

Popis předmětu plnění, funkcionality a dalších požadavků na zajištění SMS komunikace pro Finanční správu České republiky – část A

I. Služby SMS komunikace s daňovými poplatníky

1. Zabezpečení doručení všech odesílaných SMS zpráv z Finanční správy České republiky (dále také „FSČR“) ke všem mobilním operátorům a jejich prostřednictvím na koncová telefonní čísla jednotlivých majitelů mobilních telefonů.
 - 1.1. Předpokládané množství odeslaných SMS zpráv ročně činí 1 000 000 SMS zpráv.
 - 1.2. Požadováno pouze vlastní přímé vysokokapacitní připojení do SMS center 3 hlavních mobilních operátorů v ČR, tj. O2, T-Mobile a Vodafone, propustnost SMS zpráv s kapacitou min. 3 000 SMS/minutu.
 - 1.3. Bezvýpadkové zasílání SMS zpráv – v případě výpadků SMS centra kteréhokoliv z mobilních operátorů musí být SMS komunikace přesměrována přes jiného operátora.
 - 1.4. Monitorování celého provozu SMS komunikace 7x24 včetně systémového a uživatelského hotline.
 - 1.5. Maximální zajištění provozu celého systému
 - a) Ochrana proti selhání HW prostředků – High Availability – v případě výpadku HW automatický přesun/spuštění na jiném HW,
 - b) Ochrana proti výpadku elektrické energie,
 - c) Automatický monitoring celého systému.
 - 1.6. Zajištění SMS komunikace všemi dostupnými způsoby, tj.
 - a) z webového rozhraní,
 - b) z aplikací a informačních systémů – poskytnutí aplikačního programového rozhraní na bázi REST API a SMPP,
 - c) prostřednictvím e-mailu,
 - d) pomocí příkazového řádku. Bude existovat aplikace (.exe), která se bude volat, parametry jsou telefonní číslo a text SMS zprávy,
 - e) prostřednictvím MS Outlook. Zadavatel požaduje dodání plug-in modulu pro MS Outlook.
 - 1.7. Napojení systému na národní databázi přenesených čísel.
 - 1.8. Zajištění dávkového zasílání hromadných SMS zpráv na základě individuálních požadavků FSČR, resp. Ministerstva financí České republiky s kontrolou duplicit telefonních čísel, porovnáním s databází přenesených čísel a následným exportem všech SMS zpráv v členění na doručené, nedoručené, neexistující telefonní čísla

a případné zpětné odpovědi. Zadavatel požaduje, aby bylo řešeno jako součást dodávky intranetové SMS brány.

- 1.9. Služby definované v bodech 1.1. až 1.8. budou zajišťovány na prostředcích dodavatele s výjimkou bodu 1.6. Systém bude provozován na HW současného řešení (OS Windows Server 2012 + MS SQL 2012). Případné náklady na změnu či navýšení provozovaného HW a SW ponese dodavatel a bude zahrnuto v nabídkové ceně.
2. Dodávka a zajištění provozu separátních intranetových SMS bran instalovaných uvnitř sítě FSČR:
 - 2.1. SMS brána určená pro komunikaci prostřednictvím webového prohlížeče internetového rozhraní. Automatické přihlášení do SMS brány pomocí Active Directory (dále jen AD). Součástí brány musí být aplikace pro automatické vyčítání a synchronizaci doménových uživatelů celé Finanční správy prostřednictvím AD. AD slouží pro autentizaci a autorizaci uživatelů intranetové brány. Práva jsou řešena zařazením uživatelů v AD do AD skupin. Správa uživatelských účtů pro celou strukturu Finanční správy musí být zcela automatizována.
 - 2.2. SMS brány určené pro komunikaci prostřednictvím aplikací používaných v rámci FSČR.
 - 2.3. Veškerá funkcionality musí být podle úrovně přístupových práv skupin uživatelů nastavitelná ze strany administrátora FSČR.
 - 2.4. Funkcionality jednotlivých SMS bran bude následující:
 - a) hromadné a individuální posílání SMS zpráv,
 - b) příjem SMS jako odpovědi na odeslané SMS zprávy a její přeposlání na email původního odesílatele SMS zprávy; (v případě, že adresát SMS zprávy na ni odpoví SMS zprávou, je tato SMS zpráva předána odesílateli na jeho mailovou adresu),
 - c) informace o doručení každé SMS zprávy (jako systémová informace), tzv. doručeníka,
 - d) maximální délka odesílaných SMS zpráv je 10000 znaků),
 - e) vytváření libovolných adresářů telefonických kontaktů,
 - f) zamezení posílání soukromých SMS zpráv formou nastavení přístupových práv uživatele,
 - g) posílání tzv. dlouhých SMS zpráv, které se složí v telefonu příjemce do jediné SMS zprávy (norma GSM je 160 znaků na jednu SMS zprávu),
 - h) odesílání SMS zpráv v předem definovaném čase,
 - i) vkládání automatizovaných textů záhlaví, zápatí, předem připravených textů zpráv,
 - j) sdílení adresářů kontaktů napříč uživateli s možností editace adresářů nebo naopak zakázání editace (uživatelská volba) řešení formou přístupových práv pro jednotlivého uživatele a na jednotlivé adresáře,
 - k) archivace veškerých odeslaných a přijatých SMS zpráv,
 - l) průkaznost SMS komunikace – odeslané a přijaté zprávy nelze smazat,

- m) evidence odeslaných SMS zpráv v detailní struktuře FSČR a dále dle dalších volitelných kritérií (třídění podle adresáta, textu SMS a řada dalších) pro zpracování statistik veškerých odeslaných zpráv,
 - n) exporty veškerých dat o odeslaných a přijatých SMS zprávách,
 - o) exporty a importy kontaktů z a do systému.
- 2.5. SMS brány budou provozovány na prostředcích zadavatele, přičemž systém bude provozován na HW současného řešení (OS Windows Server 2012 + MS SQL 2012). Případné náklady na změnu či navýšení provozovaného HW a SW ponese dodavatel a bude zahrnuto v nabídkové ceně.
3. Dodávka subsystému pro SMS komunikaci při neuskutečněném telefonickém volání, který řeší propojení telefonních ústředen s SMS branou a v případě, že se správce daně poplatníka nedovolá, je mu automaticky odeslána SMS zpráva s kontaktem na daného pracovníka a jeho telefonní linku s žádostí, aby zpětně zavola. Minimálně podporované ústředny jsou Siemens Hicom verze 4000, verze 3xxx, IPT Cisco, TTC 2000. Zadavatel nspecifikuje konkrétní technické řešení. Zadavatel požaduje, aby dodavatel kontaktoval příslušné výrobce resp. dodavatele výše uvedených ústředen, dohodl s nimi rozhraní pro připojení ústředny k SMS bráně, včetně konfigurace těchto ústředen a tomu následně přizpůsobil vlastní technické řešení. Případné náklady spojené s konfigurací ústředen, vytvoření rozhraní pro připojení k SMS bráně nese dodavatel a musí být zahrnuty v nabídkové ceně.
4. Zajištění průběžné údržby, upgrade a update všech subsystémů pro SMS komunikaci, a to v rozsahu:
- 4.1. řešení veškerých standardních stavů v komunikaci na úrovni centrálních SMS serverů FSČR a infrastruktury dodavatele. Standardními stavy se rozumí situace vzniklé při běžném provozu nezaviněné a nezjištěné objednatelem,
 - 4.2. řešení havarijních stavů, incidentů, problémů či selhání,
 - 4.3. zajištění kontinuity provozu systému při přechodech jednotlivých operátorů na jiné formy komunikace,
 - 4.4. poskytnutí součinnosti při správě separátních intranetových SMS bran na centrálních serverech na úrovni Generálního finančního ředitelství a dle jeho potřeb (např. konzultace, odborné technické poradenství, popř. drobné úpravy).

II. Další vývoj systému

- 1. Případný další vývoj systému pro posílání SMS zpráv včetně klientských aplikací na všech úrovních a odborná pomoc při řešení nestandardních stavů v komunikaci na úrovni centrálních SMS serverů FSČR a infrastruktury dodavatele bude hrazen v rámci nasmlouvaných MD v rozsahu maximálně 50 MD v průběhu kalendářního roku.
- 2. Nestandardními stavy se rozumí nepředvídatelné situace vzniklé při běžném provozu zjištěné objednatelem.