**Příloha č. 1 Rámcové dohody k čj.: 1/120/1696832–2017**

**Technická specifikace požadovaných služeb**

k

 **„Poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na 48 měsíců“**

# Obsah

1. Obsah……………………………………………………………………………………………………………..1

2. Popis stávajícího stavu a plánu rozvoje……………………………………………………………………….2

3. Popis stávající infrastruktury……………………………………………………………………………………2

4. Požadavky na budoucí infrastrukturu………………………………………………………………………….3

5. Garance služeb…………………………………………………………………………………………………..7

6. Cenová nabídka………………………………………………………………………………………………….7

7. Požadavky na dodávku uvedených služeb……………………………………………………………………7

8. Další požadavky zadavatele…………………………………………………………………………………….8

# **2. Popis stávajícího stavu a plánu rozvoje**

Důvodem pro realizaci veřejné zakázky na zajištění Rámcové dohody o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na 24 měsíců s opcí na dalších 24 měsíců z důvodu ukončení stávajícího smluvního vztahu v dubnu 2018.

**Služby veřejně dostupných služeb elektronických komunikací budou sloužit k zajištění datových přenosů mezi ústředím VoZP ČR, housingovým centrem jejími pobočkami, expoziturami a jednatelstvími technologií MPLS VPN. Mezi ústředím VoZP a housingovým centrem bude mít spojení charakter transparentního ethernet kanálu s možností konfigurace VLAN. Dále služby veřejně dostupných služeb elektronických komunikací zajistí IP telefonii včetně pronájmu telefonní ústředny, telefonních přístrojů a virtuálního call centra.**

Zadavatel požaduje vybudování hlavního a záložního propojení na odlišných technologiích hlavní a záložní linky tak, aby byla zajištěna dostupnost určené lokality.

Dodavatel tedy poskytne primární a záložní připojení na technologicky odlišných prostředcích pro připojení ústředí, poboček a expozitur.

Dodavatel musí zajistit pronájem prostor v datovém centru (server a rack housing) pro část technologie zadavatele.

Dodavatel musí zajistit a poskytnout technologii pro zajištění plné funkčnosti virtuálního CallCentra pro kontaktní centrum Olomouc.

Součástí veřejné zakázky je zajištění pronájmu IP telefonních přístrojů dle počtů požadovaných ústředím, jednotlivými pobočkami, expoziturami a jednatelstvími včetně poskytování služeb IP telefonní ústředny a poskytnutí prostor v datovém centru Dodavatele na vyžádání Zadavatele.

Zajištění služeb je požadováno na období 24 měsíců od data podpisu dohody s opcí na dalších 24 měsíců, nebo do vyčerpání finančních prostředků.

**3.** **Popis stávající infrastruktury**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typ lokality** | Lokalita | ID služby | Kapacita |
|
| ústředí | Praha 9, Drahobejlova 1404/4 | OP-14-00155-00001s01 | 128 Mb |
|   | Praha INTERNET | OP-14-00155-00001s31 | 32 Mb |
|   |   |   |   |
| pobočka | Praha, Bělehradská 130 | OP-13-01206-00006s01 | 16 Mb |
| Brno, Banskobystrická 40 | OP-13-01206-00004s01 | 16 Mb |
| České Budějovice, Administrativní Centrum Piano | OP-13-01206-00002s01 | 16 Mb |
| Hradec Králové, Malé náměstí 11 | OP-14-00155-00002s01 | 16 Mb |
| Ústí nad Labem, W. Churchilla 7 | OP-13-01206-00005s01 | 16 Mb |
| Olomouc, U Botanické zahrady 11 | OP-14-00155-00003s01 | 16 Mb |
| Plzeň, Koterovská 34 | OP-13-01206-00003s01 | 16 Mb |
|   |   |   |   |
| expozitura | Liberec, Žitavská 4 | OP-14-00155-00004s01 | 20 Mb |

Kapacity připojení na jednotlivých jednatelstvích se v současnosti liší od 1 Mb do ADSL 16 Mb. Pro některá jednatelství je připojení ve fázi realizace.

# **4. Požadavky na budoucí infrastrukturu**

# . Požadované kapacity připojení pro jednotlivé lokality \*)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typ lokality** | **Lokalita** | **Hlavní linka** | **Záložní linka (standby)** |
| **kapacita** | **kapacita \*\*** |
| ústředí | Praha 9, Drahobejlova 1404/4 | 512 Mb/512 Mb | Výpadek max 5 minut/den |
|   | Praha INTERNET | 100 Mb (v server housing) |
|   |   |   |
| pobočka | Praha, Bělehradská 130 | 128 Mb/128 Mb | 4 Mb/4 Mb |
| Brno, Banskobystrická 40 | 128 Mb/128 Mb | 4 Mb/4 Mb |
| České Budějovice, Administrativní Centrum Piano | 128 Mb/128 Mb | 4 Mb/4 Mb |
| Hradec Králové, Malé náměstí 11 | 128 Mb/128 Mb | 4 Mb/4 Mb |
| Ústí nad Labem, W. Churchilla 7 | 128 Mb/128 Mb | 4 Mb/4 Mb |
| Olomouc, U Botanické zahrady 11 | 128 Mb/128 Mb | 4 Mb/4 Mb |
| Plzeň, Koterovská 34 | 128 Mb/128 Mb | 4 Mb/4 Mb |
|   |   |   |
| expozitura | Liberec, Žitavská 4 | 20 Mb/20 Mb | 4 Mb/4 Mb |

Jednatelství \*) (celkem 35) budou připojena do MPLS VPN linkou (ADSL) s kapacitou minimálně 16 Mb/768 kb. Dohoda na připojení některých jednatelství od současného poskytovatele **České Radiokomunikace a.s.** budou ukončeny v průběhu roku 2018. Dodaval musí zajistit propojení těchto jednatelství do nové MPLS VPN od současného poskytovatele.

\*) Detailně v příloze „B“

Přechod na provoz přes záložní linku na pobočkách musí umožňovat definici omezeného počtu IP telefonů a PC, které zůstanou v provozu (kritická skupina).

**Zadavatel předpokládá v následujícím období 24 měsíců změnu v počtu poboček, expozitur nebo jednatelství. Pobočky, expozitury nebo jednatelství mohou být dislokována po celém území České republiky.**

# **4.2. Požadavky na pronájem IP telefonních přístrojů**

Součástí veřejné zakázky je zajištění pronájmu IP telefonních přístrojů dle počtů požadovaných centrálou, jednotlivými pobočkami, expoziturami a jednatelstvími včetně poskytování služeb IP telefonní ústředny v následujícím rozsahu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Typ lokality** | Lokalita | [**telefon**](https://portal.radiokomunikace.cz/nzp/AjaxQuerySrv?retType=summary&dataSum_order=14) |
| **manažerský** | **uživatelský** |
| ústředí | Praha 9, Drahobejlova 1404/4 | 25 | 61 |
|   |   |   |   |
| pobočka | Praha, Bělehradská 130 | 2 | 49 |
| Brno, Banskobystrická 40 | 2 | 55 |
| České Budějovice, Administrativní Centrum Piano | 2 | 38 |
| Hradec Králové, Malé náměstí 11 | 2 | 51 |
| Ústí nad Labem, W. Churchilla 7 | 2 | 55 |
| Olomouc, U Botanické zahrady 11 | 2 | 51 |
| Plzeň, Koterovská 34 | 2 | 43 |
|   |   |   |   |
| expozitura | Liberec, Žitavská 4 | 0 | 5 |

Na jednatelstvích bude jeden uživatelský telefon

**Celkové počty: manažerský telefon 39 ks**

 **uživatelský telefon 443 ks**

**Zadavatel předpokládá v následujícím období 24 měsíců změnu v počtu poboček, expozitur nebo jednatelství. Pobočky, expozitury nebo jednatelství mohou být dislokována po celém území České republiky.**

# **4.3. Požadavky na parametry zabezpečení Call Centra Olomouc**

Dodavatel musí dále zajistit a poskytnout technologii pro zajištění plné funkčnosti virtuálního Call Centra pro kontaktní centrum Olomouc.

Minimální požadavky na provoz Call Centra pro kontaktní centrum Olomouc jsou následující:

* plná integrace CC v rámci jednotného řešení hlasové ústředny zákazníka
* ACD, IVR, WallBoard report, CallBack
* automatické volání čísel marketingových kampaní
* automatické volání zmeškaných hovorů
* podrobné statistiky operátorů a jednotlivých skupin
* konfigurace jednotlivých prvků CC online
* hodnocení hovorů
* přehledy spojení
* nahrávky hovorů

# **4.4. Server a rack housing pro část technologie**

Dodavatel musí dále zajistit a poskytnout serverový rack housing (datové centrum) pro vybrané části technologie s přístupem do MPLS VPN VoZP s kapacitou 1 Gbps a přístupem do internetu s kapacitou minimálně 100 Mbps. Mezi datovým centrem a ústředím VoZP bude mít spojení charakter transparentního ethernet kanálu s možností konfigurovat VLAN.

V datovém centru musí zajistit provoz technologie v souladu s ANSI-TIA942 na úrovni Tier III

V datovém centru bude umístěna technologie do velikosti 42 U v racku a pásková knihovna, která tvoří samostatný rack velikosti 42U (782mmx1212mmx1800mm), celkový příkon nepřesáhne 3 kW.

Předpokládaná spotřeba je 2 MWh/měsíc.

# **4.5. Technické specifikace Centrálního důvěryhodného datového úložiště**

**Specifikace a popis aplikace**

* Aplikace bude provozovaná na vyhrazeném (virtuálním) serveru s operačním systémem Debian GNU/Linux v aktuální verzi. Diskový oddíl s citlivými údaji (databáze autorizovaných uživatelů, uložené soubory) bude šifrován algoritmem AES256.
* Webové rozhraní aplikace bude zpřístupněné na veřejné adrese serveru výhradně přes protokol HTTPS s omezenou sadou dostupných šifrovacích algoritmů - EECDH, EDH a AES256.

**Webové rozhraní aplikace bude obsahovat:**

* + Správu autorizovaných uživatelů pro nahrávání souborů na server, která umožní zadání a editaci jména, uživatelského jména, hesla, telefonu a emailové adresy, popř. (volitelně) seznamu IP adres, ze kterých bude umožněn přístup.
	+ Rozhraní pro nahrávání souborů na server (zpřístupněné pouze pro autorizované uživatele), ve kterém se zvolí soubor a zadá se emailová adresa příjemce. Zadá se i období (volitelně), po jehož vypršení bude soubor smazán ze serveru. Defaultně bude nastaveno smazání souboru na 7 dní po stažení souboru a na 14 dní v případě, že soubor nebyl stažen.
	+ Po úspěšném nahrání souboru na server bude vygenerován unikátní identifikátor souboru a rovněž PIN pro stažení souboru. Odkaz na stažení souboru obsahující unikátní identifikátor bude odeslán na emailovou adresu příjemce. PIN bude zobrazen uživateli, který nahrál soubor, a jeho povinností bude předání PINu příjemci souboru nezávislým kanálem (např. telefonicky, SMS). Předání PINu emailem nemůže být považováno za bezpečný kanál. Uživatel má možnost se kdykoliv vrátit (zobrazit) k již nahraným a ještě nesmazaným souborům v úložišti včetně zobrazení generovaného PINu. Taktéž může uživatel znovu odeslat odkaz na stažení souboru obsahující unikátní identifikátor na emailovou adresu příjemce
	+ Stránku pro stažení souboru, přístupnou přes URL s unikátním identifikátorem souboru. Stažení souboru bude umožněno pouze po zadání správného pinu. V případě překročení povoleného počtu pokusů zadání URL s neexistujícím identifikátorem souboru nebo po několikanásobném zadání chybného pinu (tzn. splnění podmínky pro bezpečnostní incident) bude IP adresa uživatele zablokovávána na firewallu na definovanou dobu (defaultně 1 hod.) a odeslána notifikace o tomto incidentu na předem definované emailové adresy.
	+ Počet stažení souboru bude limitovaný (defaultně 3 stažení). Po překročení limitu, nebo po uplynutí nastavené doby uložení souboru na serveru, bude soubor ze serveru nevratně smazán. Nevratné smazání znamená přepsání obsahu souboru náhodnými daty z /dev/urandom a jeho následné smazání.
	+ Logování bude prováděno do systémového žurnálu (syslog, systemd-journald), ke kterému má přístup správce systému.

**Požadovaná HW konfigurace:**

* + 1x 0,5 GHz vCPU
	+ 1 GB RAM
	+ 8 GB Tier 1 + 32 GB Tier 2
	+ 50 Mbps internet

# **Garance služeb**

V rámci zajištění dostupnosti služeb je požadováno, aby maximální doba výpadku služby byla pro pobočky a expozitury 12 hodin a pro jednatelství 48 hodin. Pro ústředí Zadavatel požaduje, aby maximální doba výpadku transparentního ethernet spojení do housingového centra a MPLS VPN byla maximálně 5 minut v jednom dni.

V případě závady IP telefonu požadujeme opravu nebo výměnu do následujícího pracovního dne od nahlášení závady.

Pro datové služby MPLS VPN, služby VoIP včetně centrální ústředny požadujeme dostupnost služby minimálně 99,90 %

# **Cenová nabídka**

Účastník zpracuje cenovou nabídku tak, že ceny uvede v příloze „A“ - Cenová nabídka, která je nedílnou součástí Přílohy č. 1 - Rámcová dohoda o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na 48 měsíců a to tak, že uvede cenu jednotlivých položek bez DPH, DPH položky a cenu položky včetně DPH za jeden kalendářní měsíc.

# **Požadavky na dodávku uvedených služeb**

Místem plnění veřejné zakázky je sídlo Zadavatele na adresách uvedených v příloze „B“ – Přehled datového připojení této Přílohy č. 1 - Rámcová dohoda o poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací na 48 měsíců a na dalších cca 5 místech zde neuvedených, v souladu s rozvojem pobočkové sítě VoZP ČR

# **Další požadavky zadavatele**

**Požadavky na kvalifikaci pracovníků**

Dodavatel prokáže splnění technických kvalifikačních předpokladů předložením

1. soupisu kvalifikovaných pracovníků, prostřednictvím kterých bude dodavatel zajišťovat komplex požadovaných služeb s přiřazením k níže uvedeným profesím. U každého z pracovníků dodavatel uvede jeho profesní roli při zajišťování služeb, stručný profesní profil prokazující zkušenosti v oboru, délku praxe v IT oboru, a zda daný pracovník je zaměstnancem dodavatele, nebo subdodavatele. Formou čestného prohlášení dodavatel deklaruje svůj závazek poskytovat služby právě těmito pracovníky po celou dobu poskytování služeb a pouze v případě nutnosti nahradí potřebné profese obdobně kvalifikovanými pracovníky po projednání a odsouhlasení zadavatelem, při zachování jejich počtu.
2. soupisu certifikací a odborných školení u pracovníků, kteří budou zajišťovat požadované služby. Certifikáty, školení a praktické zkušenosti musí odpovídat požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci. U pracovníků, kteří budou zajišťovat provozní podporu, musí být prokázána školeními nebo certifikacemi nebo osobní zkušeností alespoň 1 roku schopnost administrovat prvky prostředí uvedeném v zadávací dokumentaci.

Výše uvedení techničtí specialisté musí být certifikováni výrobcem SW a HW vybavení, projektový manažer musí být držitelem certifikace IPMA, PRINCE2 nebo obdobného certifikátu pro oblast projektového managementu.

Dále dodavatel prokáže, že má zaveden systém řízení podniků z hlediska řízení služeb jakosti projektů dle ISO 10006, vydaný podle českých technických norem akreditovanou osobou. Z dokladu musí být patrná doba jeho platnosti a jméno společnosti, která certifikát vydala.

Rovněž dodavatel prokáže, že má zaveden systém řízení podniků, z hlediska řízení pro poskytování služeb IT a obsahově se řídící ustanoveními IT Infrastructure Library (ITIL) a to na úrovni minimálně jedné certifikované osoby s certifikací ITIL Foundation, vydanou podle českých technických norem akreditovanou osobou. Z dokladu musí být patrná doba jeho platnosti a jméno společnosti, která certifikát vydala.

Přílohy:

Příloha A - Cenová nabídka

Příloha B – Přehled datového připojení

Příloha C – Celkové schema