

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

Název zakázky: Obměna telekomunikačního systému SMFM

Číslo zakázky: P19V00000110

Zadavatel: Statutární město Frýdek-Místek, se sídlem Frýdek-Místek, Radniční 1148, PSČ 738 01

1. Cena dodávky

	Počet ks	Cena v Kč bez DPH za ks	Cena v Kč celkem bez DPH	DPH	Cena v Kč celkem včetně DPH
I. Telekomunikační ICT systém připojený do PSTN				21%	
II. Manažerské přístroje				21%	
III. Asistentské přístroje				21%	
IV. Standardní přístroje				21%	
V. Napájecí adaptéry pro koncová zařízení				21%	
VI. Drátová náhlavní souprava (headset)				21%	
VII. Bezdrátová náhlavní souprava (headset)				21%	
VIII. Analogové převodníky				21%	
IX. IP elektronický vrátný				21%	
X. Technická podpora				21%	
CELKEM			1.162.300,-	21	1.406.383,-

2. Technická specifikace předmětu plnění veřejné zakázky

Předmětem plnění veřejné zakázky je dodávka, implementace a konfigurace telekomunikačního/ICT řešení s využitím technologie Voice over IP (VoIP) prostřednictvím stávající datové sítě pro Magistrát města Frýdek-Místek. Součástí je také integrace dodaného řešení se současným systémem vstupů, dveří, bran a výtahů. Veškeré nabízené produkty (hardware a software) musí být nové, nepoužité a určené pro český trh. Nabízené řešení musí obsahovat veškeré potřebné komponenty a licence min. na 5 let, včetně hardwarové a softwarové podpory. Veškeré dodávané prvky musí fungovat dohromady jako jeden celistvý celek. Veřejná zakázka zahrnuje dodávku (hardware, software včetně licencí a podpory), předprojektovou analýzu v místě plnění, kompletní implementaci, dodání technické, administrátorské a uživatelské dokumentace, provedení a otestování prvotního provozu a školení administrátorů.

Předmětem plnění veřejné zakázky není změna dodavatele hlasových služeb ani budování nové síťové infrastruktury.

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

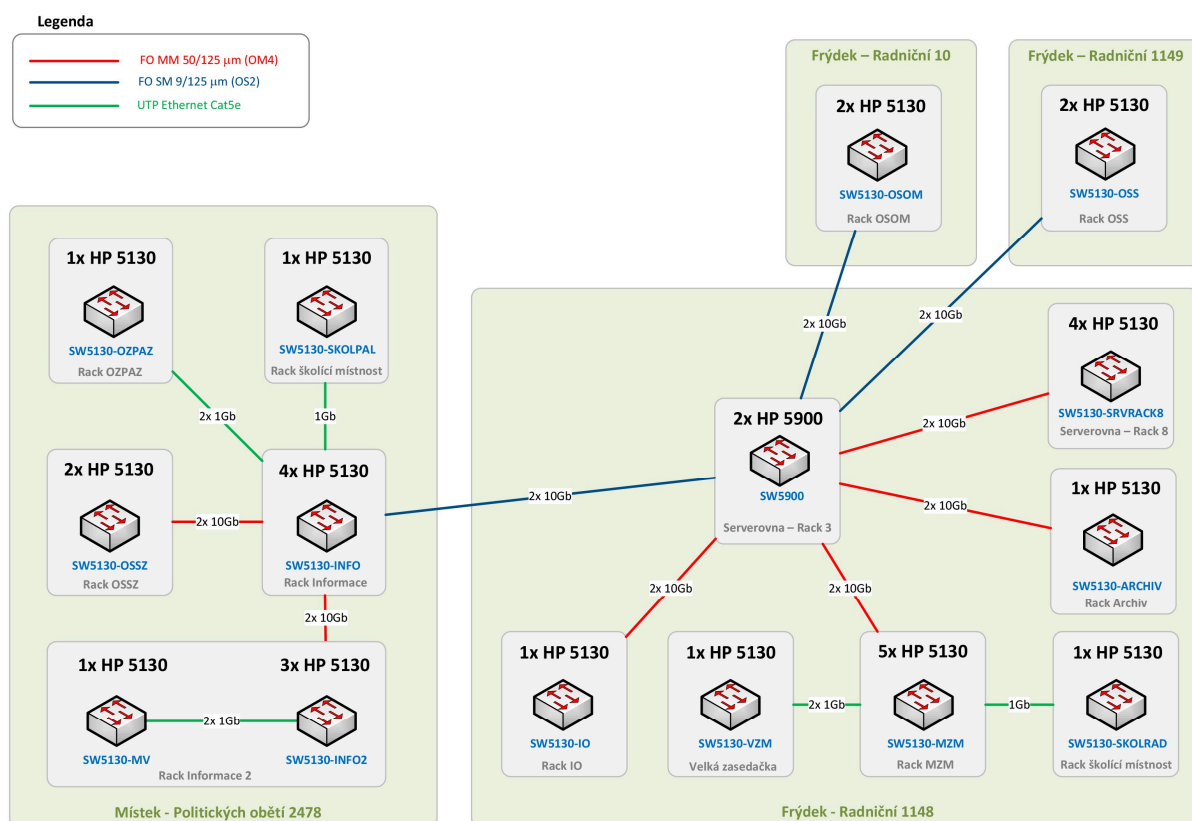
a) Požadavky na dodavatele

Zadavatel požaduje projektové vedení po celou dobu realizace zakázky certifikovanými specialisty.

b) Popis prostředí zadavatele

Stávající infrastruktura zadavatele obsahuje virtualizační prostředí, které je provozováno v režimu vysoké dostupnosti na platformě VMware vSphere 6.7. Virtualizační platforma je centrálně spravována přes vCenter 6.7. Součástí IT infrastruktury je centrální diskové pole. Zadavatel disponuje licencí OS Windows Server 2016 Datacenter. V případě distribucí Linux, musí být součástí dodávky licence pro OS pokud je vyžadována a OS musí být uveden na compatibility listu VMware verze 6.7 a vyšší. Zadavatel dále disponuje databází Oracle 12.2.0.1. Pokud je pro běh telekomunikačního systému potřeba jinou databázi, musí dodavatel v rámci dodávky zajistit: dodávku databáze a všechny potřebné licence pro provoz, kompletní implementaci databáze, velikost databáze odpovídající potřebám systému s předpokládaným využíváním 10 let.

Současná síťová infrastruktura je postavená na 2x core switchi HP 5900 a 29x switchi HP 5130. V jednotlivých rack rozvaděčích jsou switche zapojeny do jednoho stacku. Rozmístění všech switchů znázorňuje následující obrázek:



Stávající telefonní systém je z funkčního hlediska velmi zastaralý a již nenabízí žádnou přidanou hodnotu. Koncové telefonní zařízení jsou připojeny k současné ústředně přes analogové linky.

Stávající telefonní systém je využitý v rámci následujících lokalit:

- Budova na ul. Radniční 1148 (zde je umístěná stávající PBX, připojení do VTS pomocí 1x PRI ISDN30)
- Budova na ul. Radniční 1149

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

- Budova na ul. Radniční 10
- Budova na ul. Politických obětí 2478 (zde je umístěná stávající PBX, připojení do VTS pomocí 1x PRI ISDN30)

V rámci budov jsou využívána také koncová zařízení, která budou vyžadovat připojení na analogové rozhraní pobočkového systému a je nutné pro ně v novém IP prostředí zajistit i potřebné porty. Jedná se konkrétně o tato zařízení:

Faxy (analog) - Celkem 3 faxy

- 1x podatelna (Radniční 1148) – příjem i odesílání – jedna faxová schránka
- 1x podatelna (Politických obětí 2478) – příjem i odesílání – jedna faxová schránka
- 1x odbor sociální péče (Politických obětí 2478) – příjem i odesílání – jedna faxová schránka

Otevírání dveří, vrat a závor

- 1x otevírání dveří – vrátný (Radniční 1148) – (potřeba nahradit novým IP vrátným)
- 1x otevírání dveří – vrátný (Radniční 1149)
- 1x otevírání dveří – vrátný (Radniční 10)

Výtahy (analog) - napojené na tel. ústřednu (celkem 2)

- 1x Radniční 1149
- 1x Politických obětí 2478

Všechny současné analogové zařízení budou k novému dodávanému pobočkovému systému připojeny přes analogové převodníky, které jsou součástí dodávky v rámci veřejné zakázky (bod VIII. 4 ks analogové převodníky). Pouze původní dveřní vrátný v budově Radniční 1148 bude nahrazen novým, který je rovněž součástí dodávky této veřejné zakázky (bod IX. 1 ks IP elektronický vrátný).

c) Cílový stav telekomunikačního řešení

Cílem je nahradit zastaralý nevyhovující telefonní systém novým, bezpečným a moderním řešením hlasové komunikace ve 4 budovách zadavatele. Ve výsledném stavu dojde k nahrazení staré stávající ústředny v budově na ul. Radniční 1148 a zrušení staré stávající ústředny v budově na ul. Politických obětí 2478. Konečné řešení bude tedy využívat jednu novou telefonní ústřednu. Plán možné migrace popisuje bod e).

d) Implementace

Uchazeč zajistí kompletní implementaci, spočívající zejména v instalaci, konfiguraci a zprovoznění všech hardwarových a softwarových komponent, jež jsou předmětem této veřejné zakázky, a migraci ze stávající infrastruktury do nové, dle svých nejlepších znalostí a svědomí. Součástí implementace je také konfigurace stávajících síťových prvků zadavatele. Během instalace budou k dispozici zaměstnanci Magistrátu města Frýdku-Místku pro případnou asistenci.

Způsob implementace bude vycházet z předimplementační analýzy (Low Level Design dokument) zpracované uchazečem před započítáním instalace a konfigurace (náklady na provedení implementace musí být zahrnuty v nabídkové ceně). Předimplementační analýza bude probíhat v místě plnění a budou u ní přítomni zaměstnanci zadavatele z odboru IT.

Předimplementační analýza musí být předaná zadavateli a schválená zadavatelem. Musí zahrnovat detailní popis instalace řešení, definici činností na straně zákazníka a uchazeče, nastavení LAN (QoS, VLAN atd.), Firewallů apod. Tento dokument bude zároveň sloužit jako podklad pro technickou dokumentaci řešení. Výstupem předimplementační analýzy bude dokument ve formátu DOCX.

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

Instalace a konfigurace musí probíhat prostřednictvím pracovníka uchazeče primárně přímo v místě plnění za přítomnosti zaměstnance zadavatele z odboru IT, a to v pracovní době definované v bodě i), nebo prostřednictvím pracovníka uchazeče vzdálenou správou (po domluvě) nebo prostřednictvím pracovníka uchazeče formou vzdálené konzultace.

V průběhu implementace bude prováděno testování jednotlivých komponent, včetně provedení akceptačních testů. Během implementace musí být zachovány stávající číslovací plány v jednotlivých lokalitách zadavatele.

Součástí implementace je také napojení stávajících analogových přístrojů různých typů – telefony ve výtazích, faxy, vrátníci atd.

Součástí implementace bude odpovídající školení v rozsahu nutném pro obsluhu a správu dodaného vybavení. Dále také dodání návodů pro koncové uživatele a administrátory.

Dílo bude předáno po ověření funkčního provozu za předpokladu odstranění veškerých nedostatků zjištěných během implementace a testování. Součástí předání díla bude také odevzdání vypracované veškeré dokumentace specifikované v bodě j).

e) Migrace

Práce musí probíhat dle předem daného a odsouhlaseného LLD (low level design) dokumentu oběma stranami (Zákazník & Uchazeč).

Z pohledu infrastruktury a hlavně koncových uživatelů musí jít o předem promyšlený úkon. Nové řešení je potřeba instalovat odděleně od stávajícího telefonního systému. Následně provést řádné testy a odladit případné chyby (troubleshooting).

Uchazeč musí komunikovat a spolupracovat s poskytovatelem hlasové služby a zajistit překlopení připojení (načasování atd.) do VTS z PRI ISDN 30 na SIP trunk.

Překlopení je technicky možné a je již s poskytovatelem předjednáno. Kontakty na poskytovatele budou dodavateli předány. Překlopení systémů je ideální plánovat na víkend, nebo v čase „mimo úřední“ hodiny.

f) Funkční a technické parametry

I. [REDACTED] telekomunikační ICT systém připojený do PSTN

- řešení může být realizováno buď SW nebo HW appliance nebo kombinací SW a HW
- v případě HW řešení musí být dodané zařízení v rackovatelném provedení 19"
- v případě SW řešení musí být využito stávající virtualizační prostředí VMware zadavatele s dostatečnými HW prostředky (verze 6.7)
- připojení až 1000 uživatelů a 1000 koncových zařízení
- licence pro max. 60 souběžných kanálů (hovorů mimo interní síť)
- signalizace: SIP, H.323, MGCP
- aplikace: HTTP, XML, SOAP, TAPI, JTAPI
- podpora IPv4 a IPv6
- podpora SIP dle RFC 3261
- podpora VoIP kodeků G.711 alaw, G.711 ulaw, G.729, G.722, iLBC
- podpora H.323 dle ITU-T
- podpora Q.sig
- podpora šifrované signalizace mezi IP PBX a klienty (TLS)
- podpora šifrované signalizace mezi IP PBX a externími systémy (TLS)
- podpora pro šifrovaný přenos hlasu pomocí SRTP
- podpora zařízení třetích stran (SIP)
- centralizovaná správa celého systému skrze webového rozhraní dostupné výhradně přes protokol HTTPS
- webový administrační systém včetně monitoringu telefonního provozu musí být českém nebo anglickém jazyce
- telefonní služby ve stejném rozsahu pro všechny uživatele
- přenositelnost přiděleného telefonního čísla mezi lokalitami v rámci interního IP telefonního systému
- přenositelnost telefonních služeb
- veškeré konfigurace pro IP telefony musí být uloženy na řídicích prvcích telefonního systému (podpora automatické konfigurace dle připojeného tel. přístroje)
- IP telefony musí být konfigurovatelné a monitorovatelné z centrální správy tel. systému
- telefonní systém musí umožnit nasazení videokonferenční technologie přidáním kamery
- podpora připojení a integrace analogových přístrojů různých typů – telefon, fax a modem
- podpora tarifikace a výpisu podle skupin
- podpora pro zobrazení historie volání a základní analýzy (čas, období, počet a doba odchozích/příchozích/interních volání, filtry na čísla a skupiny čísel volajících a volaných, apod.)
- zajištění veřejných krizových linek (112, 150, 155, ...), identifikace volajícího musí být zachována a předána operátorovi veřejné sítě
- podpora podmíněného i nepodmíněného přesměrování hovorů na jiné klapky i na externí čísla i mobilní s možností uživatelské konfigurace
- podpora tvorby a správy více číslovacích plánů (ve formátu E164 a SIP URI)
- podpora Call Admission Control (efektivní řízení přenosové kapacity transportní IP/MPLS infrastruktury propojující jednotlivé lokality, centrální správa řízení včetně

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

real-time komunikace mezi řídicími server IP telefonního systému a komunikačními prvky IP infrastruktury o dostupnosti přenosového pásma pro hlasové a video hovory:

- řízení přenosového pásma pro hlasové a video služby společně
 - specifikace garantované šířky pásma a použitého kódování hlasových a video toků
 - použití více komunikačních cest (rozložení zátěže a záložní trasy) s různou přenosovou kapacitou
- podpora integrace tel. přístrojů s aplikacemi na desktopových počítačích prostřednictvím CTI pro všechny uživatele centralizovaně a s vysokou dostupností:
 - vytáčení hovorů na IP telefonních přístrojích pouhým kliknutím v aplikacích (např. MS Outlook) na požadovaný kontakt/tel. číslo
 - „pop-up“ okno při příchozím hovoru a jeho identifikace textem z adresářových služeb
 - přístup k adresářovým službám MS Active Directory a osobní adresář MS Outlook
 - přístup ke kalendářovým službám MS Exchange
 - zobrazení dostupností uživatelů v MS Outlook
- podpora automatické spojovatelky IVR:
 - logické členění skriptu a vstup od uživatele ve formátu DTMF
 - vazba na den/čas volání
 - chování podle čísla volajícího a volaného
 - možnost využití externích dokumentů s vhodným XML formátem
 - tvorba vlastních IVR stromů
 - nahrávání vlastních IVR hlášení
- řešení musí umožnit pro každého uživatele min.:
 - sestavení a přijetí, předání hovorů
 - opakované vytáčení posledního čísla
 - vytváření zkrácených předvoleb
 - volání druhého účastníka (zpětný dotaz, střádání mezi hovory)
 - variabilní přesměrování volání – každé (off-net a on-net), zaneprázdněn, bez odpovědi
 - přidržení hovoru a pokračování
 - připojení k hovoru, parkování a vyzvednutí hovoru
 - skupinové vyzvánění současně/postupně
 - skupinové převzetí hovoru
 - zpětné volání
 - historie volání
 - vytváření přímých linek – volba bez vytáčení, pouze zvednutím sluchátka
 - čekání a vyzvednutí hovoru (s konfigurovatelnou zvukovou výstrahou)
 - identifikace volajícího – CLUP (identifikace volající linky CLID – Calling Line Identification, identifikace jména volajícího CNID – Calling Party Name Identification)
 - identifikace jméno volajícího
 - překlad čísla na jméno na základě globálního adresáře
 - nastavování oprávnění pro externí hovory
 - vytvoření konferenčního hovoru

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

- odmítnutí hovoru
 - adresářové služby – resortní i osobní telefonní seznamy
 - podpora adresářové služby AD (LDAP)
 - přidělení a přenositelnosti uživatelského profilu v rámci organizace
 - rozšíření hlasových služeb o možnosti video volání (interně a externě)
 - hudba při čekání – Music on Hold (MoH)
 - SW klient s funkcemi instant messaging a presence, ovládání telefonu (např. vytáčení hovoru) a možnost využití pro volání pro všechny koncové uživatele
 - SW klient musí mít rozhraní v českém jazyce
 - SW klient musí podporovat min. Windows 10 Pro 32/64 bit, MacOS 10.12 a vyšší, Android 6.0 a vyšší, iOS 10 a vyšší
-
- telefonní systém (VoIP hlasová brána) musí mít modulární architekturu s možností přidávat moduly rozhraní dle budoucí potřeby
 - telefonní systém musí podporovat šifrování aplikačního provozu s využitím technologie IPSec s podporou AES-256, IKEv2 a SHA-2 (je požadována hardwarová podpora šifrování ve směrovači)
 - telefonní systém musí zajistit plnou podporu IP adresace a směrovacích protokolů pro IPv4 a IPv6 s minimálními požadavky na směrovací protokoly OSPFv2/v3, BGPv4 a Multiprotocol BGP
 - telefonní systém musí plně podporovat pokročilé mechanismy pro řízení kvality služeb (QoS) včetně Hierarchical Qos, klasifikace provozu, markování provozu (DSCP, COS) a vyčlenění šířky pásma provozu v jednotlivých aplikačních kategoriích a definici prioritní fronty pro provoz IP telefonie
 - telefonní systém musí mít plnou podporu IPv6 služeb jako jsou DNS, Telnet/SSH, DHCP, Multicast a QoS.
 - telefonní systém musí plně podporovat monitorování aplikačních toků s využitím technologie NetFlow a nástroje pro on-line měření kvality přenosové infrastruktury a na jejich základě definovat pravidla pro směrování provozu
 - telefonní systém musí podporovat funkci integrované hlasové brány s volbou rozhraní ISDN PRI nebo ISDN BRI ve formě modulů, včetně integrovaných DSP procesorů pro zpracování a kódování hlasu prostřednictvím kodeků G.722, G.711, G.729 a iLBC
 - telefonní systém musí podporovat VoIP signalační protokoly H.323v4 a SIPv2 (musí být schopen modifikovat algoritmus zpracování signalizace např. pomocí skriptů a rovněž je vyžadována podpora šifrování pro hlas (SRTP) i signalizaci)

II. [REDACTED] manažerské přístroje

- PoE napájení (min. IEEE 802.3af) a pomocí externího zdroje
- VLAN 802.1Q
- tagování rámců 802.1p
- podpora protokolu SIP nebo podobného protokolu na textové bázi
- podpora kodeků G.711, G.722 a G.729
- podpora DHCP
- podpora 802.1x autentizace
- možnost manuální konfigurace sítě včetně VLAN
- možnost automatického přiřazení do Voice VLAN podle konfigurace switchu
- integrovaný switch 2x 10/100/1000 Mb/s

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

- více řádkový barevný grafický displej s min. rozlišením 800x400 pixelů
- ovládání (regulace) hlasitostí pro vyzvánění, reproduktor i sluchátko
- min. 9 programovatelných funkčních tlačítek
- hlasité telefonování (vestavěný reproduktor i mikrofon) s funkcionalitou odstranění echa
- funkce bluetooth pro připojení bezdrátové náhlavní soupravy (headsetu)
- funkce nerušit (tel. v tichém režimu nevyzvánění)
- zobrazení jména volajícího
- podpora adresářové služby s možností vyhledávání v telefonních seznamech
- podpora XML aplikací v telefonu
- šifrování telefonních hovorů včetně signalizačního protokolu
- podpora protokolů SRTP
- podpora 802.1X autentizace
- uživatelské rozhraní v českém jazyce

III. asistentské přístroje

- PoE napájení (min. IEEE 802.3af) a pomocí externího zdroje
- VLAN 802.1Q
- tagování rámců 802.1p
- podpora protokolu SIP nebo podobného protokolu na textové bázi
- podpora kodeků G.711, G722 a G729
- podpora DHCP
- možnost manuální konfigurace sítě včetně VLAN
- možnost automatického přiřazení do Voice VLAN podle konfigurace switchu
- integrovaný switch 2x 10/100/1000 Mb/s
- více řádkový grafický displej (min. 2 řádky) s podsvícením a min. rozlišením 380x160 pixelů
- ovládání (regulace) hlasitostí pro vyzvánění, reproduktor i sluchátko
- min. 4 programovatelná funkční tlačítka
- min. 4 tlačítka nezávislých linek či předvolby s indikací stavu linky/předvolby
- hlasité telefonování (vestavěný reproduktor i mikrofon) s funkcionalitou odstranění echa
- funkce nerušit (tel. v tichém režimu nevyzvánění)
- zobrazení jména volajícího
- podpora adresářové služby s možností vyhledávání v telefonních seznamech
- podpora XML aplikací v telefonu
- samostatný port pro připojení náhlavní soupravy
- šifrování telefonních hovorů včetně signalizačního protokolu
- podpora protokolů SRTP
- podpora 802.1X autentizace
- uživatelské rozhraní v českém jazyce
- min. 16 rozšiřujících programovatelných tlačítek řešeno jako součást telefonního přístroje nebo pomocí rozšiřující konzole
- v případě řešení tlačítek pomocí konzole

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

- kompatibilita s asistentskými zařízeními
- více řádkový barevný grafický displej s min. rozlišením 400x200 pixelů (displej pro zobrazení přiřazených kontaktů k tlačítkům)
- možnost připojit více panelů za sebe
- napájení z telefonního přístroje (bez potřeby externího adaptéru)

IV. standardní přístroje

- PoE napájení (min. IEEE 802.3af) a pomocí externího zdroje
- VLAN 802.1Q
- tagování rámců 802.1p
- podpora protokolu SIP nebo podobného protokolu na textové bázi
- podpora kodeků G.711, G722 a G729
- podpora DHCP
- možnost manuální konfigurace sítě včetně VLAN
- možnost automatického přiřazení do Voice VLAN podle konfigurace switchu
- integrovaný switch 2x 10/100/1000 Mb/s
- více řádkový grafický displej (min. 2 řádky) s podsvícením a min. rozlišením 380x160 pixelů
- ovládání (regulace) hlasitosti pro vyzvánění, reproduktor i sluchátko
- min. 4 programovatelná funkční tlačítka
- min. 4 tlačítka nezávislých linek či předvolby s indikací stavu linky/předvolby
- hlasité telefonování (vestavěný reproduktor i mikrofon) s funkcionalitou odstranění echa
- funkce nerušit (tel. v tichém režimu nevyzvánění)
- zobrazení jména volajícího
- podpora adresářové služby s možností vyhledávání v telefonních seznamech
- podpora XML aplikací v telefonu
- samostatný port pro připojení náhlavní soupravy
- šifrování telefonních hovorů včetně signalizačního protokolu
- podpora protokolů SRTP
- podpora 802.1X autentizace
- uživatelské rozhraní v českém jazyce

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

V. napájecí adaptéry pro koncová zařízení

- adaptér musí být kompatibilní s dodávanými telefonními přístroji specifikovaných v bodech II., III. a IV.
- adaptér musí být učený pro český trh (EU koncovka)

VI. drátová náhlavní souprava (headset)

- souprava musí být kompatibilní s dodávanými telefonními přístroji specifikovaných v bodech III. a IV.

VII. bezdrátová náhlavní souprava (headset)

- souprava musí být kompatibilní s dodávanými telefonními přístroji specifikovaných v bodě II.

VIII. analogové převodníky

Z toho:

- s min. 3 FXS porty pro budovu na ul. Politických obětí 2478 (2x fax, 1x výtah)
- s min. 2 FXS porty pro budovu na ul. Radniční 1149 (1x výtah, 1x vrátný)
- s min. 1 FXS porty pro budovy na ul. Radniční 1148 (1x fax) a na ul. Radniční 10 (1x vrátný)

Všechny analogové převodníky musí splňovat tyto minimální parametry:

- PoE napájení IEEE 802.3af nebo 802.3at a pomocí externího zdroje
- signalizační protokol SIP, H.323
- VLAN 802.1q, možnost tagování rámců dle 802.1p
- audio kodeky G.711, G.722, G.729
- přenos faxu přes protokol IP, standard T.38
- identifikace volajícího
- plnohodnotný port FXS včetně podpory signalizace Loop-Start a Ground-Start
- minimální počet Ethernet (RJ-45) portů 1
- In-Band DTMF
- podpora konferenčních hovorů

IX. IP elektronický vrátný

- vrátný musí být plně kompatibilní a funkční s dodávaným telekomunikačním řešením
- musí umět komunikovat s dodávanými telefonními přístroji
- umožnit otevření dveří přes telefonní přístroj uživatele
- full duplex audio komunikace s potlačením okolního šumu
- podpora protokolu SIPv2
- SIP připojení P2P nebo PBX síťový systém
- PoE napájení IEEE 802.3af nebo IEEE 802.3at
- min. 7 trvale prosvětlených tlačítek
- správa přes webové rozhraní

X. Technická podpora

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

Požadavky na technickou podporu:

- držení servisní pohotovosti v režimu 24 hodin denně 7 dní v týdnu
- helpdesk s podporou minimálně 24 hodin denně 7 dní v týdnu
- zadavatel požaduje po celou dobu technické podpory mít možnost zadávání všech poruch, nedostatků a objednávek elektronickou formou pomocí jedné centrální aplikace
- evidence událostí v podobě trouble ticketingu (založení, průběh, ukončení + způsob řešení)
- evidence garancí doby odezvy a doby odstranění vyřešení problémů
- zprostředkovaný přístup na technické asistenční centrum výrobce
- pravidelné zálohy konfigurace
- konzultace týkající se dodaného HW a SW v pracovní dny od 8:00 do 17:00
- dostatečný počet certifikovaných specialistů pro nabízené řešení

Rozsah služby pro SW/HW opravy:

- diagnostika závady a návrh nápravných opatření
- provedení změny SW konfigurace servisovaných zařízení s cílem odstranit náhlou závadu voice řešení v síti zadavatele dle priority závady (P1, P2, nebo P3)
- odstranění závady formou reinstalace dosavadního SW (tj. image virtuálních serverů a SW konfigurace IPT řešení) ze zálohy nebo náhradou dosavadního SW/HW za adekvátní jinou verzi SW/HW se zachováním stejné funkcionality.
- pokud vznikne závada typu P1, zavazuje se Uchazeč zahájit odstraňování vady do 4 hodin od prokazatelného nahlášení vady Uchazeči. Dále se Uchazeč zavazuje tuto vadu odstranit do 24 hodin od nahlášení vady
- pokud vznikne závada typu P2, zavazuje se Uchazeč zahájit odstraňování vady do 24 hodin od prokazatelného nahlášení vady Uchazeči. Dále se Uchazeč zavazuje tuto vadu odstranit do 72 hodin od nahlášení vady
- pokud vznikne závada typu P3, zavazuje se Uchazeč zahájit odstraňování vady do NBD od prokazatelného nahlášení vady Uchazeči. Dále se Uchazeč zavazuje tuto vadu odstranit do 30 dnů od nahlášení vady

Definice Incidentu P1, Priorita 1 (P1) – Podstatná vada, která

- způsobuje, že systém neposkytuje některou z kritických funkcionalit systému (systém nesplňuje účel, pro který byl vytvořen nebo uživatelům výrazně omezuje možnost používání funkcionality: jedná se zejména o hlasovou nebo datovou komunikaci (chat)

Definice Incidentu P2, Priorita 2 (P2) – Méně závažná vada, která:

- způsobuje, že systém je schopen omezeného provozu nebo neposkytuje některou z nekritických funkcionalit (systém splňuje účel, pro který byl vytvořen; uživatelé mohou v omezeném rozsahu používat všechny funkcionality)

Definice Incidentu P3, Priorita 3 (P3)

- Funkčnost IPT řešení je zachována a důležité operace pokračují, ale jeho výkon je snížený. P3 jsou ostatní vady/incidenty, které nespádají do kategorie P1 ani P2

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

XI. Záruka

Zadavatel vyžaduje 5-ti letou záruku na veškeré dodávané komponenty systému garantovanou výrobcem a konfigurací systému:

- zajištění dostupnosti nových verzí SW, aktualizace bezpečnostních balíčků, firmwarů a jiných SW komponent tohoto řešení
- zajištění přístupu k dokumentaci výrobce zařízení a znalostní databázi, kterou výrobce v rámci své podpory poskytuje
- zajištění odborné pomoci při řešení konfiguračních a provozních problémů nebo závad HW a SW s využitím technického asistenčního centra výrobce
- zajištění odeslání vadného dílu nebo zařízení výrobcem nejpozději do konce pracovní doby pracovního dne bezprostředně následujícího po pracovním dnu, ve kterém byla závada ohlášena (NBD) včetně dopravy a dalších logistických služeb

g) Akceptační testy a zkušební provoz

Součástí akceptačních testů a zkušebního provozu, které navrhne uchazeč, musí být minimálně:

- prokázání kompletnosti dodávky a splnění všech povinných požadavků
- prokázání aktivací aktivačními nebo jinými klíči či prostředky v případě, že je aktivace potřebná
- uchazečem vhodně navržené doplňující testy a kritéria, kterými bude prokázána bezproblémová funkčnost (musí být součástí dokumentu předprojektové analýzy)
- před akceptací a předáním díla proběhne 15denní testovací provoz. Pokud se vyskytnou během testovacího provozu závady, dodavatel je povinen závady odstranit nejpozději do 8 hodin od nahlášení v pracovní dny v době od 8 hod. do 17 hod.
- v průběhu testovacího provozu může zadavatel průběžně posílat uchazeči požadavky na úpravy konfigurace, nejpozději však do konce 14. dne zkušebního provozu a uchazeč musí požadované změny realizovat (pokud to je technicky možné)
- dokončením díla se rozumí oboustranné odsouhlasení předávacího protokolu po dokončení testovacího provozu, akceptačních testech a případných úpravách v SW konfiguraci

h) Školení administrátorů

Uchazeč zajistí školení zaměstnanců zadavatele v rozsahu minimálně dle následujících požadavků:

- školení pro administrátory zadavatele v rozsahu min. 16 hodin rozdělených do dvou dnů v místě plnění v rozsahu potřebném pro provoz a údržbu systému (ukázka, popis a vysvětlení jednotlivých částí systémů, vysvětlení stávající a tvorby/úpravy nové konfigurace atd.)
- školení se dle předpokladu zúčastní 3 zaměstnanci zadavatele (k dispozici je školící místnost s prezentační technikou v místě plnění)
- náklady na školení musí být zahrnuty v nabídkové ceně

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu dodávky

i) Harmonogram, plán implementace a odstávek

Zadavatel vyžaduje dodržení následujícího harmonogramu plnění, jenž začíná v čase T a, v němž jsou uvedeny maximální možné lhůty pro jednotlivé významné milníky této veřejné zakázky. Čas T je definován počátkem účinnosti podepsané smlouvy čili zveřejněním v Registru smluv (zveřejnění smlouvy provádí zadavatel a o zveřejnění informuje uchazeče na email uvedený v kontaktech ve smlouvě).

Předimplementační analýza v místě plnění za přítomnosti zaměstnanců zadavatele z odboru IT a zhotovení projektové dokumentace	T + 15 dní (15 dní)
Předání projektové dokumentace zadavateli, připomínkování zadavatelem, zapracování připomínek a předání finální verze k akceptaci zadavatelem	T + 5 dní (20 dní)
Dodávka a implementace celého systému	T + 40 dní (60 dní)
Ověření a vyladění celého systému	T + 15 dní (75 dní)
Zkušební provoz + školení administrátorů + vypracování a předání dokumentace	T + 15 dní (90 dní)
Předání díla	T + 1 den (91 dní)

Bez odstávkové práce mohou probíhat za provozu. Práce, jež omezují provoz nebo vyžadují odstávku, musí být prováděny mimo pracovní dobu po předchozí domluvě.

Pracovní doba, po kterou je možno pracovat v místě plnění:

- pondělí až pátek od 8:00, dle individuální domluvy je možné od 6:00
- pondělí a středa do 17:00
- úterý a pátek do 13:30
- čtvrtek do 15:00

Odstávky a práce omezující provoz je možno provádět v těchto časech po předchozí domluvě:

- pondělí a středa od 17:30 do 19:00
- úterý a pátek od 14:00 do 19:00
- čtvrtek od 15:30 do 19:00
- odstávky po 19 hod. a o víkendu je možno realizovat dle individuální domluvy

j) Provozní a technická dokumentace

Uchazeč po úspěšné instalaci, konfiguraci a zkušebním provozu vypracuje a dodá zadavateli v písemné podobě podrobné dokumentace (ve formátu DOCX) k telekomunikačnímu/ICT zařízení v českém jazyce.

- Provozní dokumentace pro administrátory musí minimálně obsahovat popis a postupy vedoucí k nastavení systému do takového stavu, aby jej bylo možno po instalaci provozovat na základní úrovni. Cílem dokumentu je popsat a zdokumentovat provozní postupy pro zajištění správného, bezchybného a bezpečného provozování telekomunikačního systému. Rozsah dokumentu bude min. 3 strany. Dokument bude mít formu textového popisu.
- Technická dokumentace pro administrátory musí obsahovat popis technické specifikace všech klíčových částí/komponent systému, jejich úkol, význam a účel. Popis kompletní aktuální konfigurace, parametrů a nastavení jednotlivých částí telekomunikačního systému, tak aby je bylo možno nadále provozovat a spravovat. Cílem dokumentu je popsat a zdokumentovat technickou stránku a aktuální konfiguraci telekomunikačního systému, včetně konfigurace aktivních prvků a koncových zařízení. Rozsah dokumentu bude min. 10 stran. Dokument bude mít formu textového popisu a může být doplněn obrazovým návodem.
- Provozní dokumentace pro koncové uživatele musí obsahovat popis nastavení a ovládání koncového telefonního přístroje. Cílem dokumentu je popsat a zdokumentovat postupy nastavení, tak aby uživatel mohl využívat všechny dostupné funkce systému a telefonního zařízení. Rozsah dokumentu bude min. 3 strany. Dokument bude mít formu textového popisu a může být doplněn obrazovým návodem.
- Veškeré dokumentace a příručky se po předání zadavateli stává jeho majetkem a může s nimi nakládat dle svých potřeb.