

# Technická specifikace služeb

Název veřejné zakázky: **Fixní služby CT – hlasové volání z pevných linek**

Jedná se o poskytování služeb elektronických komunikací pro Povodí Labe, státní podnik – pevné hlasové služby a související služby.

## Obsah

|                                                                                 |   |
|---------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Požadavky na služby .....                                                    | 1 |
| 1.1. Veřejné telefonní služby poskytované v pevném místě .....                  | 1 |
| 1.1.1. Požadavky na připojení k veřejné telefonní síti (VTS) – konektivita..... | 1 |
| 1.1.2. Požadavky na základní telefonní služby.....                              | 1 |
| 1.1.3. Požadavky na doplňkové služby ISDN .....                                 | 2 |
| 1.1.4. Požadavky na zřízení a správu VPN .....                                  | 2 |
| 1.1.5. Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení .....                      | 2 |
| 1.2. Doplňkové služby .....                                                     | 3 |
| 1.2.1. SLA ISDN a proaktivní dohled .....                                       | 3 |
| 1.2.2. Bezpečnost přípojek ISDN .....                                           | 3 |
| 1.2.3. Podrobné elektronické vyúčtování .....                                   | 3 |
| 1.2.4. Přenositelnost čísel .....                                               | 4 |
| 1.2.5. Péče o Zákazníka.....                                                    | 4 |
| 1.2.6. Administrativní úkony.....                                               | 4 |
| Přílohy technické specifikace služeb.....                                       | 5 |
| Použité zkratky.....                                                            | 5 |

## 1. Požadavky na služby

### 1.1. Veřejné telefonní služby poskytované v pevném místě

#### 1.1.1. Požadavky na připojení k veřejné telefonní síti (VTS) – konektivita

Uchazeč zabezpečí zřízení přípojných vedení (výhradně optických, 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 (analogová telefonní linka);
- Přípojka ISDN2 typ A a D;
- Přípojka ISDN30

Podrobný popis požadavků na připojení k VTS vycházejících ze stávajících telefonních ústředěn Zadavatele obsahuje **příloha č. 1** této technické specifikace služeb.

#### 1.1.2. Požadavky na základní telefonní služby

Zadavatel požaduje, aby prostřednictvím všech telefonních přípojek měl zajištěn přístup k veřejně dostupným telefonním službám poskytovaným Uchazečem, případně i jinými poskytovateli služeb elektronických

komunikací. Konkrétně nabízené služby musí umožnit, aby Zadavatel mohl 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, Modré, Bílé linky, atd.);
- volání do neveřejných sítí;
- volání do sítí jiných poskytovatelů služeb včetně všech mobilních sítí na území ČR.
- bezplatné zablokování a odblokování volání na telefonní čísla se zvýšenou tarifikací.

#### **1.1.3. Požadavky na doplňkové služby ISDN**

Zadavatel požaduje možnost zabezpečení na digitálních přípojkách typu ISDN těchto standardních doplňkových služeb:

- 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);
- přímá provolba s rozsahem 10, 100, 1000 čísel z veřejné telefonní sítě.
- čekající hovor – zvuková signalizace během hovoru ohlašující nový hovor (CW)
- služba screening pro externí přesměrování poboček, např. koncový externí přístroj (např. mobilní telefon), na který je pobočka tel. systému přesměrovaná, musí vidět číslo volajícího ne číslo přesměrované pobočky
- příchozího/odchozího hlasového a faxového volání
- příchozího/odchozího analogového modemového datového volání
- podpora calling/called number plan unknown national
- garantovaná referenční synchronizace ISDN (PSTN network clock)

#### **1.1.4. Požadavky na zřízení a správu VPN**

Zadavatel požaduje vytvoření jednotné virtuální podnikové hlasové sítě (dále jen VPN) všech fixních telefonních přípojek Zadavatele, které budou součástí smlouvy. Zadavatel požaduje zřízení a správu této VPN zdarma.

#### **1.1.5. Požadavky na zpoplatňování a účtování spojení**

Pro zpoplatnění základních telefonních služeb Zadavatel stanovuje následující podmínky:

- a. zpoplatnění hovorů s využitím tarifikace 1+1, tedy účtování hovorů po sekundách od počátku hovoru;
- b. jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“;
- c. jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci České republiky do všech pevných sítí;
- d. jednotnou sazbu pro volání v rámci České republiky do všech mobilních telefonních sítí;
- e. jednotkové ceny u jednotlivých typů spojení se nebudou lišit dle přípojky, ze které je hovor uskutečňován.

## 1.2. Doplnkové služby

### 1.2.1. SLA ISDN a proaktivní dohled

Zadavatel od Uchazeče požaduje vysokou kvalitu technického řešení. Zadavatel požaduje, aby Uchazeč garantoval následující ukazatele „Service-level agreement“ (SLA) a jejich hodnoty:

| Ukazatel                                                                                                                                                                                                         | Požadovaná hodnota    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| <b>Dostupnost základních a doplňkových služeb</b><br>v procentech vyjádřený poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku            | <b>&gt;= 99 %</b>     |
| <b>Doba odezvy</b><br>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 | <b>&lt;= 2 hodiny</b> |
| <b>Doba obnovení služby</b><br>čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení                                                                                        | <b>&lt;= 24 hodin</b> |
| <b>Sankce</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>Ano</b>            |

Zároveň Zadavatel požaduje, aby Uchazeč zajistil nepřetržitý proaktivní dohled stavu přípojek ISDN s cílem minimalizovat dobu možných poruch a zkrátit čas zásahu v případě poruchy.

Uchazeč je povinen udržovat elektronicky dostupný přehled kvality poskytování služby po dobu trvání veřejné zakázky (nedodržení SLA), tj. informovanost Zadavatele o průběhu a stavu odstranění poruchy.

### 1.2.2. Bezpečnost přípojek ISDN

Uchazeč garantuje ochranu proti snahám o zneužívání přípojek ISDN. Od takovéto ochrany se očekává, že bude včas a účinně čelit, respektive minimalizovat možné ztráty plynoucí z neoprávněného používání telekomunikačního řešení.

Zadavatel pod ochranou proti zneužívání přípojek ISDN rozumí monitorování provozu, na základě kterého bude nejpozději do druhého pracovního dne po vzniku nestandardní situace upozorněna telefonicky či emailem kontaktní osoba Zadavatele:

- 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 voláním na účet Zadavatele;
- výraznou odchylku provozu oproti nastavenému dennímu/týdennímu profilu volání.

Uchazeč se před zahájením poskytování služby „bezpečnost přípojek ISDN“ zavazuje nastavit limitní hodnoty výše uvedených nestandardních situací dle aktuálních požadavků Zadavatele.

### 1.2.3. Podrobné elektronické vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby Uchazeč poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby prostřednictvím sítě Internet.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování Zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur);
- souhrnný rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů po jednotlivých účastnických číslech;
- 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 a skutečně účtovanou cenu spojení.

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

- připojení zabezpečeným typem komunikace;

- přidělování přístupových práv a definicí rolí uživatelů a jejich pravomocí s ohledem na organizační strukturu Zadavatele;
- možnost vytvoření jednoho přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování pro Zadavatele;
- možnost exportu dat (souhrnných rozpisů i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CSV nebo XML pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- služba podrobného elektronického účtu musí být zcela automaticky zřízena ke každé zřízené účastnické smlouvě;
- uchovávání detailních výpisů spojení po dobu nejméně 2 měsíce;
- archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

#### **1.2.4. Přenositelnost čísel**

Zadavatel požaduje, v případě změny poskytovatele služeb, od Uchazeče závazek, že převezme a bezplatně zabezpečí přenesení stávajících telefonních čísel v souladu s definicí přenositelnosti telefonních čísel v pevných sítích. Zadavatel požaduje zachování stávajících telefonních čísel. Uchazeč zabezpečí přenesení čísel do 60 kalendářních dnů od podpisu smlouvy na plnění této veřejné zakázky, pokud tento termín nesplní, tak Zadavatel požaduje smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý byt i započatý den prodlení za každou jednotlivou telefonní linku. Uchazeč je povinen v nabídce uvést konkrétní návrh postupu případného přenosu čísel včetně termínového harmonogramu. Realizací zakázky nesmí být nijak omezen provoz a funkce Zadavatele.

#### **1.2.5. Péče o Zákazníka**

Zadavatel požaduje předložit v rámci nabídky detailní popis systému péče o Zákazníka, který bude po celou dobu trvání pro Uchazeče závazný. Systémem péče o Zákazníka se rozumí soubor osob, technologií, aplikací a procesů, které bude moci Zadavatel využívat v průběhu celého trvání VZ pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu VZ.

Systémem péče o Zákazníka bude dostupný v ČR a minimálně bude zahrnovat:

- Kontaktní centrum s bezplatnou telefonní linkou včetně stanovení provozní doby.
- Konkrétní kontaktní osobu (obchodník), která bude mít Zákazníka na starosti včetně všech kontaktních údajů (tel., fax, mobil, email).
- Definici způsobu hlášení poruch a závad (Helpdesk) zajišťující možnost sledování reakční doby (datum a čas zadání požadavku, datum a čas reakce).
- Aplikace nebo webový portál, který bude moci Zadavatel využívat v průběhu celého trvání smluvního vztahu.

#### **1.2.6. Administrativní úkony**

Zadavatel požaduje, aby Uchazeč ve své nabídce poskytl následující služby – administrativní úkony za maximální možný jednorázový poplatek 1 Kč bez DPH:

- změna fakturačních údajů (např. změna názvu, sídla účetní jednotky)
- převod účastnictví
- změna umístění
- znovuzapojení telefonní linky
- poplatek za podrobné elektronické vyúčtování
- zřizovací poplatek HTS
- zřizovací poplatek ISDN2 (všechny použité typy)
- zřizovací poplatek ISDN30

Zřizovací poplatek uvedený výše představuje jednorázovou platbu spojenou se zřízením nové telefonní linky (HTS, ISDN2, ISDN30).

# Přílohy technické specifikace služeb

Příloha č. 1 technické specifikace služeb – Souhrn požadavků na připojení ke stávajícím telefonním ústřednám

Příloha č. 2 technické specifikace služeb – Aktuální místa plnění služeb

## Použité zkratky

|                   |                                                                                                           |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Uchazeč.....      | firma podávající nabídku v rámci zadávacího řízení                                                        |
| Zadavatel.....    | firma vyhlašující zadávací řízení (Povodí Labe, státní podnik)                                            |
| Poskytovatel..... | firma poskytující dle smlouvy požadované služby                                                           |
| Zákazník.....     | firma využívající požadované služby, za které se zavazuje dle smlouvy platit (Povodí Labe, státní podnik) |
| CT .....          | komunikační technologie                                                                                   |
| VTs .....         | veřejná telefonní síť                                                                                     |
| TÚ .....          | telefonní ústředna                                                                                        |
| HTS .....         | analogová telefonní přípojka - linka                                                                      |
| ISDN .....        | Integrated Services Digital Network - služba na digitální lince                                           |
| ISDN2 typ A ..... | umožňuje uskutečnit dvě spojení současně prostřednictvím až 8 telefonních čísel                           |
| ISDN2 typ D ..... | umožňuje připojit souvislou řadu navazujících telefonních čísel – vhodná pro menší TÚ                     |
| ISDN 30 .....     | umožňuje uskutečnit 30 spojení současně prostřednictvím větší TÚ (standardně 1000 čísel)                  |
| VPN .....         | virtual private network - jednotná virtuální podniková hlasová síť služeb od jednoho poskytovatele        |
| SLA .....         | Service-level agreement – dohoda o úrovni poskytovaných služeb                                            |