**Příloha č. 4 dokumentace zadávacího řízení**

**–**

**Technická specifikace předmětu plnění**

Centrální zadavatel, vzhledem k výkonu své funkce a svých činností, a výkonu funkce a činností centrálním zadavatelem zastoupených pověřujících zadavatelů (dále též společně jako „***zadavatelé***“), požaduje od dodavatele zajištění vysoké kvality, spolehlivosti, dostupnosti a bezpečnosti poskytovaných služeb.

Centrální zadavatel požaduje zajištění služeb minimálně v takové úrovni a s takovými parametry (zejména rychlost datových přenosů, zákaznická podpora apod.), jaké budou odpovídat minimálně současnému technickému stavu a současné technologické úrovni odebíraných služeb. Centrální zadavatel si vyhrazuje právo před podpisem Rámcové dohody vyzvat dodavatele k prokázání splnění v zadávací dokumentaci stanovených podmínek a požadavků. Nesplnění kterékoliv podmínky či požadavku stanovených centrálním zadavatelem posoudí centrální zadavatel jako nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení příslušného dodavatele ze zadávacího řízení.

**Centrální zadavatel požaduje bezpečnou archivaci veškerých zákaznických dat dodavatelem výhradně na území ČR.**

1. **Hlasové a datové služby pevné telefonie**

Dodavatel zabezpečí zřízení přípojných vedení (výhradně optických či metalických nebo jejich kombinací) pro připojení koncového bodu sítě (koncového zařízení) k telefonní ústředně pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových telekomunikačních přípojek:

* přípojka HTS,
* přípojka ISDN2,
* přípojka ISDN30,
* služba VoIP 1 kanál,
* SIP trunk,
* asymetrické datové služby xDSL internet,
* optické vlákno.

Přípojky typu HTS a ISDN2A musí být schopny zabezpečit realizaci standardní doplňkové služby přenosu dat s asymetrickou přenosovou rychlostí definované v této technické specifikaci a faxovou komunikaci a přenos dat v hovorovém pásmu.

Dodavatel zajistí na své náklady dostupnost hlasové telefonní služby analogových linek HTS a přípojek ISDN2A i po dobu výpadku lokální elektrické sítě, a to minimálně po dobu 24 hodin, tak, aby nedošlo k výpadku telefonních služeb a na ně napojených zabezpečovacích systémů nebo jiných návazných služeb. Náklady související s uvedeným zajištěním dostupnosti telefonní sítě v případě lokálního výpadku elektrické sítě budou zahrnuty v ceně poskytovaných služeb.

Aktuální umístění plnění služeb je uvedeno v Seznamu adresních bodů (Příloha č. 7 dokumentace zadávacího řízení). Zadavatelé si vyhrazují právo množství, umístění či parametry služeb v budoucnu modifikovat podle svých aktuálních potřeb.

* 1. **Základní telefonní služby**

Centrální zadavatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaných dodavatelem, případně i jinými dodavateli služeb elektronických komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby zadavatelé mohli nepřetržitě a v plně automatickém režimu uskutečňovat:

* volání k číslům tísňového volání,
* místní volání v rámci telefonních obvodů v lokalitách zadavatelů,
* dálková (meziměstská) volání do ostatních telefonních obvodů na území ČR,
* 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 dodavatelů služeb včetně mobilních sítí,
* bezplatné zablokování volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifikací.
  1. **Požadavky na HTS**

Standardní analogová telefonní linka připojená metalicky.

* 1. **Požadavky na ISDN2**

Standardní digitální linka ISDN2 připojená do pevné sítě pomocí ISDN síťového zakončení NT (Network Termination); umožňuje uskutečnit více spojení současně pomocí digitálních komunikačních kanálů.

Centrální zadavatel požaduje poskytnutí ukončovacího zařízení v ceně služby (síťové zakončení dodavatele NT či NT Plus).

* 1. **Požadavky na službu VoIP 1 kanál**

Centrální zadavatel požaduje využití služby VoIP 1 kanál umožňující:

* přenos hlasu pomocí technologie Voice over IP dodavatele,
* připojení IP telefonních přístrojů,
* připojení klasických analogových zařízení pomocí převodníku.

Součástí služby není datová konektivita ani pronájem ukončovacího zařízení – IP telefonu

* 1. **Požadavky na doplňkové služby ISDN**

Centrální zadavatel požaduje zabezpečení na digitálních přípojkách typu ISDN těchto standardních doplňkových služeb:

* zobrazení identifikace volajícího (CLIP = Calling Line ldentification Presentation),
* potlačení přenosu telefonního čísla k volanému (CLIR = Calling Line ldentification Restriction) pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání,
* omezení odchozích volání řízené sítí (OCB-NC = Outgoing Cali Barring Network Controlled),
* identifikace zlomyslných nebo obtěžujících volání (MCID = Malicious Call ldentification),
* přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000, 10000 čísel z veřejné telefonní sítě.

Centrální zadavatel od dodavatele požaduje vysokou kvalitu technického řešení, kterou dodavatel stvrdí podpisem dohody o úrovni poskytování základních služeb (SLA) pro přípojky ISDN30. Tuto dohodu předloží vybraný dodavatel před podpisem rámcové dohody.

Centrální zadavatel požaduje, aby vybraný dodavatel v takové dohodě garantoval následující ukazatele a jejich hodnoty:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ukazatel** | **Požadovaná**  **hodnota** |
| **Dostupnost základních služeb**  v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku | **>= 99 %** |
| **Doba odezvy**  čas (v hodinách) od okamžiku nahlášení závady 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 (závady) od okamžiku jejího nahlášení | **<= 12 hodin** |

Zároveň centrální zadavatel požaduje, aby dodavatel zajistil nepřetržitý dohled stavu přípojek ISDN30 s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy. Tato služba bude zpoplatněna v rámci měsíčního paušálu ISDN30.

Centrální zadavatel požaduje od dodavatele, aby byl schopen zabezpečit ochranu proti snahám o zneužívání přípojek ISDN30. Od takovéto ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí z neoprávněného používání telekomunikačního řešení.

Centrální zadavatel pod ochranou proti zneužívání přípojek ISDN30 rozumí monitorování provozu, na jehož základě bude nejpozději do druhého pracovního dne po vzniku nestandardní situace upozorněn na:

• 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;

• napadení pobočkové ústředny tranzitním volání na účet zadavatele;

• výraznou odchylku provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Dodavatel se před zahájením poskytování služby „bezpečnost přípojek ISDN30" zavazuje nastavit limitní hodnoty výše uvedených nestandardních situací dle požadavků zadavatele. Tato služba bude zpoplatněna v rámci měsíčního paušálu ISDN30.

* 1. **Požadavky na službu SIP trunk**

Centrální zadavatel požaduje možnost využití služeb SIP trunk na datové lince připojené metalicky, optikou nebo jejich kombinací. Služby SIP trunk musí umožnit:

* Přenos hlasu pomocí technologie SIP;
* Propojení s veřejnou telefonní sítí na rozhraní dodavatele;
* Připojení na ethernetové rozhraní telefonní ústředny zadavatele;
* Umístění koncového zařízení dodavatele u zadavatele, toto zařízení musí provádět překlad adres sítě (NAT, Network Address Translation).

Centrální zadavatel požaduje připojení služeb SIP trunk na vyhrazeném datovém okruhu, nikoliv prostřednictvím veřejné internetové sítě. Tento vyhrazený datový okruh je součástí plnění veřejné zakázky, náklady na jeho zřízení a provoz nese dodavatel (jako součást ceny za službu SIP trunk).

Příslušná spojovací IP síť je navržena pouze pro signalizační a RTP provoz mezi technologií dodavatele a zákaznickou ústřednou. Není určena pro IP telefony zákazníka, VPN, management ústředny, nebo jiný zákaznický provoz.

Pro každý SIP trunk přidělí dodavatel zvláštní VoIP adresu pro hlasovou komunikaci. Použití přidělené VoIP adresy plně autentizuje zákazníka a zároveň plně definuje jeho adresu pro příchozí hovory, proto není nutné provádět registraci ani zadávat další autentizační údaje (jako je: realm = oblast, doména, uživatelské jméno, heslo).

Centrální zadavatel předpokládá využití služby SIP trunk pro 30 linek pro náhradu připojení ISDN30 pro organizace, které budou modernizovat telefonní ústřednu v průběhu trvání rámcové dohody uzavřené na základě veřejné zakázky.

* 1. **Zpoplatnění základních telefonních služeb**

Centrální zadavatel stanovuje následující podmínky pro zpoplatnění základních telefonních služeb:

* vnitrostátní volání v ČR bude účtováno v tarifikaci „1+1" (nebo též „0+1"), tedy účtováním hovorů po sekundách, s tím, že cena každé sekundy bude vždy rovna 1/60 ceny odchozího hovoru za minutu. Ostatní volání (např. mezinárodní volání) budou účtována podle tarifu dodavatele (v ceně za minutu hovoru, podle počtu minut),
* jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“,
* jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci ČR do všech pevných sítí,
* jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován,
* za zřízení služby v pevném místě je dodavatel oprávněn účtovat zřizovací poplatek. Zřizovací poplatek není dodavatel oprávněn účtovat na stejném místě, kde již zadavateli konkrétní službu poskytuje. Jednorázové aktivační a zřizovací poplatky uvede dodavatel v předloze pro zpracování nabídkové ceny (Příloha č. 5 dokumentace zadávacího řízení).

**Volání na pevné linky**

Centrální zadavatel požaduje volání z pevných linek zadavatele na pevné linky mimo VPN centrálního zadavatele, včetně neveřejných, do sítí všech dodavatelů pevných služeb elektronických komunikací v ČR.

Zadavatelé budou hradit za provolané minuty dle jednotkových cen příslušné služby.

**Volání na mobilní čísla**

Centrální zadavatel požaduje volání z pevných linek zadavatele na mobilní čísla do sítí všech dodavatelů mobilních služeb elektronických komunikací v ČR.

Zadavatelé budou hradit za provolané minuty dle jednotkových cen příslušné služby.

**Neomezený hlasový tarif do všech pevných a mobilních sítí v ČR**

Centrální zadavatel požaduje hlasový tarif pro volání z pevných linek zadavatele na pevné a mobilní linky (včetně VPN) v síti všech dodavatelů služeb elektronických komunikací v ČR.

* 1. **Zelená linka**

Centrální zadavatel požaduje od dodavatele zřízení zákaznické linky, na kterou budou zadavatelé volat bezplatně. Všechna příchozí volání budou směrována na jedno číslo, dle požadavku zadavatele. Zadavatel bude hradit paušální poplatek za službu a za přijaté hovory.

* 1. **Datové služby**

Centrální zadavatel požaduje zajištění služeb s asymetrickou přenosovou rychlostí (ADSL, VDSL, VDSL bonding) a prostřednictvím optického vedení. Centrální zadavatel požaduje zachování stávajících rychlostí uvedených v Seznamu adresních bodů (Příloha č. 7 dokumentace zadávacího řízení) u jednotlivých lokalit, které jsou poskytovány v současné době. Pro změny služeb nebo zřízení nových služeb bude provedeno technické šetření, které určí možnosti dané lokality.

Datové služby budou poskytovány bez omezení přenosu dat (FUP).

Centrální zadavatel požaduje poskytování datových služeb pro přístup k síti internet s asymetrickou přenosovou rychlostí ve vybraných lokalitách jako samostatné služby nebo v kombinaci s HTS případně ISDN2 hlasovou službou.

Požadovaná přenosová rychlost je chápána jako technologicky maximální.

• Maximální agregace přenášených dat 1:50

V případě, že datové služby budou používány jen část měsíce (aktivace, změna nebo deaktivace v průběhu měsíce), centrální zadavatel požaduje, aby dodavatel účtoval poměrnou částku měsíční paušální platby za tarif.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli (downstream)** | **Přenosová rychlost od koncového uživatele (upstream)** |  |
| až 20 Mbit/s | až 2 Mbit/s | xDSL |
| až 50 Mbit/s | až 5 Mbit/s | xDSL |
| až 100 Mbit/s | až 20 Mbit/s | xDSL |
| až 250 Mbit/s | až 25 Mbit/s | xDSL |
| až 2 000 Mbit/s | až 1 000 Mbit/s | Optické vlákno |

Horní hranice přenosové rychlosti uvedené v tabulce jsou rychlosti technicky maximálně možné a slouží k označení služby. Reálná rychlost závisí na místních podmínkách a je nižší.

Centrální zadavatel požaduje zajištění pevné veřejné IP adresy (IPv4 a IPv6) pro služby v pevném místě.

Centrální zadavatel požaduje poskytnutí ukončovacího zařízení v ceně služby minimálně s parametry standardní VDSL WiFi modem (včetně zařízení pro VDSL bonding)

1. **Zřízení a poskytování virtuální privátní sítě (VPN)**

Centrální zadavatel požaduje na dodavateli propojit všechna pevná telefonní hlasová čísla zadavatelů do jedné virtuální sítě (VPN).

Centrální zadavatel požaduje bezplatné zřízení VPN do 30 dnů po podpisu Rámcové dohody.

Služba VPN musí být možná bez jakékoliv úpravy telefonních čísel zařazených do VPN (např. prefix).

Zřízení VPN bude dodavatelem centrálnímu zadavateli neprodleně oznámeno nabídnutým způsobem komunikace s centrálním zadavatelem.

Stávající měsíční provoz ve VPN je cca 19 500 minut.

1. **Elektronické vyúčtování služeb**

Centrální zadavatel požaduje, aby dodavatel poskytoval bezplatně přístup k elektronickému vyúčtování za poskytované služby prostřednictvím sítě internet, a to nejpozději do 10 dnů od ukončení zúčtovacího období.

Centrální zadavatel požaduje zúčtovací období od prvního do posledního dne v měsíci.

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

* Elektronické kopie vystavených platebních dokladů – faktur;
* Souhrnná data účtovaných služeb obsahující rozpis účtovaných služeb na jednotlivá telefonní čísla, případně identifikátory.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má centrální zadavatel tyto další požadavky:

* Připojení zabezpečeným typem komunikace;
* Přidělování přístupových práv a definici rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační struktury zadavatele – centrální přístup k celému vyúčtování za celé IČ zadavatele, dílčí přístup k vyúčtování jednotlivých organizačních skupin zadavatele, přístup pouze k daňovým dokladům bez přístupu k podrobným výpisům uskutečněných spojení, přístup k daňovým dokladům i k podrobným výpisům uskutečněných spojení;
* Export dat (souhrnných i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV či XML pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel, a to za celé IČ zadavatele i za vybrané jednotlivé organizační skupiny zadavatele;
* Nastavení automatického zasílání vystavených platebních dokladů - faktur volitelně na mailovou adresu či více mailových adres ve formátu PDF nebo do datové schránky ve formátu PDF či ISDOC, volitelně zasílání pouze jednostránkových daňových dokladů v PDF nebo daňových dokladů včetně souhrnných dat za jednotlivé služby v PDF;
* Uchování detailních výpisů spojení po dobu nejméně 2 měsíců;
* Archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

1. **Péče o zákazníka**

Centrální zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro dodavatele závazný. Systémem péče o zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které budou moci zadavatelé využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Pro komunikaci při využívání veškerých služeb dodavatele bude po dobu trvání Rámcové dohody k dispozici:

* jediné centrální pracoviště zákaznické podpory pro významné zákazníky s možností bezplatného zadávání požadavků, nahlašování poruch a uplatňování reklamací prostřednictvím telefonu, e-mailu, chatu nebo přímého přístupu do rozhraní dodavatele,
* správa služeb po síti internet pomocí webového prohlížeče s možností přidělování přístupových práv a definice rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační struktury zadavatele – centrální přístup ke všem službám za celé IČ zadavatele, dílčí přístup k službám jednotlivých organizačních skupin zadavatele, přidělení role s přístupem ke konkrétním vybraným službám,
* dedikovaný obchodní zástupce (v případě potřeby k dispozici osobně v místě sídla Zákazníka) a dedikovaný pracovník podpory prodeje dodavatele,
* non-stop přístup k zadávání požadavků na Helpdesk dodavatele.

K prokázání splnění tohoto požadavku dodavatel ve své nabídce detailně popíše způsob zákaznické podpory při poskytování služeb, který bude splňovat výše uvedené požadavky centrální zadavatele. Dodavatel v nabídce uvede také způsob uplatňování a vyřizování reklamací.

1. **Přenositelnost čísel**

Centrální zadavatel požaduje od dodavatele závazek, že v případě změny technologie připojení či poskytovatele služeb dodavatel převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích. Centrální zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel.

Dodavatel zabezpečí přenesení čísel v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb. „Zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů“, ve znění pozdějších předpisů.

1. **Administrativní úkony**

Centrální zadavatel požaduje, aby dodavatel v průběhu trvání rámcové dohody prováděl níže uvedené administrativní úkony za maximální možný poplatek 1,- Kč bez DPH:

* změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky)
* převod účastnictví
* vypojení telefonní linky
* poplatek za podrobné elektronické vyúčtování.

Centrální zadavatel požaduje, aby dodavatel v průběhu trvání rámcové dohody prováděl níže uvedené administrativní úkony bezplatně:

* aktivace/zablokování služeb včetně doplňkových
* zrušení nepotřebné linky.

Administrace změn a nastavení služeb a veškerá komunikace (hlasová, e-mailová, elektronická) bude probíhat výhradně prostřednictvím určených administrátorů služeb (kontaktních osob) za jednotlivé zadavatele.

**Služby v zadávací dokumentaci či této příloze neuvedené budou dodavatelem poskytovány za podmínek nejméně tak výhodných, jako je dodavatel nabízí jiným firemním zákazníkům (dle aktuálního standardního ceníku dodavatele pro firemní zákazníky).**