

Příloha č. 1- Technické podmínky

1. Požadavky na poskytování služeb

1.1 Požadavky na připojení do veřejné telefonní sítě

Uchazeč zabezpečí zřízení přípojných vedení pro poskytování veřejných telefonních služeb poskytovaných v pevném místě následujícími standardními typy hlasových telekomunikačních přípojek:

- Přípojka HTS (analogová linka)
- Přípojka ISDN2
- Přípojka ISDN30
- ADSL internet

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 ČR
- 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

1.3 Požadavky na doplňkové služby ISDN

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

- Zobrazení identifikace volajícího
- Potlačení přenosu telefonního čísla k volanému pro jednotlivá volání nebo trvale pro všechna volání
- Přímá volba s rozsahem 10, 100, 1000 čísel z veřejné telefonní sítě

1.4 Požadavky na zpoplatnění a účtování

Pro zpoplatnění základních telefonních služeb Zadavatel stanovuje následující podmínky:

- Zpoplatnění hovorů s využitím tarifikační 0+1 (někdy též označovanou jako 1+1) tedy účtováním hovorů po sekundách od počátku spojení
- Jednotnou sazbu vždy na daný typ spojení v průběhu celého zúčtovacího období, tj. nebude rozlišován provoz tzv. „ve špičce“ a „mimo špičku“. Pokud takto uchazeč účtuje, uvede do „Nabídkové ceny“ cenu ve špičce
- Jednotnou sazbu bez geografického rozlišení pro volání v rámci ČR do všech pevných sítí
- Jednotnou sazbu pro volání v rámci ČR do všech mobilních telefonních sítí.

1.5 Datové služby poskytované v pevném místě

Uchazeč zabezpečí v místě zřízení datových služeb pro přístup k síti internet s asymetrickou přenosovou rychlostí na vybraných přípojkách HTS a ISDN2

Parametry požadovaných přípojek:

- Přenosová rychlost směrem ke koncovému uživateli 8Mbit/s
- Přenosová rychlost od koncového uživatele 512kbit/s
- Maximální agregace přenášených dat 1:50

Zadavatel požaduje dodávku ukončovacího zařízení služby v ceně služby s parametry:

- Rozhraní pro LAN: 4xEthernet 10/100BaseT, RJ45
- Rozhraní pro bezdrátovou LAN: WiFi

1.6 Podrobné elektronické vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby uchazeč poskytoval přístup k elektronickému vyúčtování za poskytované služby prostřednictvím sítě internet.

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

- Elektronické kopie vystavených platebních dokladů – faktur;
- Podrobný výpis uskutečněných spojení obsahující telefonní číslo, ze kterého bylo spojení uskutečněno, datum a čas spojení, označení směru spojení, volané číslo, uskutečněnou délku spojení nebo počet jednotek, cenu spojení a účtovanou cenu spojení po započtení volných jednotek.

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má 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 jednotlivým organizačním skupinám Zadavatele;
- Vytvoření jednoho generálního přístupového účtu ke službám elektronického vyúčtování, který zajistí dostupnost elektronických dat za veškeré služby elektronických komunikací v rámci celé rámcové smlouvy (za celou veřejnou zakázku);
- Možnost exportu dat (souhrnných i podrobných výpisů uskutečněných spojení) ve formátu CVS pro možnost dalšího zpracování v prostředí MS Excel;
- Uchování detailních výpisů spojení po dobu nejméně 2 měsíců;
- Archivace elektronických kopií faktur po dobu nejméně 6 měsíců.

1.7 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 smluvního vztahu pro řešení technických či obchodních problémů a požadavků či jiných souvisejících požadavků vztahujících se k předmětu veřejné zakázky.

Provoz zákaznické podpory

Zadavatel požaduje:

- Zabezpečení telefonické zákaznické podpory 24h denně, 7 dnů v týdnu. V pracovní den, v běžné pracovní době bude zabezpečení zákaznické podpory konkrétními pracovníky uchazeče, uvedenými jako kontaktní osoby; mimo tuto dobu jakýmkoliv pracovníkem zákaznického centra.
- Jediné centrální pracoviště zákaznické podpory, možnost zadávání požadavků telefonicky, e-mailem nebo faxem. Pro telefonický kontakt přímé propojení na kontaktní osobu a v její nepřítomnosti na příslušné centrální pracoviště uchazeče.
- Na vyžádání možnost jednání s obchodním zástupcem v sídle zadavatele.

1.8 Přenositelnost čísel

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