**Příloha č. 5a**

požadavky na provedení modernizace

**k veřejné zakázce**

**Zajištění rozvoje a provozu centrální hlasové komunikační infrastruktury resortu MPSV**

Ev. č.: 507071

**zadávané v otevřeném nadlimitním řízení dle zákona č. 134/2016 Sb.,**

**o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“)**

**Zadavatel veřejné zakázky:**

Česká republika – Ministerstvo práce a sociálních věcí

se sídlem Na Poříčním právu 1/376, 128 01 Praha 2

IČO: 00551023



(dále jen „**zadavatel**“ nebo „**MPSV**“ nebo také „Objednatel“)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Osoba oprávněná zastupovat zadavatele

Mgr. Bc. et Bc. Robert Baxa, LL.M., první náměstek ministryně, náměstek pro řízení sekce informačních technologií

# Rozvoj hlasových služeb

## Rozvoj hlasových služeb

### Rozvojové projekty

Jedná se o dílčí části realizované podle jednotlivých zadávacích listů.

Specifikace níže uvedených požadavků se použije ke stanovení ceny Dílčího projektu.

#### Vybudování centrální integrační platformy

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Vybudovat a zprovoznit centrální integrační platformu (CIP) hlasových služeb resortu MPSV přes jednotlivé separátní datové sítě tak, aby bylo možné propojit jednotlivé lokality do jednotného logického celku s jednotným systémem řízení spojení (call control) a jednotným systémem připojení externích poskytovatelů hlasové služby prostřednictvím centrální hlasové brány).Lokality instalace centrální integrační platformy tvoří přechodové prvky Sokolovská – Křížová a Na Poříčním právu – Křížová. |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Integrační platforma (TS 3, 3.1) |
|   |   | Funkční specifikace IP Telefonie (TS 3) |
|   |   | Systém nahrávání hovorů (TS 3, 3.1, 3.19) |
|   |   | Systém tarifikace hovorových spojení (TS 3, 3.1, 3.20) |
|   |   | Systém monitoringu hlasové infrastruktury (TS 3, 3.1, 3.21) |
|   |   | Specifikace centrální VoIP hlasové brány (TS 2.3, 3, 3.11) |
|   |   | Bezpečnostní požadavky (TS 3.10, 5) |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |  | Serverová platforma CIP |
|   |   | Licence operačních systémů do prostředí HyperV nebo VMWare |
|   |   | Aplikační SW integrační platformy pro UC/IPT včetně potřebných licencí |
|   |   | Aplikační SW záznamu hovorových spojení včetně potřebných licencí  |
|   |   | Aplikační SW pro tarifikaci |
|   |   | Aplikační SW systému provozního a bezpečnostního monitoringu spojovacího systému včetně potřebných licencí |
|   |   | Centrální hlasová brána |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce*** |
|   |   | Součásti centrální integrační platformy: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po trvání smlouvy a následně po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   |   | Licence operačních systémů do prostředí HyperV nebo VMWare: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému.po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníProjektový návrh a projektová dokumentace centrální integrační platformy v souladu se standardy ZadavateleNávrh architekturyNávrh technického řešeníTvorba projektové dokumentaceNávrh provozních doporučeníRealizační projekt |
|   | ***Součást dodávky - realizace díla*** |
|   |   | Implementace centrální hlasové platformy do infrastrukturního prostředí Zadavatele |
|   |   | Zavedení číslovacího plánuOvěřovací provozZaškolení uživatelů |
|   |   | Připojení platformy k VTS |
|   |   | Připojení platformy k dalším systémům Zadavatele |
| **Součinnost zadavatele** |
|  | Zřízení propojů na fyzické úrovni a připravenost komunikační a bezpečnostní infrastruktury |
|  | Zřízení virtuálních serverů do úrovně operačních systémů (bez OS) |
|   | Autentizační platforma Zadavatele |
|   | Standardizované prostředí pro údržbu projektové a provozní dokumentaceZajištění součinnosti dodavatelů stávajících prvků datové a hlasové komunikační infrastruktury v rozsahu nezbytném pro realizaci Dílčího projektu |

#### Pilotní implementace hlasových a multimediálních služeb v lokalitě

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Nahradit stávající systém hlasového spojení novým systémem hlasových a multimediálních služeb v lokalitě pilotní implementace. Navrhnout sestavu hlasových a multimediálních služeb dle potřeb agend spravovaných v této lokalitě. Řízení spojení, správa a konfigurace koncových zařízení a služeb a konektivita k externím poskytovatelům služeb bude zajištěna prostředky centrální integrační platformy.Navrhnout řešení i s ohledem na možnou různou právní subjektivitu dotčených subjektů a nároků jejich agend a na technologickou odlišnost v provozovaném systému datové sítě.***Cílem pilotního projektu rozšíření služeb spojovacího systému na vybranou lokalitu rezortu je ověření správné funkčnosti kompletní sestavy poskytovaných služeb v prostředí existující struktury datových sítí.*** |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Funkční specifikace IP Telefonie (TS 3) |
|   |   | Bezpečná integrace do infrastruktury Zadavatele vč. oddělení hlasové komunikace (TS 3, 3.8, 3.9, 3.11, 3.14, 3.15) |
|  |  | Počet koncových zařízení podle typu: |
|  |  | A1: PA1  |
|  |  | A2: PA2 |
|  |  | A3: PA3 |
|  |  | B: PB |
|  |  | C: PC |
|  |  | D: PDE: PEF: PFG: PG |
|  |  | H: PHI: PIkde PA1, PA2, PA3, PB, PC, PD, PE, PF, PG, PH, PI jsou počty koncových zařízení vyplývající z analýzy požadavků na zřizované služby a zpracování návrhu sestavy hlasových a multimediálních služeb.Pro účely hodnocení a stanovení nabídkové ceny se použijí hodnoty parametrů takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | **Hodnota parametru** |
| PA1 | 1 |
| PA2 | 1 |
| PA3 | 1 |
| PB | 1 |
| PC | 1 |
| PD | 1 |
| PE | 1 |
| PF | 1 |
| PG | 1 |
| PH | 1 |
| PI | 1 |

 |
|  |  |  |
|   | ***Součást dodávky – zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   | Sestava koncových zařízení a převodníků (IP/analog) a ostatních prvků dle realizačního projektu |
|   |   | Sestava licencí potřebných pro zprovoznění služeb v rozsahu dle realizačního projektu |
|   | ***Součást dodávky – podpora výrobce*** |
|   |   | Uživatelské služby v rozsahu dodaných licencí: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání smlouvy a následně po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   | ***Součást dodávky – projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešení |
|   |   | Analýza požadavků na zřizované služby a zpracování návrhu sestavy hlasových a multimediálních služebNávrh sestavy koncových zařízení a ostatních prvků včetně potřebných licencí |
|   |   | Začlenění lokality do jednotného číslovacího plánu |
|   |   | Rekonfigurace integrační platformy v důsledku připojení lokality |
|   |   | Požadavky na změny KI a BI Zadavatele |
|   |   | Návrh provozních doporučeníRealizační projekt |
|   | ***Součást dodávky – realizace díla*** |
|   |   | Demontáž stávajícího systému a předání Zadavateli |
|   |   | Zrušení lokálních přípojek do VTS |
|   |   | Instalace a zprovoznění sestavy koncových zařízení, ostatních prvků a uživatelských služeb |
|    |   | Připojení k centrální integrační platformě vč. potřebných úprav platformyOvěřovací provoz |
|   |   | Zaškolení uživatelů |
|  |  |
|  |  |  |
| **Součinnost zadavatele** |
|   | Přizpůsobení KI a BI infrastruktury Zadavatele |
|   | Autentizační platforma Zadavatele |
|   | Standardizované prostředí pro údržbu projektové a provozní dokumentaceZajištění součinnosti dodavatelů stávajících prvků datové a hlasové komunikační infrastruktury v rozsahu nezbytném pro realizaci Dílčího projektu |

#### Implementace hlasových a multimediálních služeb v lokalitě typu 1

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Nahradit stávající systém hlasového spojení novým systémem hlasových a multimediálních služeb v lokalitě. Navrhnout sestavu hlasových a multimediálních služeb dle potřeb agend spravovaných v konkrétní lokalitě. Řízení spojení, správa a konfigurace koncových zařízení a služeb a konektivita k externím poskytovatelům služeb bude zajištěna prostředky centrální integrační platformy.Navrhnout řešení i s ohledem na možnou různou právní subjektivitu dotčených subjektů a nároků jejich agend a na technologickou odlišnost v provozovaném systému datové sítě. |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Funkční specifikace IP Telefonie (TS 3) |
|   |   | Bezpečná integrace do infrastruktury Zadavatele vč. oddělení hlasové komunikace (TS 3, 3.8, 3.9, 3.11, 3.14, 3.15) |
|   |   | Počet koncových zařízení podle typu: |
|   |   | A1: 1 |
|   |   | A2: 7 |
|   |   | A3: 7 |
|   |   | B: 1 |
|   |   | C: 0 |
|   |   | D: 0E: 0F: 0G: 0 |
|   |   | H: 0I: 1 |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   | Sestava koncových zařízení a převodníků (IP/analog) a ostatních prvků dle realizačního projektu |
|   |   | Sestava licencí potřebných pro zprovoznění služeb v rozsahu dle realizačního projektu |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce*** |
|   |   | Uživatelské služby v rozsahu dodaných licencí: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání smlouvy a následně po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešení |
|   |   | Analýza požadavků na zřizované služby a zpracování návrhu sestavy hlasových a multimediálních služebNávrh sestavy koncových zařízení a ostatních prvků včetně potřebných licencí |
|   |   | Začlenění lokality do jednotného číslovacího plánu |
|   |   | Rekonfigurace integrační platformy v důsledku připojení lokality |
|   |   | Požadavky na změny KI a BI Zadavatele |
|   |   | Realizační projekt |
|   | ***Součást dodávky - realizace díla*** |
|   |   | Demontáž stávajícího systému a předání Zadavateli |
|   |   | Zrušení lokálních přípojek do VTS |
|   |   | Instalace a zprovoznění sestavy koncových zařízení, ostatních prvků a uživatelských služeb |
|   |   | Připojení k centrální integrační platformě vč. potřebných úprav platformyOvěřovací provoz |
|   |   | Zaškolení uživatelů |
|  |  |
| **Součinnost zadavatele** |
|   | Přizpůsobení KI a BI infrastruktury Zadavatele |
|   | Autentizační platforma Zadavatele |
|   | Standardizované prostředí pro údržbu projektové a provozní dokumentaceZajištění součinnosti dodavatelů stávajících prvků datové a hlasové komunikační infrastruktury v rozsahu nezbytném pro realizaci Dílčího projektu |

#### Implementace hlasových a multimediálních služeb v lokalitě typu 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Nahradit stávající systém hlasového spojení novým systémem hlasových a multimediálních služeb v lokalitě. Navrhnout sestavu hlasových a multimediálních služeb dle potřeb agend spravovaných v konkrétní lokalitě. Řízení spojení, správa a konfigurace koncových zařízení a služeb a konektivita k externím poskytovatelům služeb bude zajištěna prostředky centrální integrační platformy.Navrhnout řešení i s ohledem na možnou různou právní subjektivitu dotčených subjektů a nároků jejich agend a na technologickou odlišnost v provozovaném systému datové sítě. |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Funkční specifikace IP Telefonie (TS 3) |
|   |   | Bezpečná integrace do infrastruktury Zadavatele vč. oddělení hlasové komunikace (TS 3, 3.8, 3.9, 3.11, 3.14, 3.15) |
|   |   | Počet koncových zařízení podle typu: |
|   |   | A1: 2 |
|   |   | A2: 23 |
|   |   | A3: 20 |
|   |   | B: 5 |
|   |   | C: 1 |
|   |   | D: 1E: 0F: 0G: 0 |
|   |   | H: 0I: 1 |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   | Sestava koncových zařízení a převodníků (IP/analog) a ostatních prvků dle realizačního projektu |
|   |   | Sestava licencí potřebných pro zprovoznění služeb v rozsahu dle realizačního projektu |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce*** |
|   |   | Uživatelské služby v rozsahu dodaných licencí: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání smlouvy a dále po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešeníAnalýza požadavků na zřizované služby a zpracování návrhu sestavy hlasových a multimediálních služeb |
|   |   | Návrh sestavy koncových zařízení a ostatních prvků včetně potřebných licencí |
|   |   | Začlenění lokality do jednotného číslovacího plánu |
|   |   | Rekonfigurace integrační platformy v důsledku připojení lokality |
|   |   | Požadavky na změny KI a BI Zadavatele |
|   |   | Realizační projekt |
|   | ***Součást dodávky - realizace díla*** |
|   |   | Demontáž stávajícího systému a předání Zadavateli |
|   |   | Zrušení lokálních přípojek do VTS |
|   |   | Instalace a zprovoznění sestavy koncových zařízení a služeb |
|   |   | Připojení k centrální integrační platformě vč. potřebných úprav platformyOvěřovací provoz |
|   |   | Zaškolení uživatelů |
|   |   |  |
| **Součinnost zadavatele** |
|   | Přizpůsobení KI a BI infrastruktury Zadavatele |
|   | Autentizační platforma Zadavatele |
|   | Standardizované prostředí pro údržbu projektové a provozní dokumentaceZajištění součinnosti dodavatelů stávajících prvků datové a hlasové komunikační infrastruktury v rozsahu nezbytném pro realizaci Dílčího projektu |

#### Implementace hlasových a multimediálních služeb v lokalitě typu 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Nahradit stávající systém hlasového spojení novým systémem hlasových a multimediálních služeb v lokalitě. Navrhnout sestavu hlasových a multimediálních služeb dle potřeb agend spravovaných v konkrétní lokalitě. Řízení spojení, správa a konfigurace koncových zařízení a služeb a konektivita k externím poskytovatelům služeb bude zajištěna prostředky centrální integrační platformy.Navrhnout řešení i s ohledem na možnou různou právní subjektivitu dotčených subjektů a nároků jejich agend a na technologickou odlišnost v provozovaném systému datové sítě. |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Funkční specifikace IP Telefonie (TS 3) |
|   |   | Bezpečná integrace do infrastruktury Zadavatele vč. oddělení hlasové komunikace (TS 3, 3.8, 3.9, 3.11, 3.14, 3.15) |
|   |   | Počet koncových zařízení podle typu: |
|   |   | A1: 5 |
|   |   | A2: 94 |
|   |   | A3: 94 |
|   |   | B: 10 |
|   |   | C: 1 |
|   |   | D: 1E: 0F: 0G: 0 |
|   |   | H: 0I: 2 |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   | Sestava koncových zařízení a převodníků (IP/analog) a ostatních prvků dle realizačního projektu |
|   |   | Sestava licencí potřebných pro zprovoznění služeb v rozsahu dle realizačního projektu |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce*** |
|   |   | Uživatelské služby v rozsahu dodaných licencí: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešeníAnalýza požadavků na zřizované služby a zpracování návrhu sestavy hlasových a multimediálních služeb |
|   |   | Návrh sestavy koncových zařízení a ostatních prvků včetně potřebných licencí |
|   |   | Začlenění lokality do jednotného číslovacího plánu |
|   |   | Rekonfigurace integrační platformy v důsledku připojení lokality |
|   |   | Požadavky na změny KI a BI Zadavatele |
|   |   | Realizační projekt |
|   | ***Součást dodávky - realizace díla*** |
|   |   | Demontáž stávajícího systému a předání Zadavateli |
|   |   | Zrušení lokálních přípojek do VTS |
|   |   | Instalace a zprovoznění sestavy koncových zařízení a služeb |
|   |   | Připojení k centrální integrační platformě vč. potřebných úprav platformyOvěřovací provoz |
|   |   | Zaškolení uživatelů |
|   |  |  |
| **Součinnost zadavatele** |
|   | Přizpůsobení KI a BI infrastruktury Zadavatele |
|   | Autentizační platforma Zadavatele |
|   | Standardizované prostředí pro údržbu projektové a provozní dokumentaceZajištění součinnosti dodavatelů stávajících prvků datové a hlasové komunikační infrastruktury v rozsahu nezbytném pro realizaci Dílčího projektu |

#### Implementace hlasových a multimediálních služeb v lokalitě typu 4

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Nahradit stávající systém hlasového spojení novým systémem hlasových a multimediálních služeb v lokalitě. Navrhnout sestavu hlasových a multimediálních služeb dle potřeb agend spravovaných v konkrétní lokalitě. Řízení spojení, správa a konfigurace koncových zařízení a služeb a konektivita k externím poskytovatelům služeb bude zajištěna prostředky centrální integrační platformy.Navrhnout řešení i s ohledem na možnou různou právní subjektivitu dotčených subjektů a nároků jejich agend a na technologickou odlišnost v provozovaném systému datové sítě. |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Funkční specifikace IP Telefonie (TS 3) |
|   |   | Bezpečná integrace do infrastruktury Zadavatele vč. oddělení hlasové komunikace (TS 3, 3.8, 3.9, 3.11, 3.14, 3.15) |
|   |   | Počet koncových zařízení podle typu: |
|   |   | A1: PA1 |
|   |   | A2: PA2 |
|   |   | A3: PA3 |
|   |   | B: PB |
|   |   | C: PC |
|   |   | D: PDE: PEF: PFG: PG |
|   |   | H: PHI: PIkde PA1, PA2, PA3, PB, PC, PD, PE, PF, PG, PH, PI jsou počty koncových zařízení vyplývající z analýzy požadavků na zřizované služby a zpracování návrhu sestavy hlasových a multimediálních služeb.Pro účely hodnocení a stanovení nabídkové ceny se použijí hodnoty parametrů takto:

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | **Hodnota parametru** |
| PA1 | 2 |
| PA2 | 80 |
| PA3 | 80 |
| PB | 30 |
| PC | 30 |
| PD | 10 |
| PE | 2 |
| PF | 2 |
| PG | 1 |
| PH | 2 |
| PI | 0 |

 |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   | Sestava koncových zařízení a převodníků (IP/analog) a ostatních prvků dle realizačního projektu |
|   |   | Sestava licencí potřebných pro zprovoznění služeb v rozsahu dle realizačního projektu |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce*** |
|   |   | Uživatelské služby v rozsahu dodaných licencí: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešeníAnalýza požadavků na zřizované služby a zpracování návrhu sestavy hlasových a multimediálních služeb |
|   |   | Návrh sestavy koncových zařízení a ostatních prvků včetně potřebných licencí |
|   |   | Začlenění lokality do jednotného číslovacího plánu |
|   |   | Rekonfigurace integrační platformy v důsledku připojení lokality |
|   |   | Požadavky na změny KI a BI Zadavatele |
|   |   | Realizační projekt |
|  |  | *Pro účely hodnocení a stanovení nabídkové ceny se použijí hodnoty pracnosti v jednotce [člověkohodina] uvedené v tabulce pro zpracování nabídkové ceny.* |
|   | ***Součást dodávky - realizace díla*** |
|   |   | Demontáž stávajícího systému a předání Zadavateli |
|   |   | Zrušení lokálních přípojek do VTS |
|   |   | Instalace a zprovoznění sestavy koncových zařízení a služeb |
|   |   | Připojení k centrální integrační platformě vč. potřebných úprav platformyOvěřovací provoz |
|   |   | Zaškolení uživatelů |
|  |  | *Pro účely hodnocení a stanovení nabídkové ceny se použijí hodnoty pracnosti v jednotce [člověkohodina] uvedené v tabulce pro zpracování nabídkové ceny.* |
|   |   |  |
| **Součinnost zadavatele** |
|   | Přizpůsobení KI a BI infrastruktury Zadavatele |
|   | Autentizační platforma Zadavatele |
|   | Standardizované prostředí pro údržbu projektové a provozní dokumentaceZajištění součinnosti dodavatelů stávajících prvků datové a hlasové komunikační infrastruktury v rozsahu nezbytném pro realizaci Dílčího projektu |

#### Lokalita – změna

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Upravit (změnit, rozšířit nebo omezit) sestavu hlasových a multimediálních služeb dle potřeb agend spravovaných v konkrétní lokalitě, v níž došlo již dříve k zavedení nového systému hlasových a multimediálních služeb v rámci Dílčího projektu *Implementace hlasových a multimediálních služeb v lokalitě.* |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Funkční specifikace IP Telefonie (TS 3) |
|   |   | Bezpečná integrace do infrastruktury Zadavatele vč. oddělení hlasové komunikace (TS 3, 3.8, 3.9, 3.11, 3.14, 3.15) |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   | Sestava koncových zařízení a převodníků (IP/analog) a ostatních prvků dle realizačního projektu |
|   |   | Sestava licencí potřebných pro zprovoznění služeb v rozsahu dle realizačního projektu |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce*** |
|   |   | Uživatelské služby v rozsahu dodaných licencí: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešeníAnalýza požadavků na zřizované služby a zpracování návrhu sestavy hlasových a multimediálních služeb |
|   |   | Návrh sestavy koncových zařízení a ostatních prvků včetně potřebných licencí |
|   |   | Začlenění nově zřizovaných účastnických přípojek do jednotného číslovacího plánu |
|   |   | Rekonfigurace integrační platformy v důsledku změny sestavy služeb a/nebo koncových zařízení |
|   |   | Požadavky na změny KI a BI Zadavatele |
|   |   | Realizační projekt |
|   | ***Služby specialistů - realizace díla*** |
|   |   | Instalace a zprovoznění sestavy koncových zařízení a služeb |
|   |   | Připojení k centrální integrační platformě vč. potřebných úprav platformyOvěřovací provoz |
|   |   | Zaškolení uživatelů |
|   |  |  |
| Pro účely hodnocení a stanovení nabídkové ceny změny v lokalitě dodavatel uvede cenu rozšíření instalované báze koncových zařízení v lokalitě o 1 kus zařízení (S podporou výrobce registrovanou na zadavatele na 1 rok. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému.) každého typu A1 až I za podmínky, že tento kus zařízení je instalován a zprovozněn jednotlivě. |
| **Součinnost zadavatele** |
|   | Přizpůsobení KI a BI infrastruktury Zadavatele |
|   | Autentizační platforma Zadavatele |
|   | Standardizované prostředí pro údržbu projektové a provozní dokumentaceZajištění součinnosti dodavatelů stávajících prvků datové a hlasové komunikační infrastruktury v rozsahu nezbytném pro realizaci Dílčího projektu |

#### Sjednocení kontaktních center

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Konsolidace infrastruktury kontaktních center. Technologicky sjednotit kontaktní centra tak, aby vyřízení požadavků klientů bylo transparentní bez ohledu na to, na jakou agendu se dovolá a který subjekt agendu vykonává. Zpracovávané agendy jsou oddělené a nezávislé. Podpořit předávání kontaktu, klienta mezi agendami. |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Integrační platforma (TS 3, 3.1) |
|   |   | Funkční specifikace IP Telefonie (TS 3) |
|   |   | Funkční specifikace služeb kontaktního centra (TS 3, 3.17, 3.18) |
|   |   | Bezpečná integrace do infrastruktury Zadavatele vč. oddělení hlasové komunikace (TS 3, 3.8, 3.9, 3.11, 3.14, 3.15) |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   | Rozšíření serverové kapacity CIP |
|   |   | Aplikační SW pro řešení služeb kontaktního centra včetně všech podpůrných funkcí. |
|   |   | Sestava koncových zařízení dle realizačního projektu |
|   |   | Sestava licencí potřebných pro zprovoznění služeb v rozsahu dle realizačního projektu |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce*** |
|   |   | Služby v rozsahu dodaných licencí: podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešeníAnalýza požadavků na služby a zpracování návrhu sjednocení služeb kontaktního centra |
|   |   | Návrh sestavy serverové části, koncových zařízení a ostatních prvků včetně potřebných licencí |
|   |   | Začlenění služeb do jednotného číslovacího plánu |
|   |   | Změny a úpravy integrační platformy |
|   |   | Požadavky na změny KI a BI Zadavatele |
|   |   | Realizační projekt |
|   | ***Součást dodávky - realizace díla*** |
|   |   | Demontáž stávajícího systému a předání Zadavateli |
|   |   | Instalace a zprovoznění infrastruktury, aplikace a sestavy koncových zařízení a služeb |
|   |   | Připojení k centrální integrační platformě vč. potřebných úprav platformyOvěřovací provoz |
|   |   | Zaškolení uživatelů |
|   |  |
| **Součinnost zadavatele** |
|   | Přizpůsobení KI a BI infrastruktury Zadavatele |
|   | Autentizační platforma Zadavatele |
|   | Standardizované prostředí pro údržbu projektové a provozní dokumentaceZajištění součinnosti dodavatelů stávajících prvků datové a hlasové komunikační infrastruktury v rozsahu nezbytném pro realizaci Dílčího projektu |

#### Integrace do informačního prostředí Zadavatele

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Integrace hlasových a multimediálních služeb s dalšími systémy a aplikacemi Zadavatele. Konkrétně:1. Bezpečnostní infrastruktura• 802.1x2. Dohledové systémy• PRTG (MPSV)• Nagios (ČSSZ)3. Ekonomické systémy• SAP4. Systémy řízení přístupu• IdM, FIM, Microsoft (MPSV)• IdM (ČSSZ)5. Komunikační technologie• Microsoft (Skype for Business), Polycom, záznamová zařízení ReDat, OSVRealizací projektu se dosáhne vyššího stupně automatizace výměny informací (údajů) mezi centrálním hlasovým a multimediálním systémem a okolními informačními systémy rezortu, dále pak integrace procesů spojených se zavedením, změnou či zrušením uživatelů (nástupem zaměstnanců, změnou pozic a ukončením pracovních poměrů), přiřazením a automatickou konfigurací koncových hlasových zařízení. Dojde k propojení informací za účelem kontroly uživatelů (zaměstnanců) a kontroly provozních nákladů hlasových služeb za organizační jednotku v prostředí intranetových služeb. Rovněž se zajistí vyšší stupeň propojení s jinými komunikačními systémy rezortu, které používají jiná nebo smíšená komunikační média (audio, video a web konference, výměna zpráv, sociální sítě). |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Funkční požadavky integrace |
|   |   | Specifikace informačního modelu a aplikovaných rozhraní |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   |   |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce:*** podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   |   |   |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešeníAnalýza procesů, vazeb a datových struktur |
|   |   | Projektový návrh a projektová dokumentace v souladu se standardy Zadavatele |
|   | ***Součást dodávky - realizace díla*** |
|   |   | Implementace podle projektové dokumentace |
|   |   | Ověřovací a pilotní provozZaškolení uživatelů |
|   |  |  |
| **Součinnost zadavatele** |
|   | Zpřístupnění a připravenost systémů Zadavatele |
|   | Zajištění součinnosti dodavatelů informačních a komunikačních systémů pro provedení analýzy a integrace |

#### Rozvoj hlasové a multimediální platformy

|  |  |
| --- | --- |
| **Cíl projektu** |   |
|   | Rozvoj hlasové a multimediální platformy v souladu s inovacemi ze strany výrobce/výrobců technologických celků a s ohledem na rozvoj požadavků a služeb rezortu MPSV. Typicky se jedná o• Technologické workshopy (přenos technických informací a znalostí)• Plánování životního cyklu systému• Analýza a návrhy skladby systémových služeb dle požadavků rezortních agendových systémů a služeb• Náhrada nepodporovaných prvků• Plánované upgrady systému |
| **Specifikace požadovaného řešení** |
|   | ***Požadované vlastnosti a parametry dle Technické specifikace*** |
|   |   | Technická specifikace |
|   |   |   |
|   | ***Součást dodávky - zboží (HW, SW, licence)*** |
|   |   |   |
|   | ***Součást dodávky - podpora výrobce:*** podpora výrobce registrovaná na zadavatele po dobu trvání Smlouvy a dále po dobu 4 let. Podpora bude poskytována ve formě 24x5xNBD (následující pracovní den). Součástí podpory je oprávnění zadavatele získávat SW updaty a otevírat poruchové lístky přímo v jeho systému. |
|   |   |   |
|   | ***Součást dodávky - projektové výstupy*** |
|   |   | Projektové řízeníNávrh architekturyNávrh technického řešeníAnalýza procesů, vazeb a datových struktur Projektový návrh a projektová dokumentace v souladu se standardy ZadavateleOvěřovací provozZaškolení uživatelů |
|   | ***Součást dodávky - realizace díla*** |
|   |  |   |
| **Součinnost zadavatele** |
|  | Plánování systémových změn |
|  | Analýza a specifikace uživatelské potřeby |