

Specifikace hlasových služeb a služeb barevných telefonních čísel

V oblasti hlasových služeb a služeb barevných telefonních čísel je poptávána dodávka komplexního portfolia hlasových služeb a služeb barevných telefonních čísel v garantované kvalitě dle požadavků definovaných touto zadávací dokumentací.

Všechny technické parametry služeb uvedené v této zadávací dokumentaci jsou zadavatelem stanoveny jako minimální požadované.

Hlasové služby a služby barevných telefonních čísel

A. Poskytování telefonních hlasových služeb pro kontaktní místa zadavatele (viz. příloha č. 2), tj. zabezpečení příchozích a odchozích telefonních volání a zajištění provozu barevných telefonních čísel (viz příloha č. 3).

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným dodavatelem i jinými poskytovateli služeb elektronických komunikací.

Zadavatel bude 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 v hovorovém pásmu;
- volání na negeografická telefonní čísla (např. Zelené linky, Modré linky, atd.);
- volání do neveřejných sítí;
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně mobilních sítí při volání mimo i v rámci zadavatele.

B. Zadavatel požaduje na digitálních přípojkách typu euroISDN 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. Zadavatel požaduje, aby dodavatel bezplatně umožnil převod telefonních čísel na nové poskytovatele služeb.

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

Základní požadavky zadavatele na obsah elektronického vyúčtování:

- 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.

Další požadavky zadavatele k vlastnostem a funkcím elektronickému vyúčtování:

- přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí;
- možnost exportu dat ve formátu XLS nebo CSV;
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 2 měsíců;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

E. Zadavatel požaduje ochranu proti snahám o zneužívání veškerých telefonních přípojek až po fyzické rozhraní pobočkových telefonních ústředn včetně neoprávněného odposlechu. Ochrana musí včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí z neoprávněného používání telekomunikačního řešení. Dodavatel v nabídce popíše způsob ochrany, poskytované služby v oblasti ochrany, podmínky ochrany.

F. Zadavatel od uchazeče požaduje vysokou kvalitu technického řešení. Proto požaduje pro přípojky ISDN30 a ISDN2 dodržení kvality služeb.

Zadavatel požaduje, aby uchazeč garantoval u přípojek ISDN30 a ISDN2 následující ukazatele a jejich hodnoty:

- dostupnost základních služeb $\geq 99\%$,
- doba odezvy ≤ 2 hodiny,
- doba obnovení služby ≤ 12 hodin

U přípojek HTS je požadována maximální doba obnovení služby 24 hodin.

G. Zadavatel požaduje ochranu proti zneužití telekomunikačních služeb. Zadavatel pod ochranou proti zneužívání rozumí monitorování provozu, na základě kterého bude zadavatel dodavatelem obratem upozorněn na vznik následujících nestandardních situací:

- nepovolené hovory do ciziny,
- hovory do zakázaných a drahých tarifních pásem,
- extrémně dlouhé (drahé) hovory,
- hovory mimo povolené časové intervaly,
- častá a opakovaná volání na stejná čísla,
- případy napadení pobočkové ústředny tranzitním voláním na účet zadavatele,
- vyhodnocování provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Dodavatel se před zahájením poskytování této služby zavazuje nastavit limitní hodnoty výše uvedených nestandardních situací dle požadavku zadavatele.

Dodavatel popíše způsob ochrany, rizika nabízeného řešení ochrany a podmínek funkčnosti ochrany.

H. Zadavatel požaduje, aby se uchazeč smluvně zavázal k vytvoření jednotné virtuální podnikové hlasové sítě (dále jen VPN) telefonních přípojek zadavatele, přičemž je nutné dodržet, že volání mezi jednotlivými fixními přípojkami zadavatele nebudou zpoplatněny.

I. Zadavatel je uživatelem telefonních ústředen - viz příloha č. 1 a požaduje na ISDN linkách, které jsou zakončeny na pobočkových ústřednách (viz příloha č. 1) zachování plnohodnotných ISDN linek včetně datového přenosu pro vzdálený přístup k ústřednám z důvodů vzdálené správy pobočkových ústředen.

Zadavatel dále požaduje:

- a. připojení ústředen musí splňovat nároky dané současnými kapacitami ISDN linek uvedenými v technické specifikaci,
- b. připojení stávajících analogových zařízení uvedených v příloze č. 2 musí být na kvalitativní úrovni technologií HTS/ISDN (zajištění spolehlivého bezeztrátového přenosu faxových zpráv a spolehlivé funkčnosti EZS),
- c. zadavatel vylučuje přenos hlasových služeb na základě VOIP technologie (požadujeme přenos hlasu na technologii TDM),
- d. přenosové vedení u telefonních linek (mimo ředitelství) musí zůstat zachováno na metalické infrastruktuře,
- e. v rámci přenositelnosti čísel zachovat stávající číslovací plán, který je uveden v příloze č. 2 a 3 (v době realizace bude vybraný dodavatel přihlížet k aktuálnímu stavu),
- f. vyúčtování hlasových služeb (hovorné a paušální platby za provoz pevných linek) musí zajišťovat uchazeč.

Zákaznická podpora

Dodavatel zajistí jednotné kontaktní místo - službu zákaznické podpory na telefonních číslech, která budou fungovat nonstop.

Služba zákaznické podpory bude kontaktním místem pro pověřené zaměstnance zadavatele v záležitostech týkajících se:

- hlášení závad a poruch,
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování,
- požadavků na informace a odborné konzultace k poskytovaným službám,
- požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb.