

Technická specifikace předmětu plnění veřejné zakázky „Poskytování hlasových služeb“

Předmětem veřejné zakázky je poskytování hlasových služeb na bázi VoIP (SIP trunk) pro Biotechnologické a biomedicínské centrum Akademie věd a Univerzity Karlovy ve Vestci (dále BIOCEV) na 4 roky.

Předmět zakázky lze charakterizovat následovně

Poskytování hlasových služeb

Požadujeme zajištění místního a dálkového provozu, zajištění provozu do zahraničí, zajištění provozu do sítí mobilních operátorů. Pro všechna volání **požadujeme tarifaci 1 + 1**. Předpokládaný roční objem hovorů do pevných sítí (místní a dálkové) je 45 000 minut. Předpokládaný roční objem hovorů do zahraničí je 5000 minut. Předpokládaný roční objem hovorů do mobilních sítí je 26 000 minut.

Překročení předpokládaných ročních objemů hovorů uvedených ve výkazu výměr nebude důvodem k ukončení smluvního vztahu ani ke změně tarifů.

Zadavatel se nezavazuje k žádnému čerpání objemu hovorů.

Je požadováno přidělení bloku 1000 telefonních čísel s možností dalšího rozšíření minimálně o dalších 1000 čísel a jeho směrování z/do veřejné telefonní sítě s kapacitou min. 90 současných příchozích/odchozích hovorů. Zadavatel požaduje, aby vítězný uchazeč umožnil zadavateli uživatelskou definici způsobu rozdělení telefonních čísel podle zdrojů financování do samostatných fakturačních skupin s následnou fakturací dle těchto skupin.

Zadavatel požaduje 24 hodin denně mít on-line přehled o uskutečněných voláních, vystavených fakturách a jejich zaplacení. Informace o volání musí být zobrazována nejpozději druhý den po jejich uskutečnění. Zadavatel vyžaduje, aby tato služba byla bezplatná.

Zadavatel požaduje, aby tzv. CDR záznamy poskytovaly informace o odchozím volání z jednotlivých tel. čísel obsahující datum volání, z jakého čísla na jaké bylo voláno, délku hovoru a cenu hovoru.

Pro vnitřní kontrolní a účtovací systém zadavatel požaduje dodání kompletního ceníku v elektronické podobě (formát CSV, XLS apod.), kde bude uvedeno:

- volací znak (směrové číslo),
- destinace,
- cena.
-

Rozhraní připojení do VTS

Připojení hlasových služeb do Veřejné Telefonní Sítě (VTS) přes VoIP SIP bude realizováno připojením pobočkové ústředny OpenScape Voice V8 (OSV, výrobce Unify) s integrovaným Session Border Controllerem V8 (SBC, výrobce Unify). Zadavatel požaduje plnou kompatibilitu dodávaného řešení hlasových služeb s výše uvedeným OSV a SBC.

Z hlediska dosažení maximální kvality služeb jak po stránce dostupnosti, tak po stránce možného rušení meteorologickými jevy, Zadavatel vylučuje dodání připojení pomocí bezdrátových technologií.

V případě, že uchazeč bude potřebovat dovedení připojení k telefonnímu systému BIOCEV u v místě plnění na adrese Průmyslová ulice Vestec, nese veškeré náklady na toto dovedení uchazeč. Součástí plnění je zajištění všech činností souvisejících se zajištěním požadovaných služeb a případná dodávka veškerého hardwaru a softwaru, který bude uchazeč ke zprovoznění služby potřebovat. A dále součinnost a koordinace s dodavatelem pobočkové ústředny.

Připojení

Konektivita BIOCEVu bude realizována dvěma nezávislými přípoji o rychlosti 10 Gbit/s připojením do sítě CESNET2, která je dostupná přes NIX.cz, veřejný internet atd.

Kapacita spojení nabízená uchazečem musí být dostatečná pro realizaci minimálně 90 hovorů při použití kodeku G.711 a sip signalizaci včetně zabezpečení. Kodek G.711 je minimálně požadovaný kodek. Požadujeme připojení, které bude realizováno pomocí pevného spoje po celé délce spojení až do sítě operátora – nesmí být použity bezdrátové spoje.

Další požadavky - Fraud Protection

Je požadována anti-fraudová služba (zkráceně AF, používají se i jiné názvy jako Fraud Protection apod.), která bude poskytována na hlavním i záložním připojení a musí umožňovat:

- bezpečnostní monitoring odchozího provozu s ochranou před nežádoucím, neoprávněným nebo nehospodárným použitím hlasových služeb.

Služba musí umožňovat:

- Aktivní sledování statistického profilu provozu
- ECD – detekce extrémně dlouhých hovorů:
 - individuální nastavení parametrů
- Blacklist rizikových destinací:
 - individuální nastavení parametrů
- Dohled 24/7/365
 - Jedná se o technologické, programátorské řešení, nikoli o služby osob a jejich dohled nad provozem.
- V případě zjištění rizikového stavu automatická odeslání notifikace na zákazníka (do max. 1 hod.):
 - sms na dvě telefonní čísla
 - e-mail na dvě mailové adresy

Popis navrhovaného řešení

Zadavatel požaduje v samostatné kapitole uvést stručný popis nabízeného řešení a představu uchazeče o průběhu implementace do infrastruktury zadavatele při uvážení výchozího stavu a výše uvedených požadavků.

Požadavky na SLA (Service Level Agreement)

Uchazeč musí garantovat minimální měsíční dostupnost služby připojení telefonního systému BIOCEVu do veřejné telefonní sítě na úrovni 99,9%.

- Dostupnost je vypočítána jako poměr času, kdy jsou poskytované služby plně k dispozici, k celkovému času za sledované období.
- Doby se zaokrouhlují na celé minuty nahoru, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na jedno desetinné místo.
- Vadou služby se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou v rozporu se sjednanými parametry.
- Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných udržovacích prací dodavatele, na které musí být písemně (formou e-mailu) upozorněno min. 7 dní před

realizací, přičemž s konkrétním termínem odstávky musí zadavatel (kontaktní osoba dle smlouvy) vyslovit souhlas formou e-mailu.

Nefunkční služba	Nahlášení vady v	
	pracovní době Po - Pá 8 - 16:30	mimopracovní době, víkendech a státních svátcích
Zahájení odstraňování vady od jejího nahlášení max. do:	4 hodin	12 hodin
Vyřešení vady od jejího nahlášení max. do:	24 hodin	24 hodin

Připojení služby – Splnění technických požadavků

Parametr/funkcionalita	požadavek zadavatele	nabízené plnění uchazečem
Kompatibilita připojení operátora – ústředna OpenScape Voice V8	ANO	
Tarifikace 1 + 1	ANO	
Přidělení bloku 1000 telefonních čísel s dalším rozšířením o min. 1000 čísel	ANO	
Popis navrhovaného řešení v samostatné příloze	ANO	
24 hodin on-line přehled o voláních	ANO	
Přístup k CDR záznamům	ANO	
Kapacita připojení dostatečná pro realizaci minimálně 90 hovorů při použití kodeku G.711	ANO	
Přístup na web portál operátora	ANO	
anti-fraudová služba - Aktivní sledování statistického profilu provozu	ANO	

anti-fraudová služba - ECD – detekce extrémně dlouhých hovorů		ANO	
anti-fraudová služba - Blacklist rizikových destinací		ANO	
anti-fraudová služba – Dohled		24/7/365	
anti-fraudová služba - Notifikace na zákazníka do 1hod.	SMS na dvě tel. čísla	ANO	
	e-mail na dvě adresy	ANO	

Uchazeč do sloupce „nabízené plnění uchazečem“ deklaruje splnění minimálních závazných funkčních požadavků technické specifikace vyplněním: „ANO“ či „NE“

Zadavatel požaduje, aby uchazečem nabízené plnění splňovalo minimální parametry uvedené v Technické specifikaci. Nesplnění požadovaných minimálních hodnot těchto parametrů bude považováno za nesplnění zadávacích podmínek a povede k vyloučení uchazeče ze zadávacího řízení.