.7.2	Odchozí hovory v roamingu	7
1.7.3	Odchozí SMS v roamingu	8
1.7.4	Mobilní data v roamingu.....	8
1.8	Doplňkové služby.....	8
1.8.1	Péče o zákazníka.....	8
1.8.2	Podrobné elektronické vyúčtování.....	9
1.8.3	Přenositelnost mobilních čísel	9
1.8.4	Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody a vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody	9
1.8.5	Služby administrace SIM karet.....	10
1.8.6	Implementační projekt.....	10

1 PODROBNÉ VYMEZENÍ PŘEDMĚTU PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY

1.1 Úvodní informace

Zadavatel stanovuje technické podmínky formou minimálních požadavků na vlastnosti předmětu veřejné zakázky, a to prostřednictvím parametrů vyjadřujících požadavky na výkon nebo funkci, popis účelu nebo potřeb, které mají být naplněny, tj. v souladu s § 89 odst. 1 písm. a) ZZVZ.

Zadavatel, s ohledem na charakter provozované činnosti, tj. poskytování vysoké úrovně a dostupnosti zdravotnické a nemocniční péče, požaduje od dodavatele zajištění vysoké kvality, spolehlivosti, dostupnosti a bezpečnosti poskytovaných služeb. Zadavatel požaduje zachovat minimálně stávající úroveň poskytovaných služeb (dostupnost a pokrytí mobilním signálem, rychlost datových služeb, zákaznickou péči atd.), Služby s nižší úrovní či horšími parametry, než stávajícími Zadavatel nepřipouští

Zadavatel požaduje, aby tato technická specifikace byla přílohou návrhu Rámcové dohody, kdy dodavatel doplní každou kapitolu na druhé či třetí úrovni číslování (tj. 1.2, 1.3, ... až 1.9.6) o následující informace:

- zda požadavky splňuje;
- způsob splnění daného požadavku zadavatele u každé požadované služby (detailním popisem, uvedením konkrétního názvu tarifu splňujícího požadavky zadavatele, či je-li to relevantní, tak odkazy na obecné dokumenty dodavatele – Všeobecné obchodní a provozní podmínky a Všeobecné ceníky pro poskytování služeb).

Zadavatel si vyhrazuje právo před podpisem smlouvy vyzvat účastníka k prokázání splnění požadavků Zadavatele stanovených v této Zadávací dokumentaci. Nesplnění kterékoliv podmínky či požadavku Zadavatel posoudí jako nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení příslušného účastníka ze zadávacího řízení. Dále si vyhrazuje právo měnit množství a strukturu odebíraných služeb a SIM v budoucnu navýšit či snížit dle svých provozních a komunikačních potřeb

1.2 Hlasové tarify

Zadavatel požaduje předložení nabídky tarifů dle níže uvedené specifikace:

- 1) **Tarif č. 1 „VPS“** tarif, který neobsahuje žádné volné minuty ani SMS. Spotřeba služeb elektronických komunikací bude účtována dle skutečné spotřeby a jednotkových cen. Volání v rámci VPS nebude zpoplatněno. Hovorné bude účtováno v tarifaci „60+1“ a nebude rozlišováno mezi dobou silného provozu (ve špičce) a slabého provozu (mimo špičku).
- 2) **Tarif č. 2 „Hlasový neomezený“** tarif umožňující neomezené* volání a neomezené* zasílání SMS do všech mobilních sítí v ČR (tj. volání a SMS na čísla začínající číslem 601-608, 702-719, 72, 73, 77, 79 dle číslovacího plánu v ČR**) a volání do všech pevných sítí v ČR (tj. volání na čísla začínající číslem 20 až 59 dle číslovacího plánu v ČR**).

Poznámky:

- *) *Zadavatel připouští realizaci ochranných prvků proti zneužívání sítě dodavatele tím, že neomezená služba může být omezena po dosažení velmi vysokého objemu protetelefonovaných minut či odeslaných SMS. Toto omezení nesmí nastat dříve jak při dosažení 10.000 minut či 10.000 SMS v rámci jednoho účtovacího období.*

***) Vyhláška č. 117/2007 Sb. o číslovacích plánech sítí a služeb elektronických komunikací ze dne 10.5.2007, v platném znění.*

- 3) **Tarif č. 3 Hlasový neomezený s daty „low“** – platí stejná specifikace jako pro Tarif č.2 + navíc bude obsahovat datový limit 3 GB
- 4) **Tarif č. 4 Hlasový neomezený s daty „medium“** – platí stejná specifikace jako pro Tarif č.2 + navíc bude obsahovat datový limit 10 GB
- 5) **Tarif č. 5 Hlasový neomezený s daty „high“** – platí stejná specifikace jako pro Tarif č.2 + navíc bude obsahovat datový limit 20 GB
- 6) **Tarif č. 6 Hlasový neomezený s neomezenými daty** – platí stejná specifikace jako pro Tarif č.2 + navíc bude obsahovat neomezený datový limit (min. rychlost připojení 10 Mb/s)

V rámci hlasových tarifů musí být zabezpečeno poskytování standardních mobilních hlasových, textových a multimediálních služeb poskytovaných na základě sítě standardu GSM (2G) a vyšších ve struktuře:

- a) odchozí a příchozí hovory do/ze všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí; odchozí a příchozí hovory v GSM sítích v zahraničí (mezinárodní roaming);
- b) přesměrování příchozích hovorů do hlasové schránky (záznamová služba); volání do hlasové schránky.
- c) možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze všech tuzemských mobilních sítí;
- d) možnost odesílat a přijímat SMS/MMS do/ze zahraničních sítí umožňujících příjem a odeslání SMS/MMS;

Na uvedené požadované hlasové tarify se musí vztahovat roamingová cenová regulace v rámci Evropské unie, kdy žádná z jednotkových cen nesmí být vyšší než cena definovaná v rámci regulačních opatření EU.

Zadavatel požaduje výhradně následující způsob účtování uvedených tarifů:

- jednorázový aktivační či zřizovací poplatek za každou SIM;
- pravidelný měsíční paušální poplatek za každou SIM dle zvoleného Tarifu;
- **měsíční poplatky** (tzv. paušály) za Tarify: jsou definovány jako pevně stanovené. Vybraný účastník je povinen je účtovat shodně s předloženou vyplněnou cenovou nabídkou po celou dobu plnění smlouvy. Není přípustné, aby se paušály lišily v závislosti na různé spotřebě jednotek (hovorové minuty, SMS apod.) realizovaných na jednotlivých účastnických číslech (SIM kartách);
- **poplatky za jednotky** (hovorné, SMS) v ČR: jednotky spotřebované nad rámec požadovaných volných (uhrazených paušálem) budou účtovány dle skutečné spotřeby, hlasový provoz v rámci VPN nesmí být u žádného z tarifů zpoplatňován a nesmí čerpat volné minuty;
- **poplatky za ostatní služby** (MMS, mezinárodní volání, roaming atd.): budou účtovány dle skutečné spotřeby shodně s nabídkou vybraného účastníka. Služby v této výzvě nespecifikované budou účtovány dle platného Ceníku účastníka.
- účtování dat po 1 kB;

- aplikací FUP (fair usage policy) se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti na hodnoty ne nižší než 32 kbit/s při downloadu po překročení měsíčního FUP limitu (u služeb web a email), přičemž překročení FUP limitu nebude jakkoliv zpoplatněno v případě uplatnění výše uvedeného pravidla o snížení přenosové rychlosti.
- Služba musí **na vyžádání** uživatelem umožnit, při překročení FUP, dokoupení dodatečného datového objemu, přičemž při jeho případném nedočerpání musí být zbylý objem dat převeden do dalšího zúčtovacího období.

Jiný způsob zpoplatnění služeb založený na mobilních datových tarifech zadavatel nepřipouští.

Pro úplnost zadavatel zcela jasně uvádí, že je nepřipustné, aby po vyčerpání měsíčního objemu datových služeb na úrovni FUP limitu došlo:

- k úplnému zastavení poskytování datového připojení;
- k automatickému dokoupení dalšího aditivního FUP limitu (objemu služeb) na účet dané SIM karty.

1.3 Mobilní hlasová virtuální privátní síť

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil vytvoření jednotné mobilní hlasové virtuální privátní sítě (dále jen VPS) všech mobilních telefonů zadavatele, tj. všech hlasových SIM provozovaných v rámci soutěžené Rámcové dohody na mobilní služby, která zajistí zvýhodněné volání mezi jednotlivými SIM kartami zadavatele.

- VPS umožní nastavovat restriktce pro odchozí i příchozí hovory pro definované skupiny uživatelů nebo konkrétní telefonní čísla ve VPN (zadávání pravidel pro volání, např. Black list / White list).

Zadavatel požaduje, aby mobilní hlasová virtuální síť (VPS) byla zpoplatněna výhradně následujícím způsobem:

- a) jednorázový aktivační či zřizovací poplatek za každou hlasovou SIM začleňovanou do VPS;
- b) pravidelný měsíční paušální poplatek za každou SIM začleněnou ve VPS;
- c) jednotkovou cenu ve výši 0 Kč/min za hlasové spojení v rámci VPS.

Jiný způsob zpoplatnění VPS zadavatel nepřipouští.

1.4 Oznámení o zmeškaném příchozím hovoru a znovu dostupnosti volaného

Zadavatel požaduje, aby dodavatel na jednotlivých SIM v mobilních telefonech, na základě požadavku pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) zadavatele, zřídil službu „oznámení o zmeškaném příchozím hovoru“ nebo o opětovné dostupnosti volaného/nezastiženého čísla (minimálně ve vlastní síti) v případech, kdy byla SIM mimo síť dodavatele, a to z jakéhokoliv důvodu (zejména vypnutý mobilní telefon, nedostupná GSM síť v lokalitě SIM karty / mobilního telefonu). Oznámení bude

provedeno zasláním SMS na volanou nebo volající SIM kartu. Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

1.5 Standardní datová SIM karta

Zadavatel požaduje zabezpečení následujících mobilních datových služeb elektronických komunikací na samostatných (datových) SIM kartách.

Služba spočívá v zabezpečení připojení k síti Internet technologií paketového přenosu dat s využitím tarifů s neomezeným objemem přenášených dat v účetním období. Mobilní datová služba musí umožnit komunikaci různými datovými přenosovými technologiemi (minimálně však GPRS, GPRS-EDGE, UMTS/3G, LTE/4G) s možností využití veškerých technologií a jejich přenosových rychlostí daných veřejnou nabídkou dodavatele.

Zadavatel požaduje předložení nabídky mobilní datové služby, a to na úrovni dvou mobilních datových tarifů lišících se dle aplikace FUP (fair usage policy), tj. dle objemu přenesených dat za měsíc (účtovací období) a to následujícím způsobem:

1. **Datový tarif 1 „low“** minimálně 5 GB / měsíc;
2. **Datový tarif 2 „medium“** minimálně 10 GB / měsíc;
3. **Datový tarif 3 „high“** minimálně 20 GB / měsíc.

Zadavatel požaduje výhradně následující způsob účtování mobilních datových tarifů:

- jednorázový aktivační či zřizovací poplatek za každou datovou SIM;
- pravidelný měsíční paušální poplatek za každou datovou SIM, a to dle požadovaného FUP limitu;
- účtování dat po 1 kB;
- aplikací FUP (fair usage policy) se rozumí možnost omezení přenosové rychlosti na hodnoty ne nižší než 32 kbit/s při downloadu po překročení měsíčního FUP limitu (u služeb web a email), přičemž překročení FUP limitu nebude jakkoliv zpoplatněno v případě uplatnění výše uvedeného pravidla o snížení přenosové rychlosti.
- Služba musí **na vyžádání** uživatelem umožnit, při překročení FUP, dokoupení dodatečného datového objemu, přičemž při jeho případném nedočerpání musí být zbylý objem dat převeden do dalšího zúčtovacího období.

Jiný způsob zpoplatnění služeb založený na mobilních datových tarifech zadavatel nepřipouští.

Pro úplnost zadavatel zcela jasně uvádí, že je nepřipustné, aby po vyčerpání měsíčního objemu datových služeb na úrovni FUP limitu došlo:

- k úplnému zastavení poskytování datového připojení;
- k automatickému dokoupení dalšího aditivního FUP limitu (objemu služeb) na účet dané SIM karty.

1.6 Mezinárodní spojení (spojení z hlasových SIM karet v ČR do zahraničí)

1.6.1 Mezinárodní hovory

Zadavatel požaduje, aby měl možnost využívat službu mezinárodního odchozího volání na jednotlivých hlasových SIM kartách. S ohledem na objem provozu požaduje zadavatel cenovou nabídku pro následující specifické oblasti:

- Okolní státy – Polsko (PL), Slovensko (SVK), Německo (D), a to bez rozlišení terminace hovorů v pevných či mobilních sítích;
- Ostatní státy EU – a to bez rozlišení terminace hovorů v pevných či mobilních sítích.

Po dodavateli se požaduje, aby nabídnul vždy maximální jednotkovou cenu v Kč bez DPH za minutu spojení pro uvedenou zónu/oblast, která je nejvýše přípustná a nepřekročitelná. Mezinárodní spojení do ostatních destinací budou zpoplatněna dle standardního ceníku.

1.6.2 Mezinárodní SMS

Zadavatel požaduje, aby měl možnost využívat službu odesílání mezinárodních SMS na jednotlivých hlasových SIM kartách. S ohledem na objem provozu požaduje zadavatel cenovou nabídku pro následující specifické oblasti:

- Mezinárodní SMS do zemí EU;
- Mezinárodní SMS do zóny Svět.

Po dodavateli se požaduje, aby nabídnul vždy maximální jednotkovou cenu v Kč bez DPH za odeslanou SMS pro uvedenou zónu/oblast, která je nejvýše přípustná a nepřekročitelná.

1.7 Spojení v roamingu

1.7.1 Příchozí hovory v roamingu

Zadavatel požaduje, aby mu bylo umožněno přijímat příchozí hovory na hlasových SIM kartách mimo území ČR (v rámci roamingu) v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Svět – v ostatních státech světa.

Po dodavateli se požaduje, aby nabídnul vždy maximální jednotkovou cenu v Kč bez DPH za minutu spojení pro uvedenou zónu/oblast, která je nejvýše přípustná a nepřekročitelná.

Dodavatel uvede v nabídce přehled všech svých roamingových partnerů.

1.7.2 Odchozí hovory v roamingu

Zadavatel požaduje, aby mu bylo umožněno uskutečňovat odchozí hovory z hlasových SIM karet nacházejících se mimo území ČR (v rámci roamingu) v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Svět – v ostatních státech světa.

Po dodavateli se požaduje, aby nabídnul vždy maximální jednotkovou cenu v Kč bez DPH za minutu spojení pro uvedenou zónu/oblast, která je nejvýše přípustná a nepřekročitelná.

1.7.3 Odchozí SMS v roamingu

Zadavatel požaduje, aby mu bylo umožněno odesílat SMS z hlasových SIM karet nacházejících se mimo území ČR (v rámci roamingu) v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Svět – v ostatních státech světa.

Po dodavateli se požaduje, aby nabídnul vždy maximální jednotkovou cenu v Kč bez DPH za SMS pro uvedenou zónu/oblast, která je nejvýše přípustná a nepřekročitelná.

1.7.4 Mobilní data v roamingu

Zadavatel požaduje, aby mu bylo umožněno využívat datové služby v zahraničí jak na hlasových SIM kartách s datovou službou, tak i na standardních datových SIM kartách, na kterých bude aktivována služba datového roamingu, a to v následujících zónách:

- EU – v zemích Evropské unie a za podmínek daných regulací roamingu v EU;
- Evropa mimo EU – v evropských zemích mimo EU;
- Svět – v ostatních státech světa.

Uvedená spojení budou zpoplatněna dle standardního ceníku.

Zadavatel požaduje předložení nabídky jednorázového datového roamingového balíčku, který bude moci zadavatel prostřednictvím pověřených zaměstnanců (administrátorů služeb) nechat na SIM kartách aktivovat, a který bude pokrývat následující požadavky:

- objem dat – minimálně 150 MB;
- zóna Svět – minimálně následující navštěvované destinace: Čína, Hongkong Kanada, Rusko, Spojené státy americké, Švýcarsko, Turecko, Ukrajina, Jižní Korea.

1.8 Doplnkové služby

1.8.1 Péče o zákazníka

Zadavatel požaduje, aby dodavatel předložil v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání rámcové dohody pro dodavatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci zadavatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Dodavatel poskytne, resp. zajistí dostupnost

- Dedikovaného pracovníka dodavatele poskytujícího zadavateli individuální péči a osobní jednání v sídle zadavatele. Zadavatel požaduje vysokou odbornou úroveň a dostupnost, Tato bude doložená prokazatelnou praxí v oblasti poskytování telekomunikačních služeb a péče subjektům z veřejné správy a zdravotnictví.

- telefonní zákaznické linky, kterou budou používat výhradně určené osoby (administrátoři služeb) zadavatele.

Zadavatel požaduje, aby součástí péče o zákazníka byla mimo jiné i možnost provádět změny nastavení služeb, objednávat či ukončovat služby či realizovat dodávky objednaného zboží (SIM karty) k rukám objednatele do sídla zadavatele.

Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

1.8.2 Podrobné elektronické vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby dodavatel ke službám poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě internet, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení účtovacího období.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení typu a směru spojení, volané číslo, skutečnou délku spojení (minuty, sekundy) nebo počet jednotek (ks, kB), a účtovanou cenu spojení.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace;
- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ zadavatele, dílčí přístup k jednotlivým organizačním skupinám zadavatele;
- vytvoření generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celé rámcové dohody (za celou veřejnou zakázku).
- Veškerá data musí být bezpečně archivována výhradně na území ČR.

1.8.3 Přenositelnost mobilních čísel

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil bezplatné přenesení stávajících telefonních čísel na základě služby „prenositelnost čísel v telekomunikačních sítích v ČR“.

Od dodavatele, který bude přebírat přenášená čísla, zadavatel požaduje, aby se smluvně zavázal, že poskytne pověřeným zaměstnancům (administrátorům služeb) zadavatele maximální podporu při procedurálním řešení přenosu čísel, a tuto podporu přesně specifikoval ve své nabídce. Dodavatel ve své nabídce detailně specifikuje procesní postup přenesení telefonního čísla a připraví harmonogram dle Implementačního projektu

1.8.4 Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody a vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil službu „Začlenění SIM pod podmínky Rámcové dohody“ a „Vyjmutí SIM z podmínek Rámcové dohody“ a to jak

- v případě že nebude realizována změna dodavatele služeb,
- tak i v případě přechodu SIM od jiného / k jinému operátorovi v souladu se službou Přenositelnost mobilních čísel.

Tato služba se týká SIM, na kterých nejsou/nebudou žádné závazky. Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

1.8.5 Služby administrace SIM karet

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zabezpečil následující požadavky zadavatele v oblasti služeb administrace SIM karet:

- administrace SIM karet (změny v nastavení služeb) a veškerá komunikace (hlasová, emailová, faxová) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených pověřených zaměstnanců (administrátorů služeb) za jednotlivé skupiny SIM karet (telefonních čísel) definovaných zadavatelem;
- dodávky nově objednaných SIM karet budou zabezpečeny do 2 pracovních dnů na adresu určenou zadavatelem při objednávce služeb;
- blokování SIM karet ve ztracených/odcizených mobilních telefonech pro odchozí provoz na žádost pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) bude provedeno neprodleně, nejdéle však do 30ti minut od nahlášení požadavku;
- vystavení a výměna vadných SIM karet a dodávky a aktivace náhradních SIM karet včetně jejich doručení zadavateli zajistí dodavatel nejpozději do 2 pracovních dní od nahlášení;
- minimálně jedenkrát měsíčně bude možné uplatnit požadavek na změnu jak základního (hlasového či datového) tarifu, tak i tarifu doplňkové mobilní datové služby u každé z aktivovaných SIM karet;
- k jednotlivým SIM kartám dodavatel umožní aktivovat/zablokovat vybrané okruhy doplňkových služeb (mezinárodní hovory, roaming, data v roamingu, data v síti dodavatele, přístup k síti Internet, MMS, volání na 90X, DMS, Premium SMS ...) na žádost pověřeného zaměstnance (administrátora služeb) na straně zadavatele.

Zadavatel požaduje, aby tato služba nebyla zpoplatněna.

1.8.6 Implementační projekt

Zadavatel předpokládá, že platnost nové soutěžené rámcové dohody bude předcházet její účinnosti a v uvedeném mezidobí zadavatel hodlá podniknout patřičné kroky pro maximalizaci efektu z uzavřené nové rámcové dohody. Snahou zadavatele je v maximální možné míře provést migraci na nové podmínky ideálně k datu účinnosti rámcové dohody nebo s co nejmenším časovým prodlením.

Zadavatel požaduje, aby dodavatel předložil v rámci své nabídky návrh implementačního projektu, který specifikuje proces přechodu na nové podmínky včetně návrhu časového harmonogramu pro výše uvedené předmětné služby.

Součástí návrhu musí být podrobný seznam nároků na zadavatele obsahující popis potřebných kompetencí, očekávaný rozsah účasti jednotlivých stran, odpovědnosti, způsob vyhodnocení úspěšnosti jednotlivých fází implementace včetně uvedené analýzy rizik.

V rámci implementace jednotlivých služeb zadavatel připouští pouze předání vždy zcela kompletní služby, založené na prováděcí smlouvě – objednávce, která bude zrealizována v rámci implementační lhůty, jež činí maximálně 14 dnů ode dne platnosti a účinnosti příslušné prováděcí smlouvy (objednávky). O předání služby bude mezi Zadavatelem a dodavatelem sepsán Předávací protokol, přičemž služba bude považována za převzatou dnem podpisu Předávacího protokolu oběma stranami. **Zadavatel uvádí, že převezeme pouze plně funkční a odzkoušenou službu.** K úkonu převzetí služby se Zadavatel zavazuje poskytnout Účastníkovi nezbytnou součinnost. **Zadavatel předpokládá vystavení všech objednávek na poptávané služby hromadně, bezprostředně po podpisu Smlouvy,** vyhrazuje si však právo vystavit jednotlivé objednávky dle svých potřeb a možností. Objednání služby se rozumí předání zadavatelem podepsané objednávky pověřenému zástupci dodavatele, nebo odeslání elektronickou poštou na email uvedený dodavatelem v nabídce.

Zadavatel požaduje, aby se dodavatel zavázal k tomu, že provede přerušeni provozu pro provedení migrace na základě navrženého Implementačního projektu po dohodě se zadavatelem, mimo běžnou pracovní dobu (7-19 h.) tak, aby byl minimalizován dopad odstávky na provozní režim zadavatele.

Dodavatel se ve smlouvě zaváže, že v případě, neprovede kompletní převedení všech služeb na nové podmínky, které jsou součástí této Zadávací dokumentace do lhůty maximálně 14 dní od uzavření smlouvy, resp. objednávky zadavatele, je povinen zaplatit Zadavateli smluvní pokutu ve výši 150.000,- Kč a dále za každý započatý den prodlení smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč. **Toto ustanovení účastník zakotví do návrhu smlouvy předloženého v nabídce.**