

Příloha č. 2 koncesní smlouvy

BV -



BVFON CZECH TELECOMMUNICATION, S.R.O.

**KONCESNÍ ŘÍZENÍ „GŘ OL – POSKYTOVÁNÍ ZABEZPEČENÝCH
KOMUNIKAČNÍCH SLUŽEB PRO VĚZNĚNÉ OSOBY“**

**„POPIS POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB VČETNĚ NÁVRHU TECHNICKÉ ÚROVNĚ ZABEZPEČENÍ
ODPOVÍDAJÍCÍ POŽADAVKŮM ZADAVATELE UVEDENÝM V PŘÍLOZE Č. 1 NÁVRHU
SMLOUVY“**

Obsah









MANAŽERSKÉ SHRNU TÍ	3
1. TECHNICKÉ STANDARDY ŘEŠENÍ A DODÁVKY	5
A. ZABEZPEČENÍ KONTROLY HOVORŮ, AUTENTIZACE A AUTORIZACE	5
B. AUTOMATICKÝ SYSTÉM	7
C. TELEFONNÍ PŘÍSTROJ V PROVEDENÍ ANTIVANDAL	9
D. POČET PŘÍSTROJŮ	10
E. PODPORA, ÚDRŽBA, POHOTOVOST, DOSTUPNOST	10
F. ZABEZPEČENÍ KOMUNIKAČNÍ SÍTĚ	13
G. SW PRO PRÁCI S DATY	14
H. UKLÁDÁNÍ A ARCHIVACE ZABEZPEČENÉ KOMUNIKACE	16
2. CENOVÝ MODEL	18
A. NÁVRH CENOVÉHO MODELU	18
B. MOŽNOST DOBÍLENÍ KREDITU PRO VĚZNĚNÉ OSOBY	18
C. PŘEVODITELNOST KREDITU A VRÁCENÍ	19




MANAŽERSKÉ SHRnutí










V tomto dokumentu společnost BVfon Czech Telecommunication, s.r.o. („BVfon“), člen skupiny Telio, reaguje na požadavky obsažené v příloze č. 1 návrhu smlouvy koncesního řízení na poskytování zabezpečených komunikačních služeb pro vězněné osoby v České republice zadavatele Česká republika, Vězeňská služba České republiky (také jako „Koncesní řízení“; také jako „Vězeňská služba České republiky“ nebo „VS ČR“).

BVfon splňuje všechny požadavky v rozsahu uvedeném v zadávací dokumentaci na Koncesní řízení („Zadávací dokumentace“). Systém popisujeme dle struktury a témat požadovaných Vězeňskou službou České republiky. Řešení dodávané společností BVfon splňuje všechny tři hodnotící kritéria uvedená v části VI.2 na straně 6 Zadávací dokumentace na nejvyšší úrovni A.

V tabulce níže uvádíme přehled kritérií a požadavků, které řešení splňuje.

Hodnotící kritérium	Splnění	Bez administrativní zátěže	Více v části
1. Dobíjení kreditu nebude vyžadovat zatížení zaměstnance nebo příslušníka VS ČR	 VI. hodnotící kritérium 2.A.1		1B, 2B
2. Neprovolaný kredit může propuštěná vězněná osoba uplatnit mimo vězeňskou službu.	 VI. hodnotící kritérium 2.A.2		1B, 2C
3. Uskutečnění hovoru vězněné osoby nevyžaduje aktivní asistenci zaměstnance nebo příslušníka (monitorování hovoru se nezahrnuje).	 VI. hodnotící kritérium 2.A.3		1B odrážka 4
Nabídky, které budou vyžadovat při uskutečnění jednoho hovoru aktivní asistenci více než jednoho zaměstnance nebo příslušníka v organizační jednotce vězeňské služby, budou vyřazeny.	 VI.2 hodnotící kritérium	 řešení nevyžaduje aktivní asistenci více než 1 zaměstnance nebo příslušníka v organizační jednotce vězeňské služby	1B odrážka 4

Požadavky	Splněné kritéria	Více v části
1A. Zabezpečení kontroly hovorů, autentizace a autorizace	 Příloha č. 1 1A	1A
1B. Automatický systém	 Příloha č. 1 1B	1B
1C. Telefonní přístroj v provedení antivandal		1C

1D. Počet přístrojů a harmonogram implementace podle tabulky v příloze (vězeňské zařízení)	Příloha č. 1 1C 	1D
1E. Podpora, údržba, pohotovost, dostupnost a Příloha č. 2 v části týkající se garantovaných dob	Příloha č. 1 1D 	1E a dokument 09.2
1F. Zabezpečení komunikační sítě	Příloha č. 1 1E 	1F
1G SW pro práci s daty	Příloha č. 1 1F 	1G
1H. Ukládání a archivace zabezpečené komunikace	Příloha č. 1 1G 	1H
2A. Navržení cenového modelu pro vězněné osoby	Příloha č. 1 1H 	2A
2B. Možnost dobíjení kreditu pro vězně	Příloha č. 1 2A 	2B
2C. Převoditelnost kreditu a vrácení	Příloha č. 1 2B 	2C
Všechny požadavky vyplývající z návrhu smlouvy	Příloha č. 1 C 	Podepsaný návrh smlouvy
	Návrh smlouvy	

Zaměstnanci a příslušníci VS ČR nebudou nikterak zatíženi z důvodu uskutečňování hovorů a dobíjení kreditu vězněnými osobami. Všechny tyto úkony může provádět vězeň samostatně, bez dopadu na běžný provoz a služební povinnosti zaměstnanců a příslušníků vězeňského zařízení.

System nabízený společností BVfon splňuje požadavek, že uskutečnění hovoru vězněné osoby nevyžaduje aktivní asistenci více než jednoho zaměstnance nebo příslušníka Vězeňské služby České republiky.

Nad rámec výše uvedených tří hodnotících kritérií řešení BVfon nabízí více možností, jak snížit administrativní zátěž personálu. Tyto možnosti jsou popsány v částech 1B, 2B a 2C.

1. TECHNICKÉ STANDARDY ŘEŠENÍ A DODÁVKY

A. ZABEZPEČENÍ KONTROLY HOVORŮ, AUTENTIZACE A AUTORIZACE

Společnost BVfon (člen skupiny Telio) dodává bezpečné telekomunikační řešení, které bylo speciálně vytvořeno pro využití vězněnými osobami ve vězeňských zařízeních. Tento systém se osvědčil jako komplexní řešení splňující všechny srovnatelné bezpečnostní požadavky stanovené vězeňskými službami v 14 zemích, ve kterých již skupina Telio působí. Popis technologie našeho řešení je detailně uveden v kapitole 1F.

V námi dodávaném systému je bezpečnost klíčová, a proto jsou autentizace, autorizace a kontrola hovoru základními prvky. Telefonní systém, který nabízíme, bude dedikovaným systémem pro výhradní použití Vězeňskou službou České republiky.

Vězněné osoby jsou zaregistrovány v telefonním systému na základě přiděleného účtu v rámci vězeňské služby. Odpovědný pracovník vězeňského zařízení může mít plnou kontrolu nad chováním vězněné osoby při telefonování.

Při registraci je vězněné osobě přidělena ID karta, na které jsou uloženy identifikační údaje. Náš systém obsahuje pět úrovní zabezpečení, které zabraňují zneužití. Dostupný kredit pro volání není uložen fyzicky na kartě, je k dispozici pouze po přihlášení vězněnou osobou do systému BVfon pomocí telefonního přístroje.



ID karta přidělená vězněné osobě (bude poskytnuto v české verzi)

Vězněné osoby mají možnost v případě potřeby změnit přihlašovací údaje k účtu. Tuto funkci lze využít k zabezpečení účtu před zneužitím cizí osobou. V případě, že vězněná osoba ztratí své přihlašovací údaje, může si vyžádat novou kartu, která umožní přístup k jejímu účtu a zůstatku.

K zamezení zneužití se karta automaticky uzamkne po předvoleném počtu neúspěšných pokusů o přihlášení. Karty k účtu lze též uzamknout ručně.

SANDBOX

admin (GR ZV5)

Vyhledat obviněného/odsouzeného

Prehľad obvinených/odsouzených - MORGAN, Linda F.

Typ účtu: Obviněný/Odsouzený Domovská organizační jednotka: ÚV105 DV
 Status: Aktivní Přidělená k organizační jednotka: ÚV105 DH

Osobní údaje Identifikační údaje

Meno:	Linda F.	Typ:	Identifikační	Status:	Povoleno
Příjmení:	MORGAN	Průkazné ID obviněného/odsouzeného:	015838a 563a 4c78 a901 08329a8ac8	Status:	Povoleno
Jazyk:	ro-ro	Identifikační číslo obviněného/odsouzeného:	160920	Status:	Povoleno
Dátum narození:	7.7.1968	Číslový kód:	1234	Status:	Povoleno

Přehled obviněných/odsouzených, zde je možné modifikovat nastavení telefonního účtu vězňených osob, např. osobní údaje, povolené kontakty atd. (bude poskytnuto v české verzi)

Vězeňská služba má možnost omezit počet telefonních přístrojů, které může používat jedna vězňená osoba. Toto je volitelné rozšíření k ostatním uvedeným úrovním zabezpečení proti zneužití.

Vězňené osoby smějí volat pouze na předem schválená telefonní čísla, která jsou registrována v systému k jejich osobnímu účtu. Vězeňská služba také může schválit čísla pro celou organizační jednotku, tato čísla budou předschválena pro všechny vězňené osoby v této jednotce. Tento seznam tzv. předschválených čísel je řízen výhradně Vězeňskou službou České republiky.

SANDBOX

admin (GR ZV5)

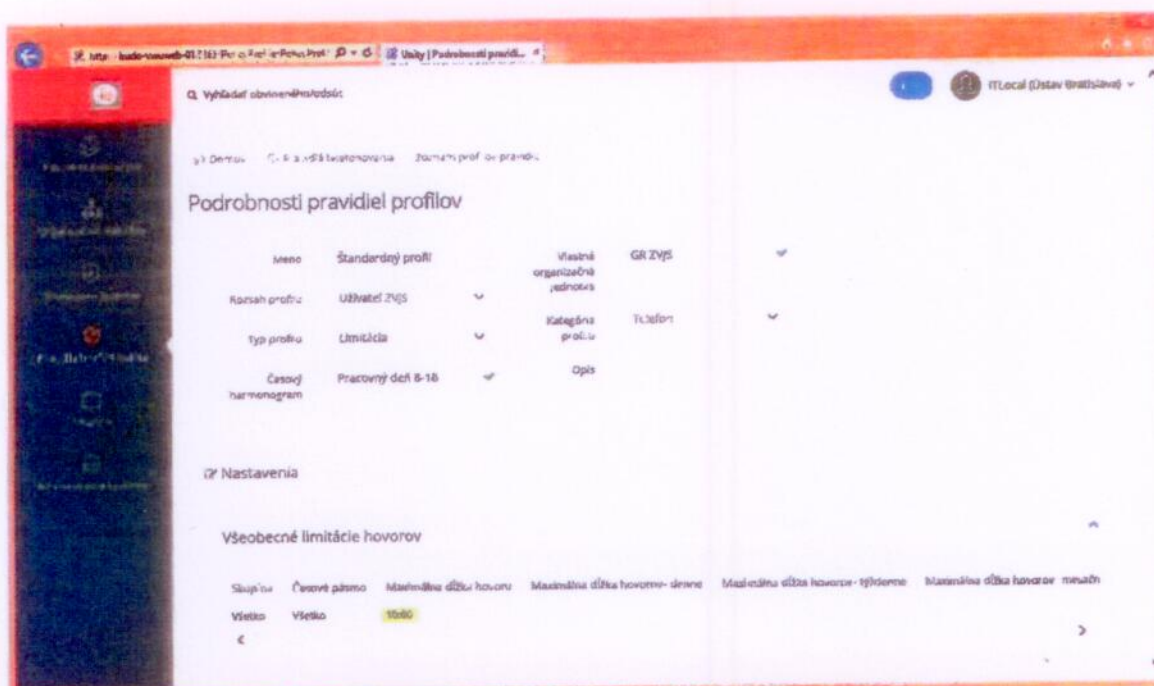
Vyhledat obviněného/odsouzeného

Registrowané telefonne čísla - MORGAN, Linda F.

Standardní číslo	Typ	Status	Meno	Výřad	Nájmá	#
134	Povolil	Aktivní	Egges, Albert	Unokatschir	Soctil	🔍 🗑️
190	Povolil	Aktivní	test test	Ueclutzevivé	Soctil	🔍 🗑️
130	Povolil	Aktivní	test test	Unokatschir	Soctil	🔍 🗑️
106	Povolil	Aktivní	test test	Mother	Soctil	🔍 🗑️
132	Povolil	Aktivní	larodi Tamás	VedóógrvédZ	LegálZ	🔍 🗑️

Registrowaná telefonní čísla vězňené osoby (uživatelské prostředí bude dostupné v českém jazyce)

V systému lze definovat profily volání, které obsahují nadefinovaná pravidla telefonování. Maximální délku hovoru lze řídit pomocí těchto pravidel – na úrovni jednotlivého hovoru, denního limitu, týdenního limitu, a/nebo měsíčního limitu. Základní pravidlo profilu (např. max. 10 minut na hovor) lze nastavit na úrovni organizační jednotky či na národní úrovni. V případě potřeby lze nastavit specifická pravidla profilu pro každou vězněnou osobu. Na základě požadavků Vězeňská služba České republiky vytvoříme skupiny, do kterých mohou být vězněné osoby rozděleny pro optimalizaci řízení vězněných osob při telefonování. Tuto funkci lze využívat pro motivaci chování vězněné osoby. Využíváním těchto pravidel systém automaticky kontroluje vězněnou osobu a žádná další administrativní zátěž není vyžadována od zaměstnanců vězeňské služby České republiky¹.



Možnosti nastavení profilu pravidel telefonování (uživatelské prostředí bude dostupné v českém jazyce)

Tento telefonní systém splňuje všechny požadavky popsané v Zadávací dokumentaci a může se používat pouze pro odchozí hovory. Funkce odesílání SMS a hovory mezi telefonními přístroji vězněných osob nejsou k dispozici. Jiné služby než uskutečnění hovoru jsou nepřipustné.

B. AUTOMATICKÝ SYSTÉM

Systém nabízený firmou BVfon zajišťuje, že zaměstnanci nebo příslušníci Vězeňské služby České republiky nebudou zatíženi nad rámec pracovních a služebních povinností. Vedle uvedených příkladů hodnotících kritérií, ve kterých BVfon splňuje nejvyšší požadavky, nabízíme různá řešení, jak ještě více

¹ V souladu s hodnotícím kritériem A3: minimalizace administrativní zátěže zaměstnanců vězeňské služby A3.

minimalizovat administrativní zatížení zaměstnanců Vězeňské služby². Nabízíme následující funkcionality:

- Vězněné osoby mohou dobít kredit zakoupením předplacených karet. Dobít kredit kartou může vězněná osoba sama, bez zatížení zaměstnance nebo příslušníka Vězeňské služby. Komunikace probíhá přes automatické hlasové menu. K dobítí kreditu je nutno zadat sériové číslo nacházející se na zakoupené předplacené kartě. Sériové číslo předplacené karty je zakryto stírací vrstvou. Před nabitím systém zkontroluje, zda je předplacená karta platná, nebyla zablokována a zda je nepoužitá.
- Na webové stránce MyTelio mohou příbuzní zakoupit telefonní kredit pomocí kreditní/debetní karty a v reálném čase jej převést konkrétní vězněné osobě. Tento proces dobíjení kreditu nevyžaduje žádné zatížení personálu vězeňské služby³. Na webové stránce mohou příbuzní snadno zadat identifikační číslo přidělené vězněné osobě a vybrat výši kreditu pro nabití účtu. Po obdržení potvrzení od poskytovatele platby je částka přímo připsána na telefonní účet vězněné osoby. Všechny platby jsou k dispozici pro kontrolu vězeňské službě.

mytelio Home Login Create account

ONLINE DEPOSIT
Send money to a Telio Account in 5 minutes! No registration required!

PayPal Visa Mastercard

1 Enter Telio Account No. Telio Account

2 Select amount & pay

€20 €30 €50 €100

CANCEL CONFIRM

I accept the Terms of service

PAY

MyTelio- Webová aplikace pro dobíjení kreditu vězněných osob (uživatelské prostředí bude dostupné v českém jazyce)

- Propuštěná vězněná osoba může uplatnit nepoužitý kredit též mimo Vězeňskou službu České republiky⁴. Přes webovou stránku MyTelio si může vězněná osoba nechat vrátit nepoužitý kredit na svůj osobní bankovní účet. Tento proces probíhá bezpečným způsobem. Systém zkontroluje, zda vězněná osoba je v propuštěném stavu a že správné přihlašovací údaje, které by normálně byly použity pro telefonování, byly zadány do webového formuláře. Vězněným osobám, které nemají bankovní účet, poskytneme vhodné řešení. Proces náhrady kreditu nevyžaduje žádné zatížení personálu Vězeňské služby České republiky.
- Telefonní hovor vězněné osoby nevyžaduje žádné aktivní zatížení⁵ personálu vězeňské služby. Vězněná osoba může volat pouze na předschválená telefonní čísla po úspěšném přihlášení

² V souladu s hodnotícím kritériem minimalizace administrativní zátěže zaměstnanců VS.

³ V souladu s hodnotícím kritériem A1

⁴ V souladu s hodnotícím kritériem A2

⁵ V souladu s hodnotícím kritériem A3 "Uskutečnění hovoru vězněné osoby nevyžaduje aktivní asistenci zaměstnance nebo příslušníka (monitorování hovoru se nezahrnuje)"

do telefonního systému, a za předpokladu, že má dostatek kreditu. Všechny bezpečnostní kontroly provádí systém automaticky, jako například ověření maximální povolené délky hovoru, povolené telefonní přístroje a kontrola, zda volané číslo je na předschváleném seznamu.

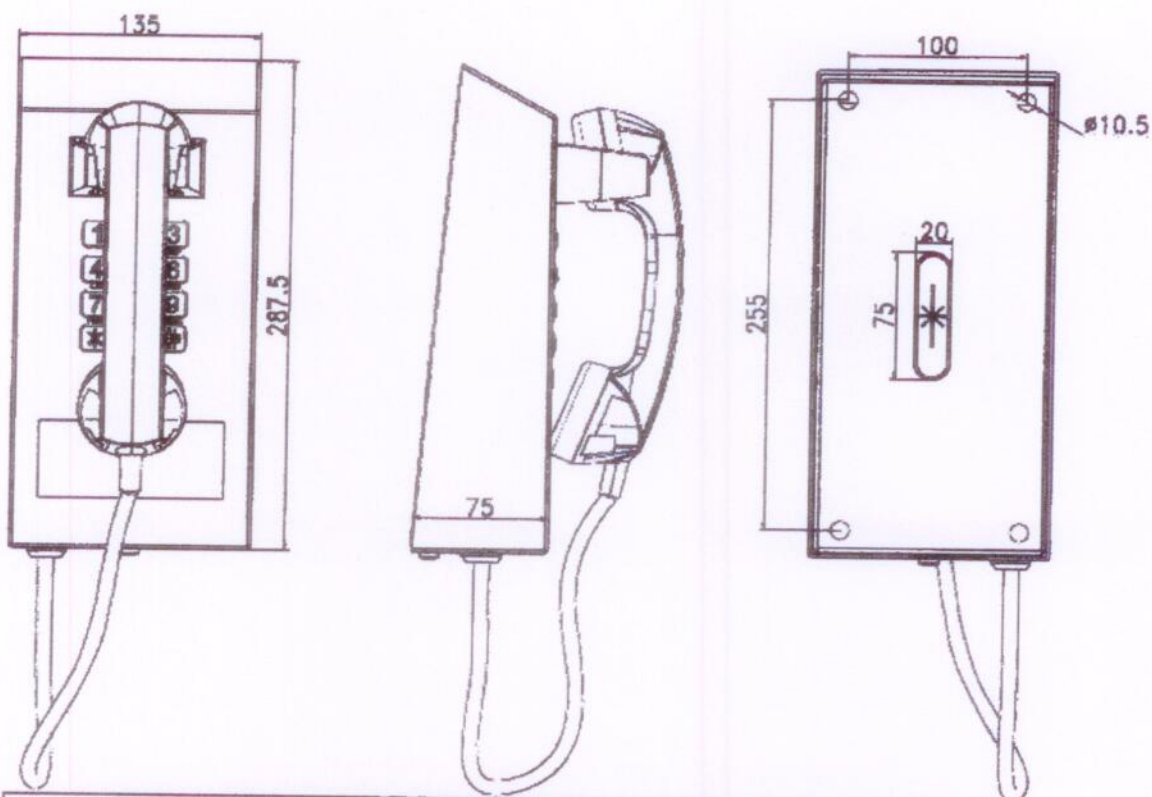
- Správu a kontrolu předschválených čísel podporuje systém několika způsoby. Například systém kontroluje, zda bylo stejné číslo uloženo pro jinou vězněnou osobu v kterémkoli jiném zařízení, a pokud ano, odešle příslušnou hlášku administrátorovi. Tento automatický způsob oznámení vylepšuje bezpečnost a dává vězeňské službě kontrolu nad systémem pomocí automatických kontrol.
- Volitelně nabízí BVfon nastavení rozhraní mezi telefonním systémem a interním systémem Vězeňské služby pro další snížení administrativního zatížení zaměstnanců. Samozřejmě pouze pokud bude tato funkce vyžádána vězeňskou službou. Pomocí tohoto rozhraní je možno provádět plně bezpečným a účinným způsobem automatické operace řízení vězněných osob, jako např. vytváření a vydávání telefonních účtů vězněným osobám.
- Flexibilní reportingový modul usnadňuje autorizovanému uživateli zobrazení příslušných informací ze systému bez časově náročného ručního vyhledávání a nepřijemností. Nadto lze vytvářet reporty na úrovni organizační jednotky a na národní úrovni.

C. TELEFONNÍ PŘÍSTROJ V PROVEDENÍ ANTIVANDAL

TELEFONNÍ PŘÍSTROJ V PROVEDENÍ ANTIVANDAL

Dodávané telefonní přístroje mají následující parametry a splňují požadavky Vězeňské služby České republiky:

- Montáž na zeď v průměrné výšce stojící osoby či nižší, z důvodu usnadnění používání osobami s postižením.
- Všechny součásti jsou vyrobeny z materiálů průmyslové kvality. Ochranu proti vandalismu zajišťuje bezpečnostní ocel třídy 14.
- Třída ochrany: IP65 (klávesnice splňuje IP67), přístroje jsou odolné proti nárazu, prachu a stříkající vodě.
- Neviditelný hook switch
- Váha: 3 kg
- Samostatné ovládání hlasitosti
- Všechny součásti jsou připevněny bez viditelných šroubů a spojovacích prvků. Snímání krytu je možné pouze s použitím speciálních nástrojů přes jediný viditelný bezpečnostní šroub
- Zařízení ani jeho část nelze použít jako zbraň nebo na zbraň upravit.
- Přístroj má jedinečnou identifikaci
- Přístroj je chráněn před vniknutím částí těla.



Parametry telefonního přístroje v provedení antivandal

D. POČET PŘÍSTROJŮ

BVfon dodá a uvede do provozu předpokládaný počet 850 telefonních přístrojů v termínech a rozsahu pro uvedená zařízení Vězeňské služby dle paragrafu II.1 návrhu koncesní smlouvy. Každý přístroj má jedinečnou identifikaci.

V případě zájmu vězeňské služby je BVfon schopen dodat a uvést do provozu dodatečné přístroje v počtu do 20% původní hodnoty. Telefonní přístroje dodané firmou BVfon jsou vhodné pro použití v interiéru i exteriéru, což může být nutné v případě potřeby použití telefonního přístroje na vycházkových dvorech.

E. PODPORA, ÚDRŽBA, POHOTOVOST, DOSTUPNOST

BVfon má v České republice vytvořenou organizační jednotku pro poskytování servisních služeb. Tato jednotka bude poskytovat místní školení a udržovat kontakt s vězeňskou službou. Školení bude pro personál vězeňské služby, který bude pracovat s telefonním systémem. Použitý software je velmi efektivní a jednoduchý, takže školení nebude trvat déle než 30 minut.

Tak, jak je obvyklé ve skupině Telio, veškerý český personál bude obeznámen s jasnými pravidly chování. V případě potřeby též umožníme, aby byl náš personál ročně prověřen místním ministerstvem spravedlnosti pro zjištění případných změn jejich statutu. Pokud bude zjištěna jakákoli závažná změna, s tímto zaměstnancem bude okamžitě ukončena spolupráce. V naší skupině máme velmi jasná a striktní pravidla a postupy pro zahájení a ukončení spolupráce s firmou. Pokud se zaměstnanec rozhodne ukončit pracovní poměr s firmou BVfon, všechny přístupy, která má zaměstnanec k systémům či informacím, jsou okamžitě zakázány.

Česká jednotka obsluhující tuto zakázku bude splňovat normy celé naší skupiny a bude podporována ostatními jednotkami naší skupiny.

Lidé, kteří jsou v kontaktu s vězeňskou službou, budou mluvit česky a mít pobyt v České republice, aby poskytovali náležitou úroveň podpory našim zákazníkům.

BVfon garantuje, že poskytované služby jsou k dispozici 24 hodin denně, 365 dnů v roce – 24/7/365.

Jedna z výhod řešení firmy BVfon je, že všechny systémové služby (servery a software) budou instalovány v centralizovaném data centru s vysokou mírou zabezpečení. Toto datové centrum bude umístěno v lokaci, která bude podléhat schválení Generálním ředitelem Vězeňské služby. Jediným zařízením, které se bude nacházet v areálu věznic, je tedy síťové vybavení, úložiště pro nahrané hovory⁶ a telefony. Výpadky těchto zařízení jsou obvykle velmi vzácné a očekáváme tedy velmi nízký počet zásahů na místě. Tento systém vede k menšímu zatížení zaměstnanců vězeňské služby, protože je třeba méně asistence díky centrálnímu uspořádání.

Servery v datacentru jsou srdcem našeho řešení. Instalujeme tedy servery do clusterů společně se záložními síťovými komponenty pro garanci vysoké úrovně provozuschopnosti. Díky tomuto systému se snižuje počet zásahů na místě a umožňuje firmě BVfon na dálku rychle reagovat na mimořádné události.

Činnost firmy BVfon je v souladu s normou ISO27001, bereme bezpečnost a diskrétnost velmi vážně. Naše systémy prošly v minulosti vládními audity a taktéž u nich byly provedeny infiltrační zkoušky pro vyhledání slabých míst. BVFon úspěšně splnil všechny tyto zkoušky. Pokud se Vězeňská služba České republiky rozhodne provést audit našeho systému, s radostí tento záměr podpoříme.

Telefonní systém má integrované řešení nahrávání. Funkce telefonního systému bude přerušena, pokud v ojedinělých případech nahrávání není k dispozici⁷. To samé platí pro systém řízení a administrace. Pokud nastane v ojedinělých případech výpadek řídicího/administračního software, z telefonního systému není možno telefonovat⁸. Díky centrálnímu uspořádání a zálohování systému jsou výpadky velmi nepravděpodobné.

Servisní Centrum

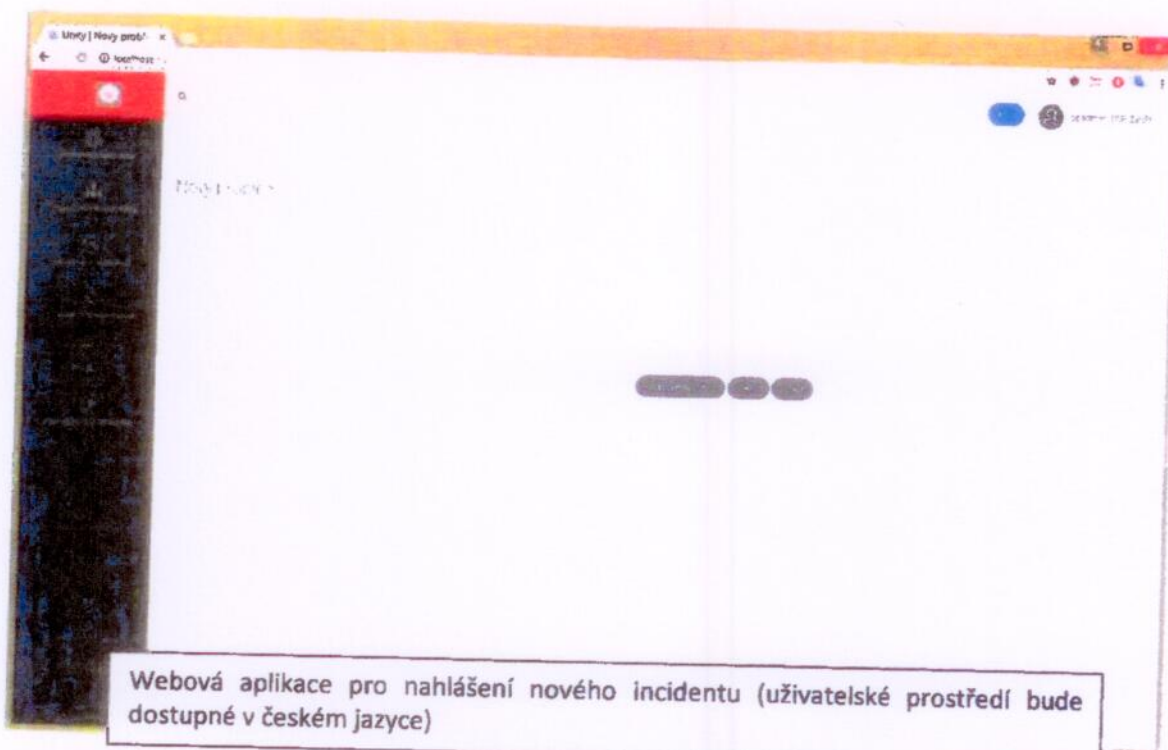
Naše servisní centrum bude k dispozici 24/7/365 dnů za rok (včetně víkendů, státních svátků a dalších svátků) pro podporu mimořádných událostí či odpovědi na dotazy. Hlavní způsob oznámení problému či mimořádné události je pomocí emailu (supportCZ@tel.io) či aplikace pro řízení/administraci systému. Jako další prvek podpory, navíc k výše uvedeným možnostem, budeme též k dispozici na telefonu (číslo bude poskytnut před zahájením provozu), zejména pro detailnější popis příčiny mimořádné události tak, abychom urychlili řešení⁹.

⁶ V souladu s Přílohou č. 1 – 1H Bezpečné úložiště a archivaci komunikace

⁷ V souladu s Přílohou č. 2 – Popis poskytování služeb, požadavek 4

⁸ V souladu s Přílohou č. 2 – Popis poskytování služeb, požadavek 4

⁹ V souladu s Přílohou č. 2 – Popis poskytování služeb, požadavek 1



Telio nabízí následující doby odezvy a opravy pro případ výpadku telefonního systému:

- **Reakce do 1 hodiny** od nahlášení problému/incidentu.
(znamená reakci formou emailu nebo záznamu v aplikaci, který potvrdí příjem požadavku)
- **Obnovení provozu v plném rozsahu**
Obnovení provozu systému v **plném rozsahu** do 72 hodin
(znamená, že všech 100 % telefonních přístrojů v jakékoliv organizační jednotce bude provozuschopných)
- **Obnovení provozu v omezeném rozsahu**
Obnovení provozu systému v **omezeném rozsahu** do 24 hodin
(znamená, že min. 75 % telefonních přístrojů v jakékoliv organizační jednotce bude provozuschopných)

Telio nabízí následující doby odezvy a opravy pro případ výpadku manažerského/administračního systému:

- **Reakce do 1 hodiny** od nahlášení problému/incidentu.
(znamená reakci formou emailu nebo záznamu v aplikaci, který potvrdí příjem požadavku)
- **Obnovení provozu v plném rozsahu do 24 hodin**
(znamená, že manažerský/administrační systém bude možné v plném rozsahu využívat pro nastavení a správu telefonního systému)

Servisní Manažer

Pro potřeby Vězeňské služby bude k dispozici servisní manažer. Tato osoba bude klíčovým kontaktem pro vězeňskou službu v záležitostech telefonního systému. Servisní manažer bude schopen odpovědět či vyřešit všechny nestandardní otázky týkající se služby. Bude též zodpovědný za

informování vězeňské služby v případě výpadků či problémů v našem systému a bude poskytovat příslušné školení personálu vězeňské služby.

Podpora

BVfon je mezinárodní organizací a specializuje se na telekomunikační služby pro vězněné osoby. Specializovaný **mezinárodní vývojářský tým** skupiny Telio neustále testuje, vyladuje a vylepšuje náš telefonní systém na základě nových informací a poznatků, které jsme obdrželi od našich zákazníků a na základě mezinárodně uznávaných osvědčených postupů.

Dalším důležitým týmem je **mezinárodní IT tým**, který může rychle poskytnout podporu pro problémy, které nelze vyřešit na úrovni servisního centra. Tento tým má mnoholeté zkušenosti s našimi specifickými produkty a dokáže problémy rychle vyřešit.

Údržba

BVfon si uvědomuje, že telefonní služba je nejen nejdůležitějším, ale často také jediným způsobem, jak mohou vězněné osoby komunikovat s příbuznými. Jsme si tedy vědomi, že by naše provozuschopnost a služba měly být na vynikající úrovni. Pro dosažení nejvyšší kvality provozuschopnosti máme automatické monitoringové a konfigurační kontroly jako součást servisního a IT oddělení.

Proaktivní údržba

BVfon dává přednost prevenci problémů před jejich řešením. Oddělení IT každý měsíc aktivně provádí údržbu našeho systému kontrolami serveru a sítě. Tyto kontroly monitorují chyby nebo výstrahy na pozadí našich systémů. Během těchto kontrol se řeší či diagnostikují chyby pro předcházení chyb ve fungování systému. K tomu má naše firma navíc zavedeno řešení pro aktualizaci serverových systémů a tyto aktualizace se aplikují v určitý čas.

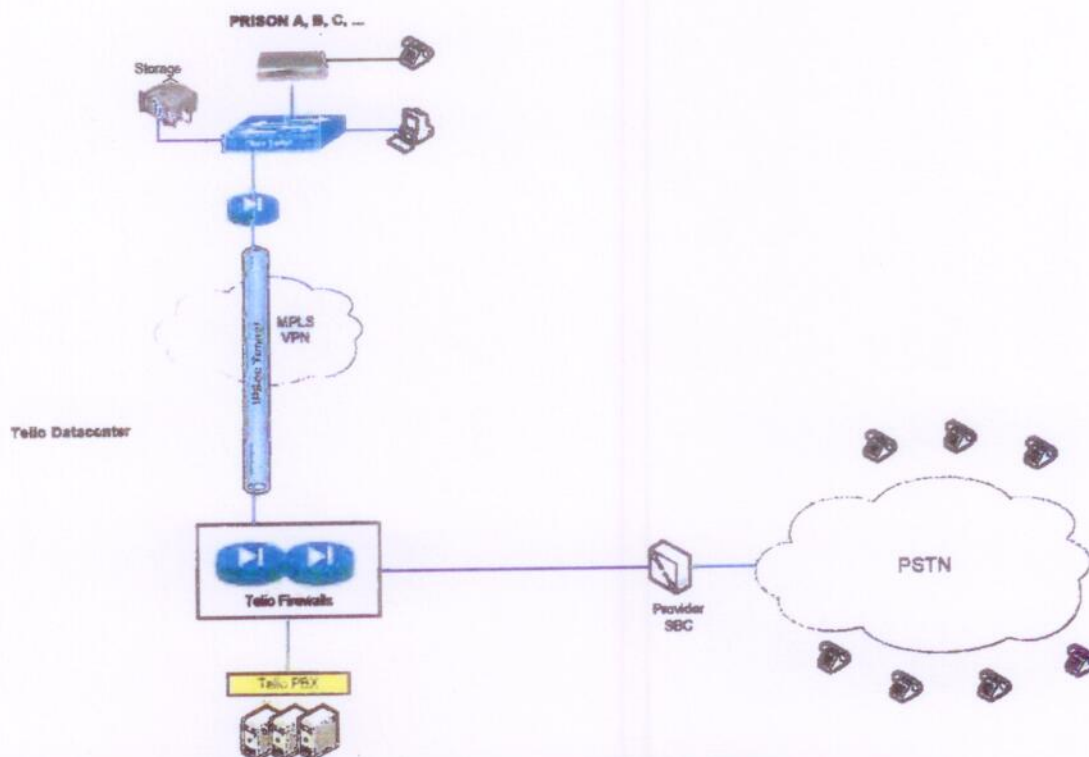
Řešení mimořádných událostí na dálku

Skupina Telio je mezinárodní organizací zaměřující se na poskytování nejlepších a nejrychlejších řešení mimořádných událostí. Telio tedy využívá možnost řešení problémů na dálku přes zabezpečený přístup v případě potřeby řešení mimořádné události.

F. ZABEZPEČENÍ KOMUNIKAČNÍ SÍTĚ

V okamžiku, kdy vězněná osoba zvedne telefon, vytvoří se spojení s našimi servery v datacentru. Toto spojení projde naším firewallem ve věznicí a přes dedikovanou linku MPLS do našeho firewallu v našem datacentru v České republice. Spojení je zabezpečeno protokolem IPSec s šifrováním IKE v2. Kombinace uzavřené sítě MPLS na výstupu z vězeňského zařízení do datacentra a bezpečnostní šifrování dat na výstupu z vězeňského zařízení znemožňuje zachycení komunikace mimo vězeňské zařízení.

Zpracování hovoru probíhá na našich serverech a hlasová komunikace se předává z našeho PBX poskytovateli telefonních služeb. Spojení s poskytovatelem je pomocí přímého uzavřeného spojení v Českém datacentru, neposílá se tedy přes internet a nemůže být tedy zachyceno.



Zabezpečená komunikační síť

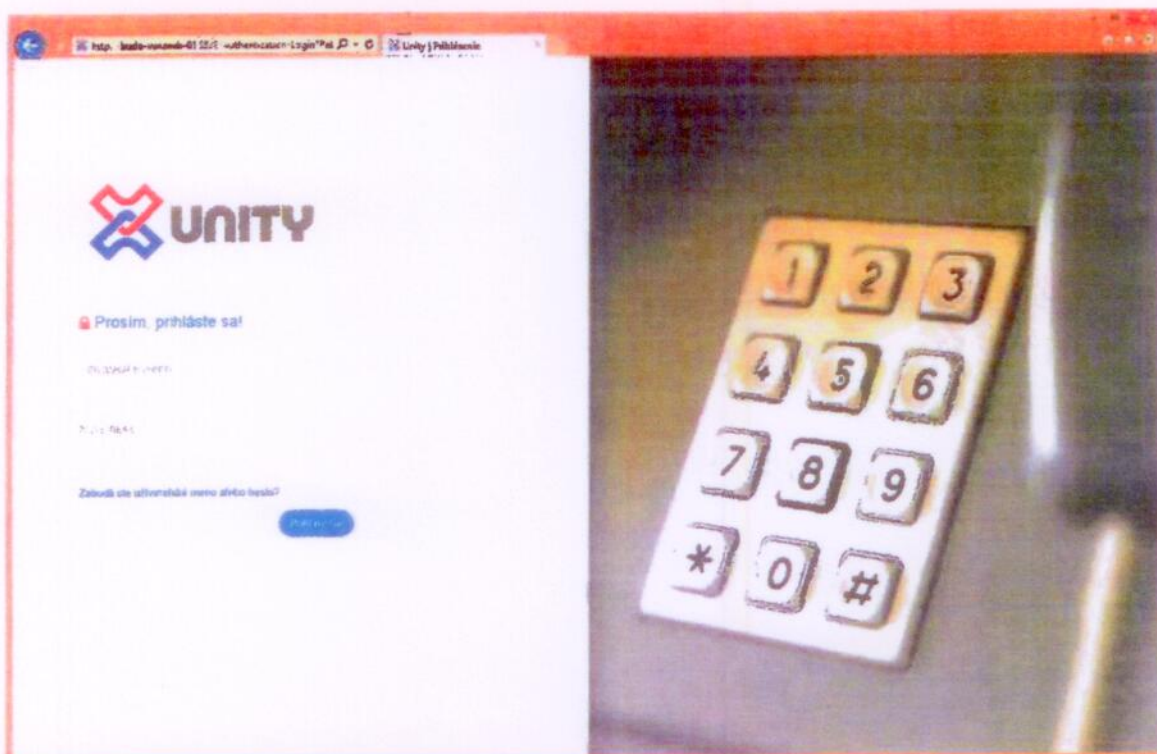
Všechny naše servery a firewally jsou připravené na vysokou zátěž a všechna lokální úložiště ve vězeňských zařízeních jsou zašifrována. Využíváme pouze špičkové poskytovatele datacenter, kteří poskytují nejvyšší úroveň zabezpečení a mají ISO certifikaci. Jako alternativu můžeme umístit naše zařízení v datacentru Generálního ředitelství. Fyzický přístup k našemu zařízení v datacentru je omezen výhradně na náš personál.

Pro instalaci hardwaru ve vězeňském zařízení bychom od Vězeňské služby potřebovali místo pro instalaci polovičního 19" racku a dále připojení na elektřinu. Místnost by ideálně měla být klimatizovaná či alespoň ne teplejší nežli 30 stupňů. Výše nájemného za poskytnutí plochy na umístění technologie nebo za komunikační infrastrukturu zadavatele bude řešeno samostatnou smlouvou, tj. v souladu s navrženou koncesní smlouvou.

G. SW PRO PRÁCI S DATY

BVfon dodává softwarové řešení, které vyhovuje všem požadavkům předepsaným Vězeňskou službou České republiky. Systém bude implementován pro výhradní využití v České republice.

Zaměstnanec Vězeňské služby dostane přístup k software pouze po úspěšném přihlášení. Pro přihlášení musí zadat své jedinečné ID a heslo. Každý oprávněný uživatel má odlišné ID. Přihlášení uživatele se automaticky uzamkne po přednastaveném počtu neúspěšných pokusů o přihlášení.



Přihlášení do systému Telio (uživatelské prostředí bude dostupné v českém jazyce)

Každý pověřený zaměstnanec Vězeňské služby bude mít své přihlášení do systému a může dostat přístup ke všem či pouze některým funkcím podle své role. Tyto přístupy definuje nominovaná osoba vězeňské služby. Úroveň přístupu může být omezena na jednu či více telefonních skupin, organizační jednotku či celou zemi. Pro práci s nahrávacím zařízením mohou mít uživatelé různé přístupy k prohlížení záznamů hovorů, odposlechlům hovorů, vytváření poznámek týkajících se hovoru, nahrávání hovorů, přehrávání nahrávek, exportu nahrávek a/nebo mazání nahrávek.

Uživatelské ID, datum a čas každého úspěšného i neúspěšného přihlášení a všechny funkce, které uživatel použil (např. které nahrávky si zobrazil, přehrál, či vyexportoval) se zaznamenává do auditního záznamu systému.

Nahrané hovory může oprávněná osoba vyexportovat do standardního formátu MP3 přes USB port.

V základním nastavení má uživatel přístup pouze ke konkrétním datům patřícím k dané organizační jednotce. Volitelně mohou mít uživatelé na národní úrovni zvláštní přístup k datům všech nebo vybraných organizačních jednotek. Úroveň uživatelských oprávnění může vězeňská služba volně konfigurovat a snadno je možno nastavit požadavek na 3 úrovně oprávnění.

Software zaznamenává následující data týkající se všech úspěšných a neúspěšných pokusů o hovor:

- identifikaci a umístění telefonního přístroje použitého pro hovor nebo pokus o hovor
- identifikaci a jméno volající vězněné osoby
- telefonní číslo a popis volané strany
- přesný datum a čas zahájení a ukončení hovoru
- důvod neúspěšného pokusu o přihlášení
- důvod ukončení úspěšného hovoru
- délka hovoru (úspěšného)
- cena hovoru (úspěšného)
- poznámka k hovoru (pokud je vyplněna).

Oprávněný uživatel může prohledávat historii hovorů a nahrané hovory lze přehrávat na základě následujících klíčů:

- datum a čas
- volající vězněná osoba
- volané číslo
- použitý telefonní přístroj.

História hovorov

Organizačná jednotka Ústav Bratislava

ID obvineného/osádeného 1001

Meno automatu IL NP Irišlo A na chodbe za mrežami

Volané číslo +9200

Dátum začiatku 2016/10/05

Dĺžka hovorov

Dátum hovoru	Meno automatu	ID obvineného/osádeného	Meno obvineného/osádeného	Volané číslo	Dĺžka hovoru	Cena hovoru	Typ hovoru
5.10.2016 12:21:54 +9200	IL NP Irišlo A na chodbe za mrežami	1001	STOKES Henrieta	080000112	3	0,08	StandardOutboundCall
5.10.2016 14:48:34 +9200	IL NP Irišlo A na chodbe za mrežami	1001	STOKES Henrieta	040000103			StandardOutboundCall
5.10.2016 14:50:22 +9200	IL NP Irišlo A na chodbe za mrežami	1001	STOKES Henrieta	040000103			StandardOutboundCall
5.10.2016 15:15:47 +9200	IL NP Irišlo A na chodbe za mrežami	1001	STOKES Henrieta	040000103			StandardOutboundCall

Details všech hovorů vězněné osoby včetně přístupu k záznamům (uživatelské prostředí bude dostupné v českém jazyce)

Všechny hovory uskutečněné na jakémkoli telefonním přístroji lze zobrazit v seznamu, monitorovat a/nebo zaznamenávat.

Funkce příposlechu s možností vstupu do hovoru a rozpojení hovorů je obsažena přímo v dodávaném řešení a je dostupná v aplikaci. Je možné vstoupit do hovoru (poslechnout), hovor ukončit a/nebo vyřadit z provozu používaný telefonní přístroj. Také je možné rozpojit všechny probíhající hovory a/nebo blokovat všechny další hovory.

H. UKLÁDÁNÍ A ARCHIVACE ZABEZPEČENÉ KOMUNIKACE

BVfon nabízí centralizované řešení telefonních služeb a dodává každému vězeňskému zařízení vybavení pro ukládání a archivaci hovorů daného vězeňského zařízení. Dle požadavku garantujeme dostupnost nahraných hovorů po dobu minimálně 3 měsíců. Vězeňská služba může vybrat konkrétní vězněné osoby či telefonní přístroje, které mají či nemají být nahrávány a/nebo monitorovány.

Rádi bychom upozornili, že nahrávky jsou uloženy na zařízení v prostorách české Vězeňské služby a že vězeňská služba má kontrolu nad tím, kdo má přístup k těmto nahrávkám. BVfon nikdy neposílá

důvěrná data do zahraničí, vždy je ponechává na určených systémech v České republice. Jsme si vědomi, že důvěrnost je klíčovou záležitostí ve vězeňské službě, stejně jako ve všech zemích, kde výhradně poskytujeme služby vězeňským službám.

BVfon je otevřené možnosti auditu České vězeňské služby pro prokázání, že zavedený systém je bezpečný. Před zavedením bude mít Česká vězeňská služba možnost zkontrolovat návrh systému a způsob, jakým bude řešení zavedeno a zabezpečeno.

2. CENOVÝ MODEL

A. NÁVRH CENOVÉHO MODELU

Nabízená cena je stanovena v Krycím listu nabídky. V rámci ČR nabízíme cenu hovoru ve výši 0,027 Kč bez DPH za sekundu (0,033 Kč včetně DPH za sekundu) s účtováním hovorů po vteřinách. Možnost bonusu je k pozdějšímu jednání a podléhá souhlasu generálního ředitele.

Pro mezinárodní hovory bude uplatněn tento ceník.

Zóna	Výčet zemí	Kč/minutu (včetně DPH)
Zóna 1	Německo, Polsko, Rakousko, Slovensko, Austrálie, Belgie, Dánsko, Finsko, Francie, Irsko, Itálie a Vatikán, Izrael, Kanada, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Nizozemsko, Norsko, Portugalsko, Řecko, Slovinsko, Spojené státy americké, Španělsko, Švédsko, Švýcarsko, Velká Británie, Argentina, Bělorusko, Bosna a Hercegovina, Bulharsko, Černá Hora, Estonsko, Hongkong, Chorvatsko, Japonsko, Korea, Lichtenštejnsko, Litva, Monako, Nový Zéland, Rumunsko, San Marino, Singapur, Srbsko	23,50
Zóna 2	Albánie, Alžírsko, Andorra, Arménie, Ázerbájdžán, Brazílie, Čína, Faerské ostrovy, Gruzie, Island, Jižní Afrika, Kazachstán, Lotyšsko, Makedonie, Malta, Maroko, Moldavsko, Rusko, Spojené arabské emiráty, Tunisko, Turecko, Ukrajina	49,00
Zóna 3	Americká Samoa, Americké Panenské ostrovy, Aruba, Britské Panenské ostrovy, Egypt, Filipíny, Gibraltar, Chile, Libye, Malajsie, Malawi, Mexiko, Peru, Portoriko, Salvador, Sýrie, Thajsko, Tchaj-wan, Turkmenistán, Uzbekistán, Zimbabwe, Angola, Anquilla, Antigua a Barbuda, Bahrajn, Barbados, Belize, Benin, Bermudy, Brunej, Dominika, Dominikánská republika, Ekvádor, Francouzská Guyana, Grenada, Grónsko, Guadeloupe, Guatemala, Indie, Indonésie, Írán, Jamajka, Jordánsko, Kajmanské ostrovy, Katar, Keňa, Kongo, Konžská demokratická republika, Kuvajt, Kyrgyzstán, Libanon, Macao, Martinik, Mongolsko, Montserrat, Niger, Nigérie, Pákistán, Palestina, Paraguay, Pobřeží slonoviny, Réunion, Saint Pierre a Miquelon, Saúdská Arábie, Svatá Lucie, Svatý Kryštof a Nevis, Svatý Vincenc a Grenadiny, Tádžikistán, Turks a Caicos, Uganda, Venezuela, Vietnam, Zambie, Ostatní země	98,00

B. MOŽNOST DOBÍJENÍ KREDITU PRO VĚZNĚNÉ OSOBY

BVfon splňuje požadavky a nabízí všechny čtyři poptávané možnosti dobíjení kreditu telefonního účtu vězněné osoby. Česká vězeňská služba může zvolit, které možnosti dobíjení kreditu zpřístupní.

1. BVfon nabízí předplacenou kartu operátora, kterou může vězněná osoba použít pro dobítí částky na telefonním účtu. Pro Českou republiku budeme poskytovat dva typy předplacených karet v hodnotách 180 Kč a 360 Kč (včetně DPH). Tyto karty zakoupí od firmy BVfon obchod ve vězeňském zařízení, a poté

zatížení personálu vězeňské služby¹⁰, může jej provádět vězněná osoba poté, co se identifikuje v telefonním systému.

2. BVfon nabízí možnost příbuzným vězněných osob poslat kredit na telefonní účty bankovním převodem. Na základě uvedeného čísla účtu vězněné osoby (v poznámce pro příjemce) BVfon automaticky rezervuje prostředky na účtech vězněné osoby jedenkrát za týden. Prostředky zasláné pro nesprávné číslo účtu vězněné osoby budou automaticky vráceny. Tato funkce nevyžaduje žádné administrativní zatížení personálu vězeňské služby.

3. Portál MyTelio (online aplikace) umožňuje příbuzným zakoupit telefonní kredit použitím kreditní/debetní karty a poslat jej v reálném čase konkrétní vězněné osobě. Tento proces dobření kreditu nevyžaduje žádné zatížení personálu vězeňské služby. Na webové stránce mohou příbuzní snadno zadat ID telefonního účtu vězněné osoby a vybrat výši kreditu pro nabití účtu. Po obdržení potvrzení od poskytovatele platby je částka přímo připsána na telefonní účet vězněné osoby. Všechny platby jsou k dispozici pro kontrolu vězeňské službě.



MyTelio- Webová aplikace pro dobření kreditu vězněných osob (uživatelské prostředí bude dostupné v českém

4. Telefonní kredit je možné zakoupit v hotovosti ve vězeňském zařízení. Vězeňská služba může zarezervovat kredit v naší centrální aplikaci pro konkrétní vězněnou osobu. BVfon vyfakturuje tyto částky Vězeňské službě na měsíční bázi.

C. PŘEVODITELNOST KREDITU A VRÁCENÍ

Jelikož poskytujeme centralizovaný systém, telefonní kredit lze použít na jakékoli organizační jednotce. Vězněné osoby se mohou přihlásit svojí kartou k účtu a mít přístup ke svému kreditu ihned po případné relokaci do jiného zařízení. Tato funkce nevyžaduje žádné administrativní zatížení personálu Vězeňské služby.

Veškerý neprovolaný kredit lze vrátit po propuštění vězněné osoby přes portál MyTelio. Vězněné osoby se mohou přihlásit do portálu ihned po propuštění, a převést neprovolaný kredit na svůj bankovní účet. Vězněným osobám, které nemají bankovní účet, poskytneme odpovídající řešení. Tyto platby se provádí v reálném čase a splňujeme podmínku, že vrácení bude zpracováno do jednoho měsíce po propuštění. Proces náhrady kreditu nevyžaduje žádné zatížení personálu vězeňské služby.

¹⁰ V souladu s hodnotícími kritérii pro minimalizaci administrativního zatížení A1.