***Příloha č. 5***

**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**

1. **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.
1. **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).
1. **Zadavatel požaduje**, aby dodavatel bezplatně umožnil převod telefonních čísel na nové poskytovatele služeb.
2. **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 roli 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.
1. **Zadavatel požaduje** ochranu proti snahám o zneužívání veškerých telefonních přípojek a pobočkových telefonních ústředen 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.
2. **Zadavatel od uchazeče požaduje** vysokou kvalitu technického řešení. Proto požaduje pro přípojky ISDN30 a ISDN2 dodržení kvality služeb. Dodavatel v nabídce navrhne jím garantovanou dostupnost služby, dobu odezvy a dobu obnovení služby.
3. **Zadavatel požaduje realizaci** on-line monitoringu a reportingu příchozích hovorů na hlasové linky, a tím mít možnost odhalit slabá místa v příchozím provozu. Řešení musí splňovat min. následující parametry:
* čas volání,
* počet volání,
* zodpovězená volání (v %),
* bez odpovědi (v %),
* volaný obsazen (v %),
* ostatní volání (v %),
* průměrná doba hovoru (v min),
* celková doba hovoru (v min).

Dodavatel popíše rozsah služeb, které bude v oblasti monitoringu a reportingu schopen zabezpečit. Popis bude předložen minimálně ve výše uvedeném členění.

1. **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 popíše způsob ochrany, rizika nabízeného řešení ochrany a podmínek funkčnosti ochrany.

1. 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:

1. připojení ústředen musí splňovat nároky dané současnými kapacitami ISDN linek uvedenými v technické specifikaci,
2. 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),
3. zadavatel vylučuje přenos hlasových služeb na základě VOIP technologie (požadujeme přenos hlasu na technologii TDM),
4. přenosové vedení u telefonních linek (mimo ředitelství) musí zůstat zachováno na metalické infrastruktuře,
5. 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),
6. 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.