

SPECIFIKACE A ROZSAH PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Zadavatel požaduje následující rozsah plnění:

1 Telekomunikační služby prostřednictvím elektronických komunikací

Zadavatel požaduje zabezpečení minimálně následujících fixních hlasových služeb elektronických komunikací včetně služeb doplňkových.

1.1 Koncové body pro poskytování telefonní služby

Zadavatel požaduje poskytovat služby v lokalitách uvedených v příloze č. 5 této zadávací dokumentace a na všech linkách v jeho užívání, přičemž orientační výčet linek je uveden v příloze č. 6 této zadávací dokumentace.

1.2 Přípojky k veřejné telefonní síti

Uchazeč zabezpečí zřízení přípojných vedení (pomocí technologií dle článku 1.3 této přílohy č. 1 zadávací dokumentace) pro připojení koncového bodu sítě (koncového zařízení) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb realizovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových telekomunikačních přípojek:

- Přípojka HTS (analogová telefonní linka);
- Přípojka ISDN2;
- Přípojka ISDN30, případně 2MBL (E1 se signalizací CAS-K);
- SIP trunk – přípojka umožňující hlasovou komunikaci prostřednictvím VoIP technologie.

1.3 Požadavky na přípojky k veřejné telefonní síti

a) Požadavky na přípojná vedení

Přípojná vedení (od tzv. PoP uchazeče do koncového bodu služby) musí být řešena v každé lokalitě samostatně jednou z těchto možností:

- zemním kabelem (optickým nebo metalickým);
- závěsným nadzemním kabelem (optickým nebo metalickým);
- radiovou cestou (licencované pásmo).

Způsob provedení přípojek bude hodnocen v rámci kritéria „Technologická kvalita zpracování navrhovaných přípojek“ (viz čl. 10 této zadávací dokumentace).

b) Požadavky na telefonní služby HTS, ISDN2, ISDN30, 2MBL

Základní služby

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným dodavatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně zadavatel hodlá nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání;
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zadavatele;
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky;

- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě;
- faxovou komunikaci a přenos dat;
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky, atd.);
- volání do neveřejných sítí
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí.

Doplňkové služby na digitálních přípojkách ISDN

Zadavatel požaduje na digitálních přípojkách typu ISDN 2 a ISDN 30 zabezpečit tyto standardní doplňkové služby:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation);
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání;
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled);
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification).

c) Požadavky na **doplňkové služby**

Zadavatel požaduje, aby dodavatel umožnil na koncovém telekomunikačním přístroji využívat minimálně následující volitelné služby:

- Přesměrování volání
- Zobrazení čísla a jména na telefonu
- Hlasová pošta
- Přidržení volání
- Hovory se třemi účastníky
- Hudba při čekání
- Odmítnutí anonymních volání
- Blokace uživatele
- Identifikace zlomyslných volání
- Čekající volání
- Sekvenční vyzvánění
- Souběžné vyzvánění

Tyto body jsou vnímány jako služby, které dodavatel umožní koncovému uživateli využívat. To, zda bude koncový uživatel tyto služby skutečně využívat je následně na jeho rozhodnutí. Zadavatel však požaduje, aby technologie dodavatele tyto služby umožňovala.

d) Požadavky na **telefonní služby SIP trunk**

Základní požadavky na službu

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím telefonních přípojek pomocí technologie SIP trunk měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným dodavatelem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně zadavatel hodlá nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

- volání k číslům tísňového volání;
- místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zadavatele;
- dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území České republiky;

- mezinárodní volání do automatizované části mezinárodní telekomunikační sítě;
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky, atd.);
- volání do neveřejných sítí;
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí.

Technické požadavky na službu

- podpora kodeků G.711, G.729 a Codec Negotiation
- realizace nad datovou konektivitou uchazeče, s garancí dostupnosti a kvality pomocí QoS, CoS

Doplňkové služby na datových přípojkách SIP trunk

Zadavatel požaduje na datových přípojkách typu SIP trunk zabezpečit tyto standardní doplňkové služby:

- zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line Identification Presentation);
- potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line Identification Restriction)
- omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Call Barring Network Controlled);
- identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call Identification).

e) Požadavky na **hlasovou komunikaci**

Ostatní hlasová komunikace

Zadavatel požaduje, aby dodavatel poskytl optimální hlasové řešení se zvýhodněným voláním zohledněným dle objemu provolaných minut do všech tuzemských a zahraničních mobilních a pevných sítí.

f) Požadavky na **virtuální privátní síť (VPN)**

Zadavatel požaduje, aby se dodavatel smluvně zavázal k vytvoření jednotné virtuální podnikové hlasové sítě (dále jen VPN) všech fixních telefonních přípojek zadavatele, které budou součástí Rámcové dohody s tím, že volání mezi jednotlivými fixními přípojkami zadavatele nebudou zpoplatněny.

g) Požadavky na **přímou provolbu z veřejné telefonní sítě**

Zadavatel požaduje zabezpečit na přípojkách pro pobočkové ústředny přímou provolbu z veřejné telefonní sítě na pobočkové linky.

h) **Doplňkové služby**

Datové služby budou poskytovány bez FUP.

Zadavatel požaduje, aby při případné změně poskytovatele pevných telekomunikačních služeb, nedošlo ke snížení rychlostí datových služeb, které zadavatel odebírá v současné době, tedy že je potvrzeno, že stávající rychlosti datového připojení jsou technicky možné a zadavatel je bude v budoucnu nadále požadovat. Požadovaná přenosová rychlost je chápána jako technologicky maximální. Zadavatel požaduje zachování stávajících rychlostí uvedených v této příloze zadávací dokumentace u jednotlivých lokalit, které jsou poskytovány v současné době. Pro změny služeb nebo zřízení nových bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

Datové služby s asymetrickou přenosovou rychlostí

Uchazeč zabezpečí zřízení datových služeb pro přístup k síti Internet s asymetrickou přenosovou rychlostí na bázi xDSL technologií na metalické nebo optické síti.

Parametry požadovaných služeb:

Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)	Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)
20 Mbit/s	2 Mbit/s
50 Mbit/s	5 Mbit/s
100 Mbit/s	10 Mbit/s
250 Mbit/s	25 Mbit/s
1000 Mbit/s	100 Mbit/s

Maximální agregace přenášených dat 1:50

1.4 Informace o předpokládaném objemu a struktuře telefonního provozu

a) **Objem a struktura** odchozího hlasového provozu

Informace o objemu a struktuře hlasového provozu jsou uvedeny na základě skutečné spotřeby služeb za průměrný měsíc za poslední rok.

Typ spojení	Skutečně provolané minuty za měsíc
Místní a dálkové volání v ČR	2646
Mobilní síť v ČR	5086
Barevné linky (BL,ZL,ML)	152
Ostatní (informace, tísňové linky apod.)	10
Hovorné v rámci EU	20
Hovorné mimo EU	1
Celkem	7915

b) **Metodika** pro stanovení objemu a struktury provozu

Struktura provozu je uváděna podle jednotlivých typů volání.

Pro místní a dálková volání není rozlišováno, zda se jedná o volání do vlastní sítě stávajícího operátora nebo do ostatních pevných sítí. Pro volání do mobilních sítí ČR nejsou rozlišena volání do sítí jednotlivých operátorů s tím, že do všech mobilních sítí bude účtována stejná cena. Typem volání „Ostatní“ se rozumí veškerá zbývající volání.

Voláními typu „Modrá linka“ nebo „Bílá linka“ se rozumí odchozí volání na telefonní čísla těchto služeb provozovaných jinými (třetími) subjekty, tj. nikoliv příchozí volání na vlastní linky.

Objem hovorového provozu podle jednotlivých typů volání je charakterizován sumární délkou spojení s tím, že je uváděna celková skutečná délka hovorů v minutách spočítaná na základě 1+1(sekundové) tarifikace pro místní a dálkové hovory, hovory do tuzemských mobilních sítí, neveřejných sítí i pro mezinárodní hovory.

1.5 Bezpečnost telekomunikačního řešení

Omezení odchozího spojení

Zadavatel požaduje, aby na všech přípojkách zadavatele (telefonních číslech) bylo nastaveno omezení na odchozí volání na linky se zvláštním tarifem – na telefonní čísla začínající na 900, 906, 909 a 976.

2 Organizačně-administrativní zabezpečení služeb

1.6 Východiska

Vzhledem k rozsáhlosti prostředí zadavatele jak z pohledu funkčně-organizačního, tak i geografického uspořádání, budou příslušným odborným útvarem v centrální lokalitě zadavatele v rámci plnění zakázky řízeny provozní a ekonomické aspekty služeb.

a) Pracovní doba zadavatele

V pracovní dny: pondělí až pátek od 9:00 do 17:00.

b) Součinnost zadavatele

Zadavatel poskytne standardně součinnost formou jmenování:

- Osoby odpovědné měnit smluvní vztahy,
- Správce interní komunikační sítě,
- Administrátora služeb,
- Administrátora vyúčtování.

1.7 Služba elektronického vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby dodavatel poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet.

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

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů;
- 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 nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

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;
- možnost exportu dat ve formátu xml, xls, pdf;
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 2 měsíců.

1.8 Služba zákaznický servis

Zadavatel má v oblasti zákaznických služeb následující požadavky, které požaduje zpracovat do návrhu rámcové dohody.

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.

Zadavatel požaduje jedno kontaktní místo a jednoho partnera pro řešení veškerých požadavků zadavatele vztahených k realizaci této zakázky.

1.9 Služby zálohování a dohledu přípojek

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zajišťoval centrální dohled fixních hlasových sítí v režimu 24x7x365.

a) Proaktivní dohled

Zadavatel požaduje, aby dodavatel zajistil nepřetržitý proaktivní dohled stavu vysokokapacitních přípojek E1 (ISDN30) s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy.

Dále zadavatel požaduje, aby dodavatel předkládal pravidelně zprávu o provozních stavech přípojek z podkladů zjištěných proaktivním dohledem.

b) Zálohování přípojek

Zadavatel požaduje možnost pro vybrané specializované provozy zajištění automatického zálohování přípojek ISDN30, ISDN2. Zadavatel požaduje zálohu prostřednictvím nezávislého připojení bez změny tel. čísla s automatickou detekcí technických potíží a zajištěním funkcionality do 2 minut. Celé řešení nesmí v žádném případě omezit hlasový provoz přípojek a musí být plně automatické. O aktivaci této krizové situace bude automatickou SMS informována Zadavatelem určená osoba. V případě opětovné obnovy spojení přípojky ISDN2 a ISDN30 bude automatickým režimem záloha zrušena do 15 minut.

1.10 Ochrana telekomunikačního řešení proti zneužití

Zadavatel požaduje, aby dodavatel umožnil na telefonních přípojkách využívající technologii ISDN30, ISDN2 nebo SIP trunk možnost automatického upozorňování překračování limitů objemu

služeb dle zadání zadavatele. Jde zejména o zamezení důsledků vykazujících známky zneužití nebo bezpečnostního napadení. Uchazeč ve své nabídce popíše způsob řešení.

Toto je vnímáno jako služba, kterou dodavatel umožní koncovému uživateli využívat. To, zda bude koncový uživatel službu skutečně využívat je následně na jeho rozhodnutí. Zadavatel však požaduje, aby technologie dodavatele tyto služby umožňovala.

1.11 Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb (SLA) a certifikace

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

a) SLA - Služba administrace fixního telekomunikačního řešení

Doba odezvy: čas od okamžiku zjištění závady na straně dodavatele či nahlášení závady/požadavku zadavatelem do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	<= 2 hodiny
Doba obnovení služby: čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (nedostupnost konkrétní služby) od okamžiku jejího nahlášení	<= 8 hodin
Doba obnovení služby: čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné závady menšího rozsahu (služba je dostupná, problém je v kvalitě nebo v komfortu obsluhy) od okamžiku jejího nahlášení	<= 48 hodin

b) SLA - Služba zákaznický servis

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

3 Migrace na nové podmínky

a) Přechod 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, standardně 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 vybraným dodavatelem.

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

b) Požadavky na **zachování stávajících telefonních čísel**

Zadavatel požaduje, aby se, v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb, uchazeč zavázal, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích.

Zadavatel dále požaduje, aby dodavatel umožnil zadavateli využívat na definovaných veřejných linkách číselný rozsah 951 500 000 až 951 599 999, který má zadavatel pronajatý od ČTU, nebo i části tohoto bloku. Případné umístění bloku nebo jeho částí do sítě dodavatele jakož i zrušení tohoto umístění nebude nikterak zpoplatněno.

Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Dodavatel zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od podpisu smlouvy na plnění této veřejné zakázky. Přenositelnost telefonních čísel a přenos nebude zpoplatněn samostatnou položkou ani při podpisu smlouvy, ani do budoucna. Přenos musí být proveden tak, aby nenarušil provoz zadavatele a jím poskytované služby.