

Opis technického riešenia BVfon Slovakia, s.r.o.



Plné znenie s dôvernými informáciami

Obsah

Úvod.....	3
1. Predmet zákazky	3
2. Dôverné informácie	4
3. Hardvérové zabezpečenie neverejnej telefónnej služby	5
3.1 Telefónne prístroje v prevedení antivandal:.....	5
3.2 Telefónne prístroje- celové telefóny.....	7
3.3 Telefónny prístroj – video kiosk	8
4. Technické / Softvérové riešenie telefonovania väznených osôb na mobilné čísla a pevné linky.....	10
4.1 Základné súčasti systému:	10
4.2 Funkcie hlasovej komunikácie:	13
4.3 Funkcie video volaní:.....	14
4.4 Funkcie na administráciu činností súvisiacich s telefonovaním:.....	16
4.5 Funkcie žiadané oddelením preventívnej bezpečnostnej služby (PBS)	20
4.6 Základné bezpečnostné komponenty a funkcie riešenia uchádzača	21
5. Osobitné zmluvné požiadavky	25
5.1 Reklamácia služieb	25
5.2 Vstupný kredit.....	25
5.3 Voľný ročný kredit.....	25
5.4 Prevádzkové náklady.....	25
5.5 Náklady na opravu/výmenu poškodeného telefónneho prístroja.....	25
5.6 Prevádzkyschopnosť zariadení (hardvér, softvér)	25
5.7 Prevádzkyschopnosť zariadení (hardvér, softvér)	25
5.8. Licencia na používanie diela.....	25
5.9 Ďalšie zmluvné požiadavky	26
6. Požiadavky vo vzťahu k výstavbe ďalšieho ústavu v Rimavskej Sobote – Sabová	26
7. Ostatné požiadavky	26
7.1 Testovacie prostredie, testovací účet	26

Obsah obrázkov

Obrázok 1- JWAT Swipe	6
Obrázok 2 – Celový telefón	8
Obrázok 3 - Video kiosk.....	10
Obrázok 4- Technologické riešenie siete lokalít	11
Obrázok 5- Technické prevedenie audio a video volania	12
Obrázok 6- Priebeh video hovoru	15
Obrázok 7 – Návrh potvrdenia o vrátení nevyčerpaného kreditu na telefonovanie po prepustení	18
Obrázok 8- Centrálné riadenie a zálohovanie systému	22

Obsah tabuliek

Tabuľka 1 - Parametre telefónnych prístrojov v prevedení antivandal	5
Tabuľka 2 - Parametre celových telefónov	7
Tabuľka 3 - Parametre video kiosku.....	9
Tabuľka 4 - Požadovaná početnosť telefónnych zariadení v ústavoch	13

Úvod

V tomto dokumente spoločnosť BVfon Slovakia, s.r.o., člen skupiny Telio (ďalej len uchádzač) reaguje na požiadavky obsiahnuté v Kapitole II. dokumentu „Opis predmetu zákazky“ a ostatných dokumentov v zmysle súťažného dialógu, ktoré boli zverejnené Generálnym riaditeľstvom ZVJS v rámci procesu verejného obstarávania s predmetom zákazky: Neverejná telefónna služba pre obvinených a odsúdených.

Navrhovaný systém popisujeme podľa poradia, osnovy a tém požadovaných Verejným obstarávateľom. Uchádzač spĺňa všetky požiadavky Verejného obstarávateľa na implementáciu a servisné zaistenie systému neverejného telefonovania obvinených/odsúdených (ďalej len „väznené osoby“) a manažérskeho/administračného systému.

1. Predmet zákazky

Poskytnutie neverejnej telefónnej služby pre väznené osoby v ústavoch na výkon väzby, ústavoch na výkon trestu odňatia slobody Zboru väzenskej a justičnej stráže (ďalej len „ústav“) a ich organizačných jednotkách.

Počas trvania zmluvy bude uchádzač poskytovať neverejnú telefónnu službu pre väznené osoby v ústavoch, ktorú budú väznené osoby, prípadne ich kontakty hradiť prostredníctvom poplatkov za používanie, v súlade s technickými špecifikáciami uvedenými v dokumente „Opis predmetu zákazky“. Na tento účel uchádzač nainštaluje a bude udržiavať:

- hardvér v dátových centrách a ústavoch, ktorý ostáva vo vlastníctve uchádzača
- pravidelnú aktualizáciu existujúceho softvéru
- kabeľáž inštalovanú v ústavoch, ktorá je majetkom Verejného obstarávateľa.

2. Dôverné informácie

Uchádzač považuje nasledovné informácie za dôverné, z toho dôvodu žiada verejného obstarávateľa ich nezverejňovať:

Názov	Referencia v dokumente	strana
Tabuľka 1 - Parametre telefónnych prístrojov v prevedení antivandal	Opis technického riešenia 3.1	5
Obrázok 1 JWAT Swipe	Opis technického riešenia 3.1	6
Tabuľka 2 - Parametre celových telefónov	Opis technického riešenia 3.2	7
Obrázok 2 - Celový telefón	Opis technického riešenia 3.2	8
Tabuľka 3 - Parametre video kiosku	Opis technického riešenia 3.3	9
Obrázok 3 - Video kiosk	Opis technického riešenia 3.3	10
Obrázok č. 4 Technologické riešenie siete lokalít	Opis technického riešenia 4.1	11
Obrázok 5 - Technické prevedenie audio a video volania	Opis technického riešenia 4.1	12
Obrázok 6 - Priebeh video hovoru	Opis technického riešenia 4.3	15
Obrázok 8 - Centrálne riadenie a zálohovanie systému	Opis technického riešenia 4.6	22

3. Hardvérové zabezpečenie neverejnej telefónnej služby

(Podrobný rozpis riešenia na základe požiadaviek v bodoch 2.1 -2.4.3 a iných dokumentoch v zmysle súťažného dialógu)

3.1 Telefónne prístroje v prevedení antivandal:

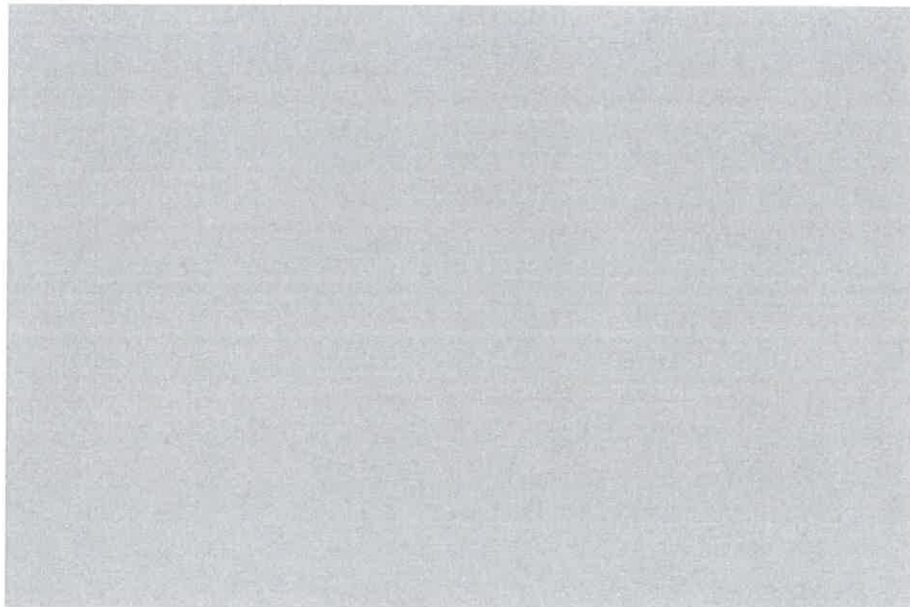
Možnosť umiestnenia: Chodby a vychádzkové dvorce

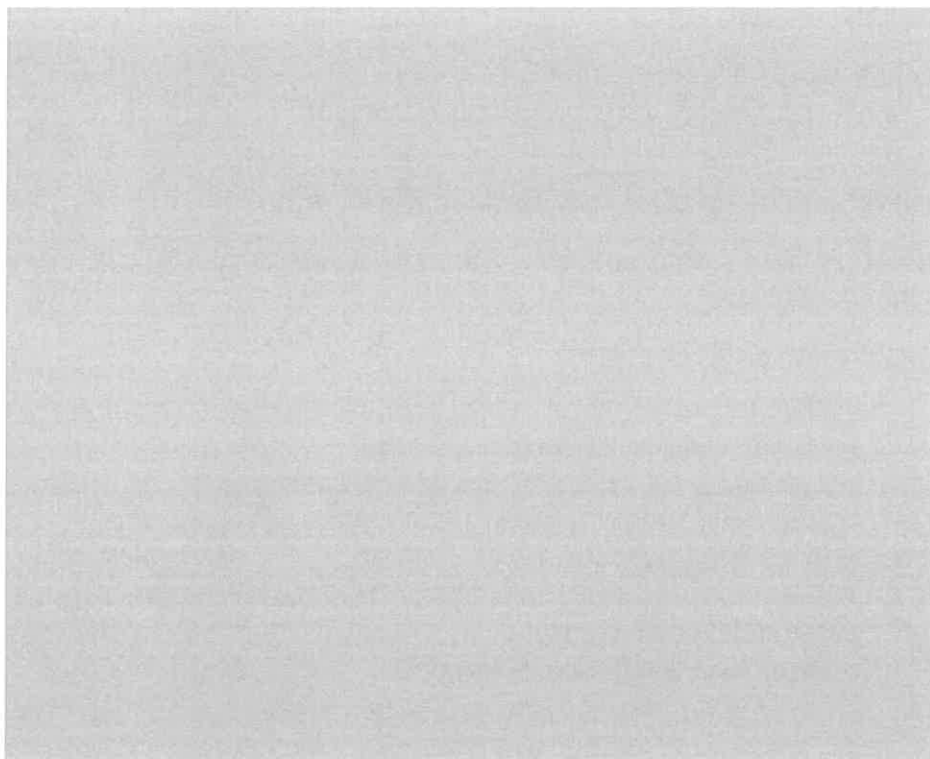
Montáž: Montáž na stenu v priemernej výške stojacej osoby alebo nižšej, z dôvodu uľahčenia používania osobami s postihnutím.

Funkcie, komponenty, bezpečnosť:

- uskutočnenie hovoru (hlasová komunikácia, IVR interaktívna hlasová odozva)
- klávesnica, slúchadlo, čítačka čiarových kódov
- kryt prístroja je zabezpečený bezpečnostnými skrutkami
- káblové pripojenie slúchadla je chránené ohybnou pancierovou trúbkou
- zaoblené rohy a hrany krytu
- všetky súčasti sú vyrobené z materiálov priemyselnej kvality. Ochranu proti vandalizmu zaisťuje bezpečnostná oceľ triedy 14.
- trieda ochrany: IP65 (klávesnica spĺňa IP67).

Tabuľka 1 - Parametre telefónnych prístrojov v prevedení antivandal





3.2 Telefónne prístroje- celové telefóny

Možnosť umiestnenia: Cely

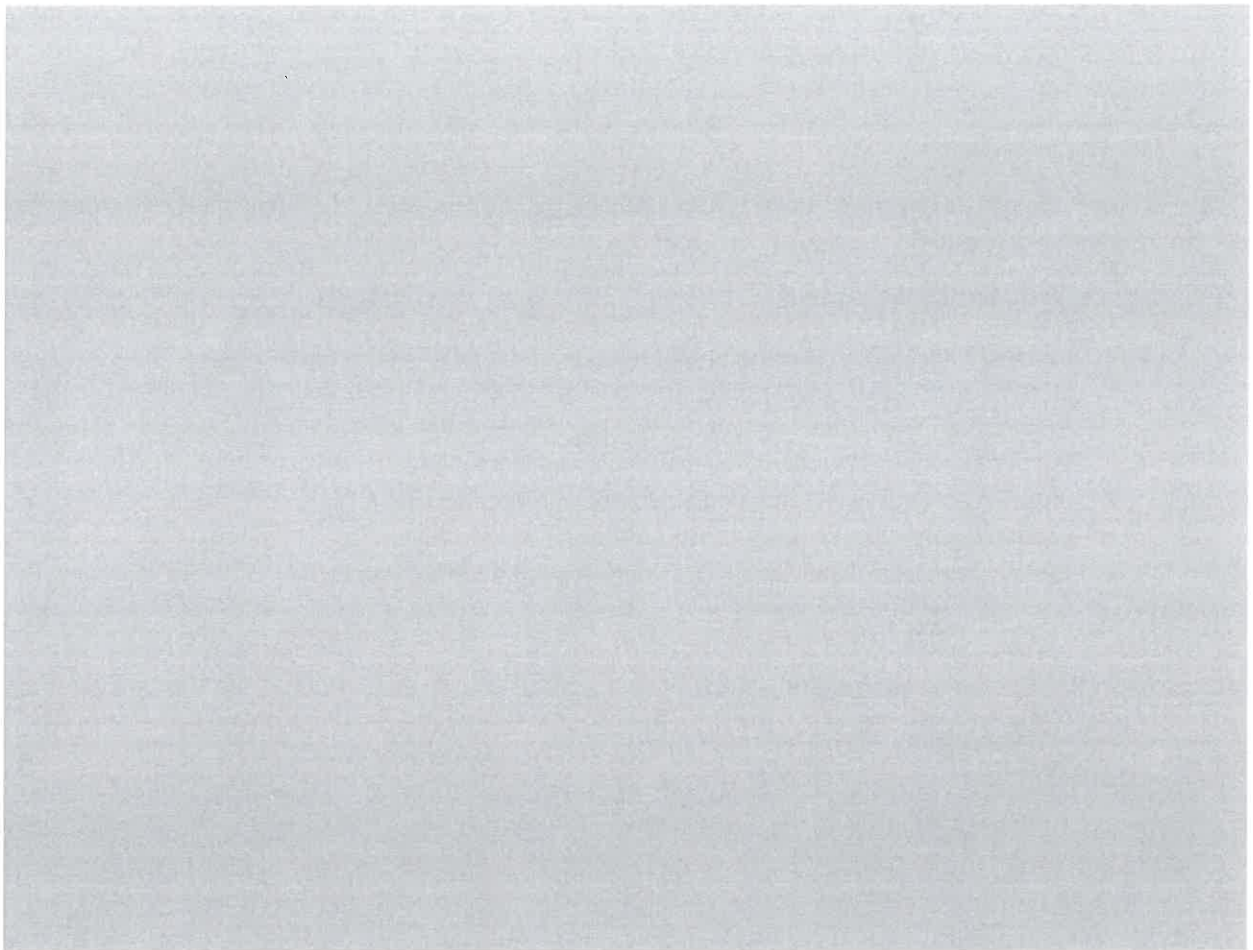
Montáž: Montáž na stenu v priemernej výške stojacej osoby alebo nižšej, z dôvodu uľahčenia používania osobami s postihnutím.

Funkcie, komponenty, bezpečnosť:

- uskutočnenie hovoru (hlasová komunikácia, IVR interaktívna hlasová odozva)
- klávesnica, slúchadlo, prihlásenie prebieha pomocou čísla čiarového kódu identifikačnej karty a jedinečného PIN kódu väznenej osoby (generovanie PIN kódu prebieha pomocou hlasového menu na chodbových automatoch bez zásahu personálu VS)
- možnosť automatického priradenia zariadenia k väznenej osobe
- demontáž prístroja je zabezpečený bezpečnostnými skrutkami
- káblové pripojenie zariadenia je zabezpečené proti vytrhnutiu zo steny.

Tabuľka 2 - Parametre celových telefónov

Názov telefónneho zariadenia:	Celový telefón



Obrázok 2 – Celový telefón

3.3 Telefónny prístroj – video kiosk

Možnosť umiestnenia: Chodby

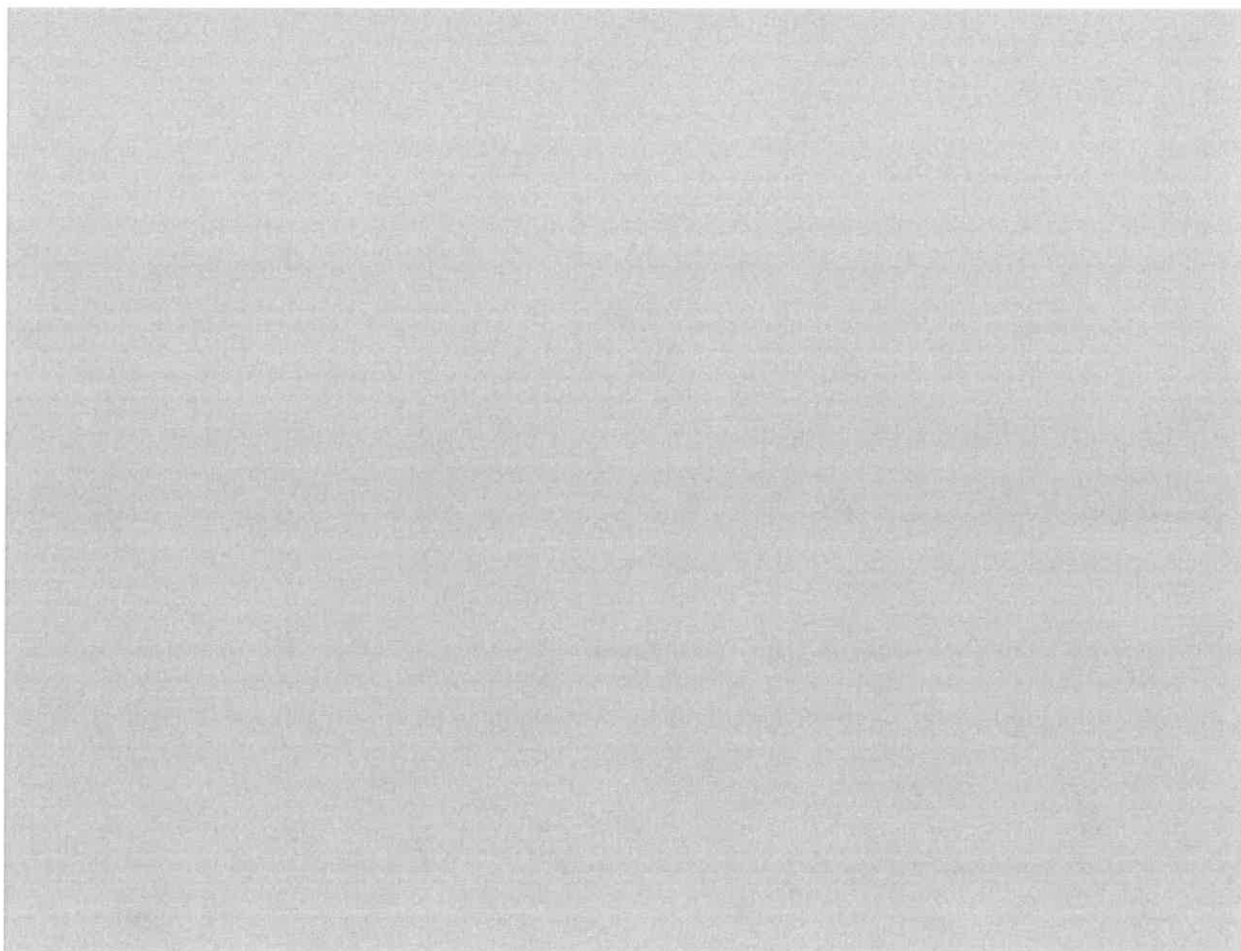
Montáž: Montáž na stenu v priemernej výške stojacej osoby alebo nižšej, z dôvodu uľahčenia používania osobami s postihnutím, možnosť umiestnenia aj horizontálne (napr. na stôl pomocou bezpečnostnej konzoly)

Funkcie, komponenty, bezpečnosť:

- uskutočnenie hovoru prenosom zvuku aj obrazu alebo iba zvuku - možnosť výberu (hlasová komunikácia, IVR interaktívna hlasová odozva, všeobecné informácie o hovore znázornené zároveň aj na obrazovke)
- ovládanie na dotykovej obrazovke (bezpečnostné sklo), slúchadlo, prihlásenie prebieha zadaním čísla čiarového kódu identifikačnej karty a jedinečného PIN kódu väznenej osoby (dvojitá identifikácia)
- rozlíšenie zobrazovacej jednotky zodpovedá zadanému minimu (1280x1024 (SXGA))

- možnosť rozmazania pozadia na strane väznenej osoby
- pozorovací uhol obrazovky 120 stupňov horizontálne a 120 stupňov vertikálne
- schopnosť zobrazenia farieb – 16,7 mil.
- zvýšená odolnosť zobrazovacej jednotky voči mechanickému poškodeniu,
- Trieda ochrany IP55
- Veľkosť displeja od 17 palcov (možné dodanie aj v menšom prevedení pokiaľ o to ZVJS bude mať záujem z bezpečnostných alebo priestorových dôvodov)

Tabuľka 3 - Parametre video kiosku



4. Technické / Softvérové riešenie telefonovania väznených osôb na mobilné čísla a pevné linky

(Podrobný rozpis riešenia na základe požiadaviek v bodoch 3.1 -3.4.42 a iných dokumentoch v zmysle súťažného dialógu)

Telefónny systém pre väznené osoby navrhovaný uchádzačom, je systém pre uzatvorenú skupinu používateľov s technológiou Voice over IP (VOIP) určený priamo pre väznené osoby umiestnené vo väzenských zariadeniach. Implementácia systému by využívala uzatvorenú IP sieť v priestoroch aj mimo priestorov ústavov a koordinátora. Pripojenie systému k verejnej telefónnej sieti by zabezpečila brána SIP Trunk, ako napr. Session Border Controller (SBC).

4.1 Základné súčasti systému:

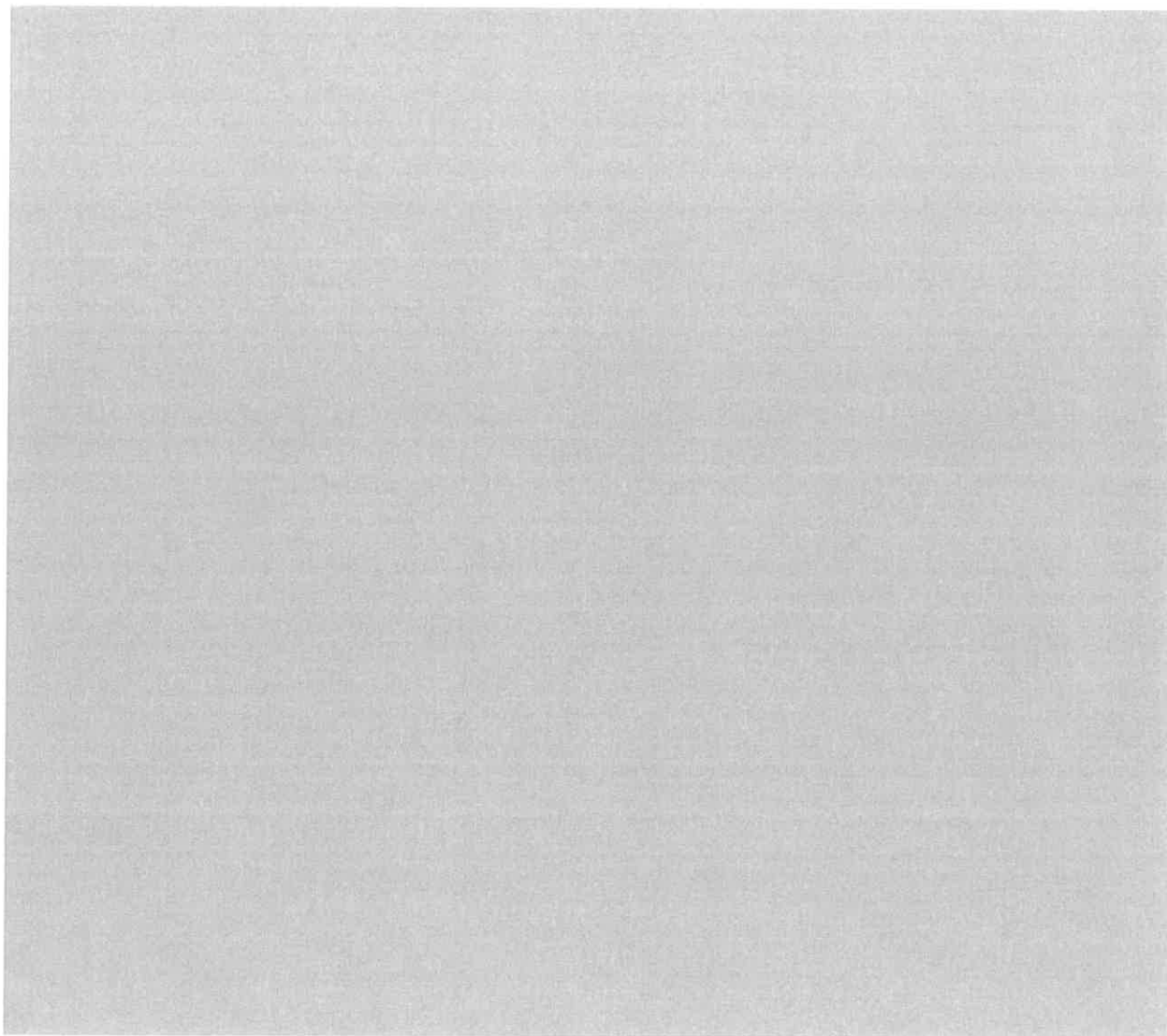
- IP-PBX platforma
- Aplikácia na správu používateľov a hovorov
- Server na prevádzku IP-PBX platformy a aplikácie na správu používateľov a hovorov
- Špeciálne telefóny pre väznené osoby
- Servery na ukladanie a zálohu dát
- Sieťové zariadenia so správou 2. a 3. vrstvy na vytvorenie siete
- Brány firewall a zariadenia na kontrolu bezpečnosti
- Server s webovým portálom na správu systému

Softvérové riešenie uchádzača je navrhované špeciálne pre väzenské prostredie.

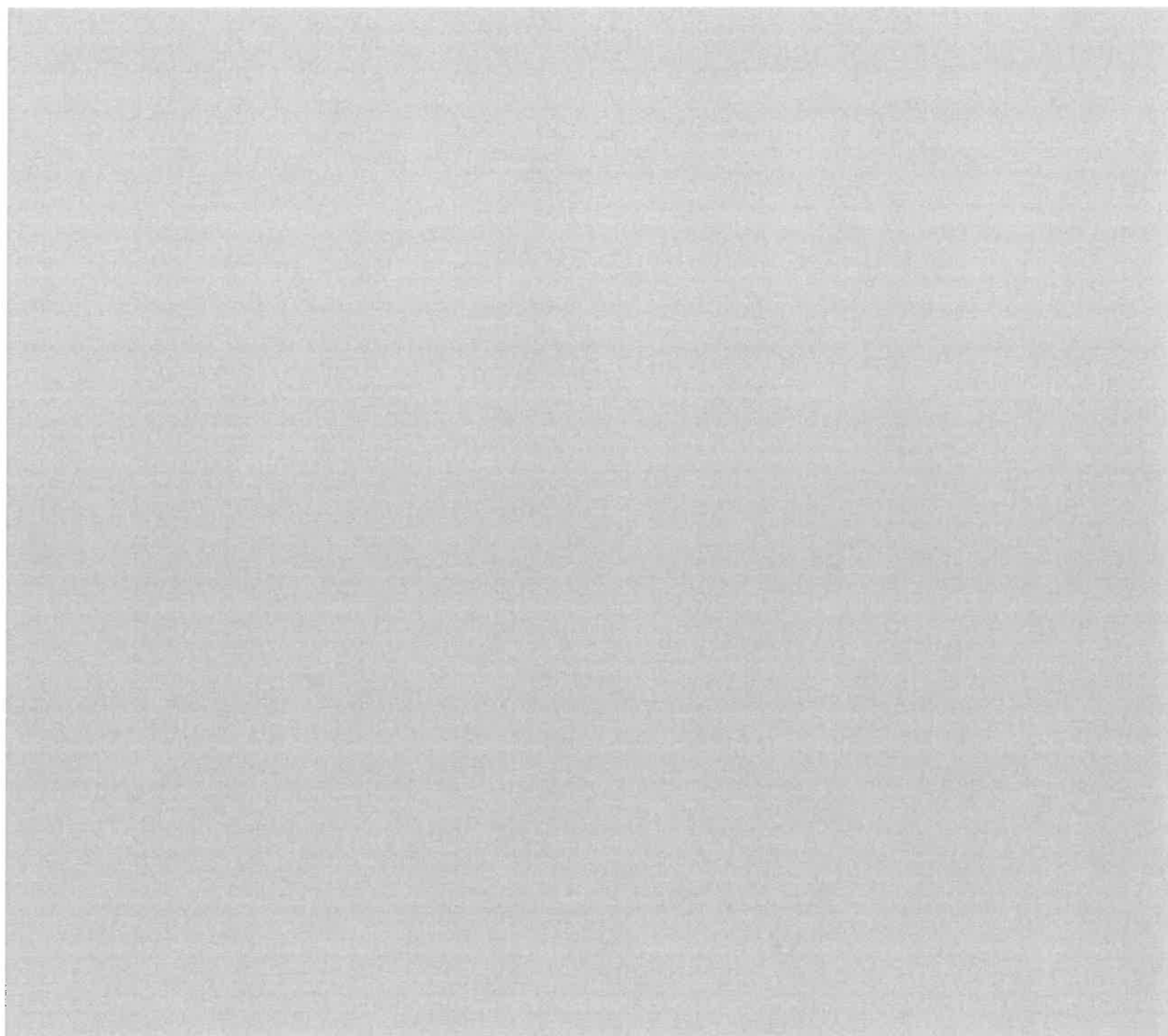
Najdôležitejšími parametrami softvéru sú:

1. spracovanie úloh v reálnom čase prevádzky
2. komplexná analýza dát (história hovorov, špecializované reporty, rozsiahla filtrácia)
3. administratívne funkcie
4. bezpečnostné funkcie.

Technologické riešenie systému:



Obrázok 4- Technologické riešenie siete lokalít



Obrázok 5- Technické prevedenie audio a video volania

Požadovaná početnosť zariadení

Tabuľka 4 - Požadovaná početnosť telefónnych zariadení v ústavoch

Požadovaná početnosť telefónnych zariadení v ústavoch			
Požadovaný počet telefónnych automatov na oddieloch tzv. chodbové automaty	iba audio	s antivandal prevedením antivandal	281
	primárne video/ možnosť audio	s antivandal prevedením	207
Požadovaný počet telefónov na celách	iba audio	bez antivandal prevedenia	1271
		s antivandal prevedením	220
Požadovaný počet telefónnych automatov v priestoroch určených na vychádzky	iba audio	s antivandal prevedením	99

4.2 Funkcie hlasovej komunikácie:

1. Každá väznená osoba bude mať možnosť realizovať telefonickú komunikáciu v rozsahu prideleného profilu (možnosť nastavenia dĺžky a periodicity telefonovania na základe kategorizácie kontaktov) a zakúpeného kreditu. Profily na telefonovanie, limitácie a bezpečnostné nastavenia budú zabezpečené na základe zadania Verejného obstarávateľa uvedené v Prílohe č. 2 dokumentu "Opis predmetu zákazky".
2. Blokovanie prichádzajúcich volaní do ústavu, telefónny hovor bude môcť iniciovať výlučne väznená osoba.
3. Autentifikácia – telefónny hovor sa uskutoční až po úspešnej identifikácii väznenou osobou. Overenie bude možné načítaním/zadaním jedinečného čiarového kódu osobnej karty + PIN kódu zvolenom väznenou osobou v závislosti od zariadenia.
4. Hlasová komunikácia bude obsahovať nasledovné informačné hlásenia:

pre väznenú osobu podľa výberu v nasledovných jazykoch: slovenčina, maďarčina, ruština, angličtina, nemčina

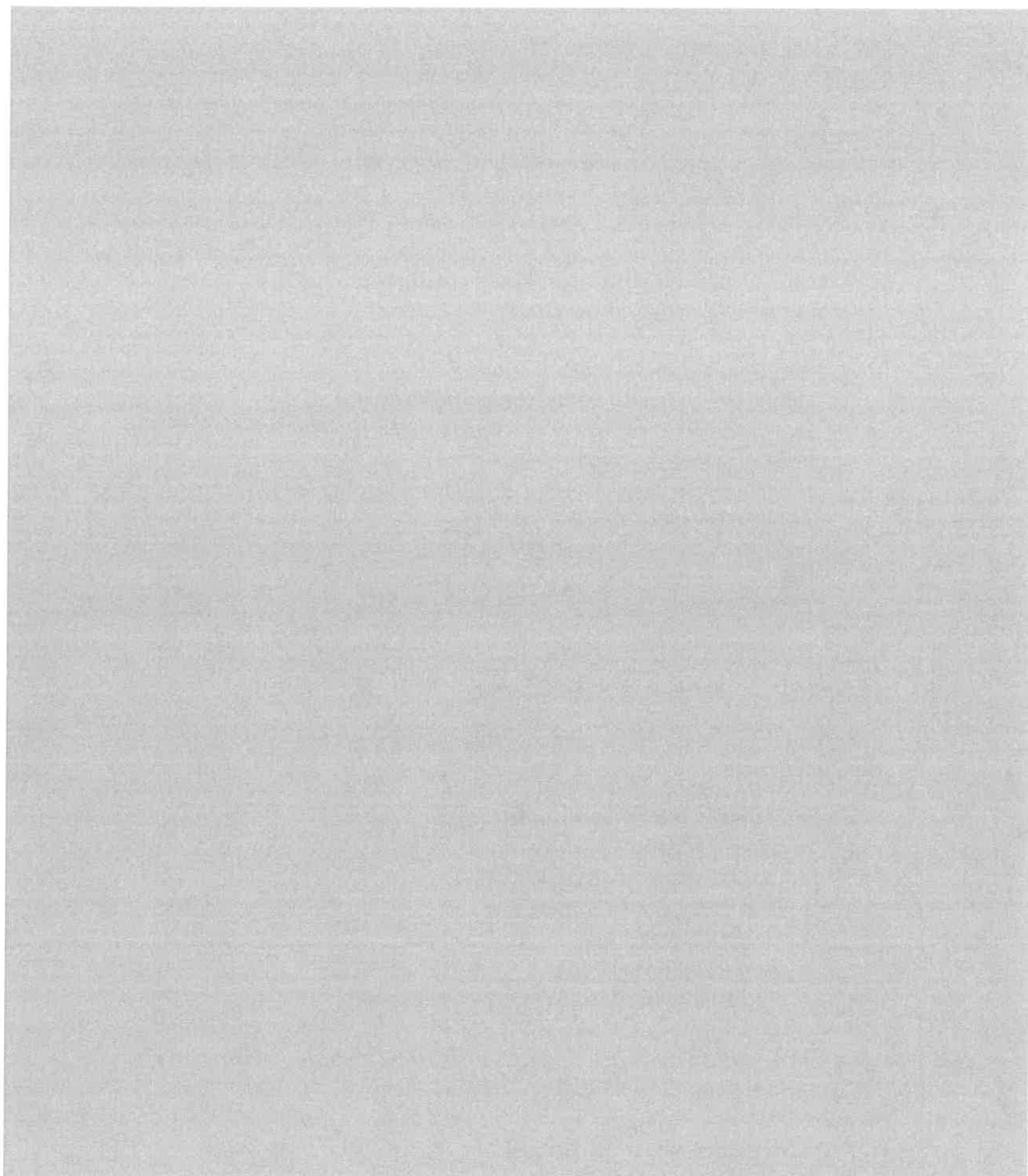
- informáciu o zaznamenaní hovoru a možnom monitorovaní a nahrávaní obsahu hovoru
- informáciu o zostatku kreditu na telefonovanie
- informáciu o možnosti dobitia kreditu
- informáciu o nepovolenom čísle
- informáciu o zablokovaní telefonovania
- informácia o zmene PIN kódu

pre adresáta hovoru

- informáciu o realizácii hovoru z ústavu na výkon väzby / ústavu na výkon trestu odňatia slobody
 - informáciu o možnom monitorovaní a nahrávaní obsahu hovoru
 - zvuková informácia volanému pred samotným nadviazaním hovoru, že hovor prichádza od väznenej osoby a môže byť monitorovaný a nahrávaný a pokračovaním v hovore dáva volaný súhlas na nahrávanie hovoru.
5. IVR hláška o monitorovaní a nahrávaní hovoru ako aj ďalšie informácie budú poskytované pre obe strany bezplatne.
6. Tarifikácia: sekundová tarifikácia, hovory budú účtované až po nadviazaní spojenia.

4.3 Funkcie video volaní:

1. Každá väznená osoba bude mať možnosť realizovať telefonickú komunikáciu v rozsahu prideleného profilu (možnosť nastavenia dĺžky a periodicity telefonovania na základe kategorizácie kontaktov) a zakúpeného kreditu.
2. Blokovanie prichádzajúcich volaní do ústavu - iniciovať video hovor bude môcť výlučne väznená osoba.
3. Autentifikácia, t.j. telefonovať bude môcť len väznená osoba po jej overení rovnakým spôsobom ako pri hlasových / audio volaniach.
4. Realizácia video volania sa zabezpečí tak, že po zadaní telefónneho čísla dostane volaný účastník SMS správu s jedinečným autentifikačným kódom pre každé volanie, daný kód bude potrebné do 1 minúty (hodnota je konfigurovateľná) zadať do „uzavretej“ aplikácie na to určenej. Po uplynutí lehoty platnosť kódu z bezpečnostných dôvodov zanikne.
5. Komunikácia bude prebiehať v bezpečnej aplikácii vytvorenej len na účely video volaní s väznenými osobami, dostupnými na zariadeniach s operačným systémom Android a iOS.
6. Informácie o nahrávaní a monitorovaní video hovoru budú zabezpečené pre volaného aj volajúceho.



Obrázok 6- Priebek video hovoru

4.4 Funkcie na administráciu činností súvisiacich s telefonovaním:

1. Všetky funkcionality administrácie systému pri oboch typoch volaní sú totožné (audio aj video hovory budú spravované v rámci jedného systému).
2. Systém bude centralizovaný, funkcie budú dostupné pre jednotlivé užívateľské skupiny personálu ZVJS podľa definovaných rolí (oprávnení) na základe zadania Verejného obstarávateľa.
3. Informačný systém automatizovane vytvorí telefónne kontá (určené na administráciu) pre každú väznenú osobu po prijatí do výkonu väzby a výkonu trestu odňatia slobody (ďalej len "výkon trestu") na základe dostupných informácií z IS ZVJS.
4. Pri prepustení z výkonu väzby a výkonu trestu odňatia slobody sa telefónne konto presunie do neaktívnych kont – prenos údajov z informačného systému zboru a vyhľadávanie podľa jednotného identifikátora (základné číslo väznenej osoby).
5. Obsah telefónneho konta väznenej osoby:
 - identifikácia väznenej osoby
 - status (aktívny/neaktívny/pod revíziou/zablokovaný)
 - ústav (organizačná jednotka) v ktorom sa aktuálne väznená osoba nachádza
 - výška zakúpeného kreditu
 - registrované povolené a zakázané telefónne čísla (vrátane údajov o sociálnych kontaktoch a právnych kontaktoch)
 - realizované hovory (vrátane údajov o dĺžke volania, volanom telefónnom čísle a cene hovoru)
 - priradené celové zariadenie, v prípade, že ho väznená osoba má k dispozícii.
6. Systém na telefonovanie uchádzača bude plne kompatibilný a prepojený na IS ZVJS podľa požiadaviek a kritérií Verejného obstarávateľa.

z dôvodu zakúpenia kreditu na telefonovanie väznenou osobou sa z IS ZVJS do IS NTS preneseú nasledovné údaje:

- základné číslo väznenej osoby,
- čiarový kód väznenej osoby,
- dátum narodenia väznenej osoby,
- priezvisko väznenej osoby,
- meno väznenej osoby,
- stav identifikačnej karty,
- možná suma na nákup kreditu na telefonovanie.

7. Po zakúpení kreditu na telefonovanie väznenou osobou sa sa z IS NTS do IS ZVJS sa preneseú nasledovné údaje:
 - základné číslo väznenej osoby,
 - čiarový kód väznenej osoby,
 - dátum narodenia väznenej osoby,

- priezvisko väznenej osoby,
 - meno väznenej osoby,
 - stav identifikačnej karty,
 - možná suma na nákup kreditu na telefonovanie
 - suma nákupu kreditu na telefonovanie,
 - dátum nákupu kreditu na telefonovanie
8. Možnosť zakúpenia kreditu na telefonovanie osobami vo výkone väzby a výkone trestu prostredníctvom telefónnych prístrojov inštalovaných v ústavoch.
 9. Služba externého dobíjania kreditu na telefonovanie rodinnými príslušníkmi a známymi prostredníctvom verejne prístupného portálu.
 10. Možnosť okamžitého použitia zakúpeného kreditu na telefonovanie väznenou osobou počas celého pobytu vo výkone trestu, aj pri premiestnení väznenej osoby do iného ústavu.
 11. Funkcionalita zabezpečenia automatického účtovania a podrobných výpisov hovorov väznených osôb bude súčasťou riešenia.
 12. Fakturácia ústavov za zakúpené kredity na telefonovanie väznenými osobami priamo z výkonu väzby/výkonu trestu bude zabezpečená na mesačnej báze.
 13. Funkcie v súvislosti s vrátením nepoužitého kreditu na telefonovanie poskytovateľom telefónnej služby pri/po prepustení väznenej osoby na slobodu (resp. prerušení trestu) priamo väznenej osobe, resp. prepustenej osobe budú zabezpečené poskytovateľom na základe dokumentu "Potvrdenie o vrátení nevyčerpaného kreditu na telefonovanie" (Vzhľad dokumentu sa sfinalizuje po rokovaní so ZVJS v projektovej fáze). Systém navrhovaný uchádzačom pri prepustení väznenej osoby vygeneruje a automaticky vyplní daný dokument o refundácii. Následne zamestnanec ústavu report vytlačí, podpíše a odovzdá väznenej osobe. Prepustená osoba ňou vybranou formou podpísaný report pošle späť poskytovateľovi.

POTVRDENIE O VRÁTENIE NEVYČERPANÉHO KREDITU NA TELEFONOVANIE – BVfon Slovakia, s.r.o.

Osobné údaje (predvyplnené systémom)

Meno:	Organizačná jednotka:
Prezvisko:	Zostatkový kredit:
Základné číslo:	

Dátum

Podpis zamestnanca a pečaťka ZVJS

Vrátenie kreditu na telefonovanie – postup a podmienky

--

Osobné údaje (vyplní žiadateľ)

Meno:	Číslo bankového účtu:
Prezvisko:	Kontaktná e-mailová adresa:

Dátum

Podpis žiadateľa

Obrázok 7 – Návrh potvrdenia o vrátení nevyčerpaného kreditu na telefonovanie po prepustení

- Možnosť použitia rovnakého základného čísla odsúdeného pre účely telefonovania (nákupu kreditu na telefonovanie) pri opätovnom nástupe do výkonu trestu po prerušení trestu bude súčasťou riešenia.
- Softvérové riešenie pre telefonovanie umožní vytvoriť pracovníkovi ZVJS rôzne reporty (prehľad zakúpených kreditov na telefonovanie, vynulovanie kreditu na telefonovanie, atď. vid' bod 19) za konkrétne väznené osoby, za určené skupiny väznených osôb alebo za konkrétny ústav.
- Integrácia na informačný systém ZVJS - prenos údajov o nástupe do výkonu väzby a výkonu trestu bude zabezpečený na základe zadania Verejného obstarávateľa. Požiadavky a časový harmonogram integrácie súčasných (VVaVT, FEOO, EOaO2) a nových (OPRAP-SW) modulov IS ZVJS - na základe vyjadrenia verejného obstarávateľa sa budú riešiť počas realizácie Zmluvy.
- Povolenie telefonovania na akékoľvek telefónne číslo (nielen číslo evidované v informačnom systéme zboru) a blokovanie volaní na vybrané telefónne čísla bude možné zadefinovať na úrovni organizačnej jednotky.

18. Možnosť telefonovania na základe definovania povolených (whitelist) alebo zakázaných (blacklist) telefónnych čísiel na úrovni organizačnej jednotky v súlade s požiadavkami verejného obstarávateľa.

19. Uchádzač poskytne bezpečnostné nastavenia v súlade s požiadavkami Verejného obstarávateľa:

- blokovanie všetkých telefónnych hovorov väznenej osoby (individuálne bezpečnostné opatrenie)
- blokovanie všetkých telefónnych hovorov z ústavu (hromadné bezpečnostné opatrenie)
- možnosť nastavenia harmonogramu prevádzky telefónnych zariadení počas týždňa
- automatizované priradenie celového telefónneho prístroja podľa označenia cely/izby v informačnom systéme zboru
- možnosť vytvárania nasledovných reportov podľa agregácie všetkých evidovaných údajov :
 - Report telefónneho čísla registrovaného u viacerých obv./ods.
 - Zdieľané telefónne čísla
 - Zoznam finančných transakcií
 - Report o čerpaní kreditu väznených osôb v danej organizačnej jednotke
 - Report o výkaze účtu väznenej osoby
 - Súhrnná správa o spotrebe väznenej osoby
 - Súhrnný report pri vynulovaní kreditu a prepustení väznenej osoby
 - Štatistiky využívania systému.

Okrem toho systém umožní vytvárať reporty z nasledujúcich zoznamov vo forme .xlsx, .pdf, .csv:

- zoznam obvinených a odsúdených (a k nim prislúchajúce ďalšie údaje ako: identifikačné čísla, organizačné jednotka, status)
- pravidlá telefonovania (a k nim prislúchajúce ďalšie údaje ako : úroveň pravidiel, názov, typ, kategória, status používania)
- zoznam zariadení (a k nim prislúchajúce ďalšie údaje: názov, identifikátor, organizačná jednotka, skupina, stav, typ, popis)
- zoznamy kontaktov daného obv./ods.
- používatelia systému (a k nim prislúchajúce ďalšie údaje ako: meno – nepovinné, užívateľské meno, e-mailová adresa, prislúchajúca organizačná jednotka, užívateľská skupina).

20. Užívateľská príručka pre používateľov systému na administráciu činností súvisiacich s telefonovaním bude dostupná priamo v konte užívateľa systému.

21. Užívateľské role budú zabezpečené na základe zadania Verejného obstarávateľa:

Užívateľské role pre:

GR ZVJS: IKT, PBS, VVaVT, Ekonomika, Test – v rámci GR ZVJS prístup ku všetkým

Údajom z ústavov VV a VTOS a ich organizačných jednotiek, (niektoré môžu byť v režime read only)

- **IKT:** prístup k všetkým základným funkcionalitám systému za účelom preverenia funkčnosti, kontroly vložených údajov, diagnostika., prístup k full log údajom,

- **PBS:** prístup k údajom o obv./ods., údajom o ich telefónnych kontaktoch, prístup

k záznamom telefónnych hovorov, možnosť stiahnutia záznamov, možnosť prepisu reči,

- **VVaVT:** prístup k údajom obv./ods., prístup k telefónnym kontaktom,

- **Ekonomika:** prístup k údajom obv./ods., prístup ku kontu obv./ods. za účelom kontroly výšky kreditu,
- **Test:** prístup k základným funkcionalitám systému za účelom diagnostiky.

Užívateľské role pre:

ÚSTAV: IKT, PBS, VVaVT, Ekonomika, Test – v rámci ÚSTAVU prístup k údajom v danej

lokalite,

- **IKT:** prístup k všetkým základným funkcionalitám systému za účelom preverenia funkčnosti, kontroly vložených údajov, diagnostika, prístup k full log údajom,
- **PBS:** prístup k údajom o obv./ods., údajom o ich telefónnych kontaktoch, prístup k záznamom telefónnych hovorov, možnosť stiahnutia záznamov, možnosť prepisu reči (možnosť pridania read only konta v iných ústavoch),
- **VVaVT:** prístup k údajom obv./ods., prístup k telefónnym kontaktom,
- **Ekonomika:** prístup k údajom obv./ods., prístup ku kontu obv./ods. za účelom kontroly výšky kreditu na telefonovanie,
- **Test:** prístup k základným funkcionalitám systému za účelom diagnostiky, kontrola funkcií telefonovania v lokalite.

22. Možnosť pridávania užívateľov do jednotlivých užívateľských skupín v ľubovoľnom počte.
23. Možnosť konfigurácie prevádzkového času jednotlivých zariadení individuálne, podľa organizačnej jednotky alebo podľa typu (celové telefóny, telefóny na vychádzkových dvorcoch, telefóny na chodbách, zariadenia určené pre video telefonovanie).

4.5 Funkcie žiadané oddelením preventívnej bezpečnostnej služby (PBS)

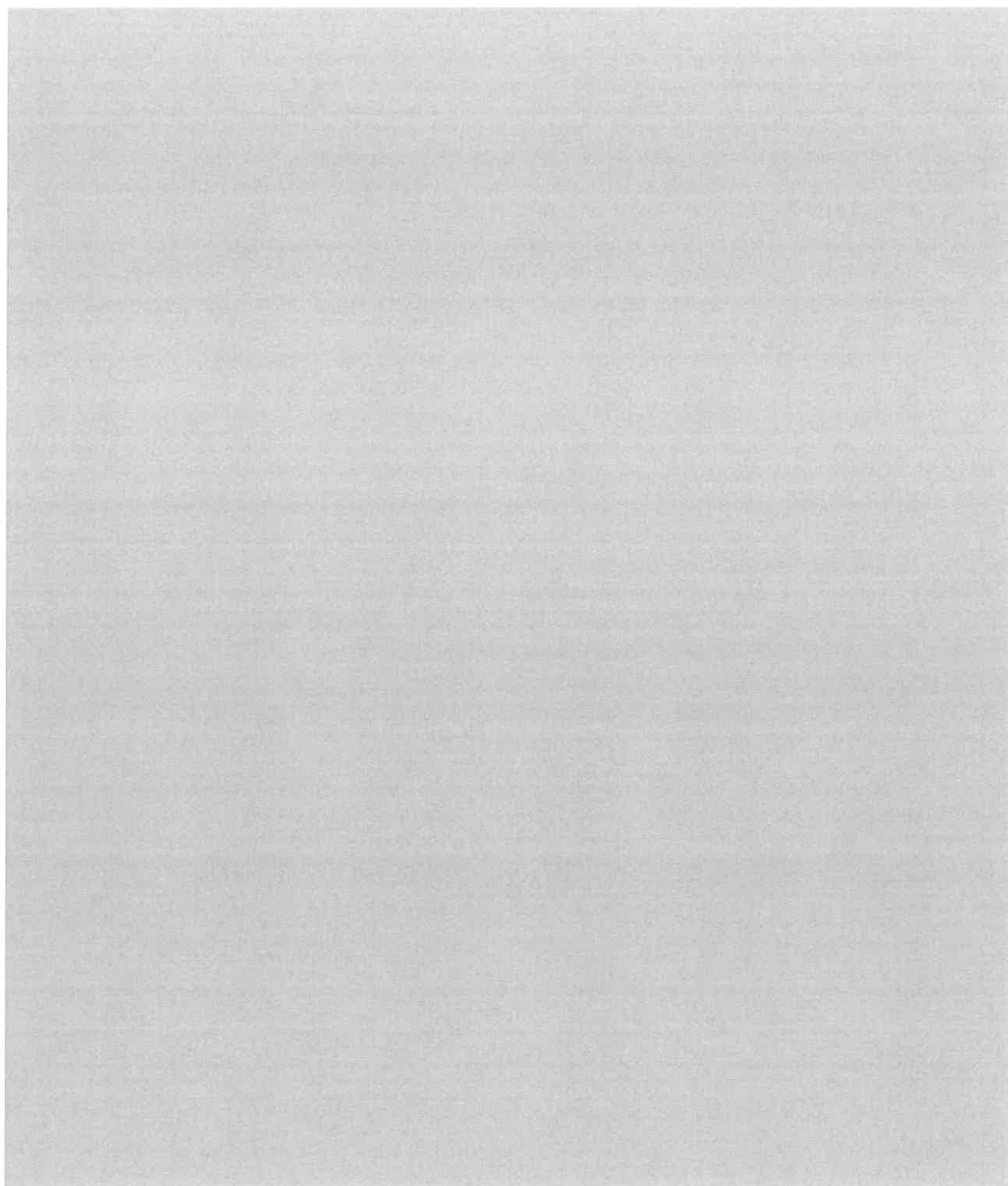
1. Rozširovanie systému (pridávanie koncových zariadení) podľa požiadaviek ústavov je možné na základe predošlej komunikácie.
2. Hovory budú smerované z ústavov cez komunikačnú sieť (operátora), ktorú zabezpečí a bude spravovať poskytovateľ služby a bude plne znášať náklady na jej prevádzku.
3. Informačný systém bude centrálné riadený zo strany GR ZVJS (primárny systém), všetky dáta, záznamy, nahrávky budú na centrálnom dátovom úložisku, resp. na záložnom dátovom úložisku.
4. Nahrávky a databáza budú zálohované v Ústave na výkon väzby a Ústave na výkon trestu odňatia slobody Banská Bystrica (záložný systém), všetky dáta, záznamy, nahrávky budú aj na záložnom dátovom úložisku na základe zadania Verejného obstarávateľa.
5. Vytvorenie high availability (HA) zapojenia bude zabezpečené - nahrávky hovorov budú ihneď dostupné pre väzenský personál aj zo sekundárneho zariadenia na zálohovanie nahrávok v prípade problémov s primárnym dátovým zariadením. Nebude potrebné ich vyžiadanie od nášho servis desku.
6. Prístup na centrálné servery z lokálnych PC staníc ústavov smerované cez sieť ZVJS podľa zadania Verejného obstarávateľa.

4.6 Základné bezpečnostné komponenty a funkcie riešenia uchádzača

1. Vyhradené privátne pripojenia z bodu do bodu vo vrstve 2 z jednotlivých stanovišť zákazníka do dátového centra budú tvoriť neverejnú uzatvorenú infraštruktúru.
2. V dátovom centre sa použijú zálohované brány firewall s nástrojmi na kontrolu paketov vo vrstvách 3 až 7.
3. Využívanie systému dôveryhodných, DMZ a nedôveryhodných segmentov siete s reštriktívnymi pravidlami politiky a kontrolou prístupu zabezpečenou špecialistami na sieťovú bezpečnosť.
4. Stavba siete riešenia využije obmedzenú uzatvorenú skupinu bez akéhokoľvek prepojenia do siete Internet alebo iných sietí tretích strán.
5. Topológia Hub-n-Spoke bez fyzických či logických (smerovanie na základe IP adres a prístupových zoznamov (ACL)) prepojení medzi jednotlivými stanovišťami zákazníkov.
6. V celej sieti sa využije privátne IP adresovanie a v dátovom centre riadené statické smerovanie len do zabezpečených dôveryhodných podsietí BVFon Slovakia. Nevyužije sa žiadne predvojené smerovanie ani brány poslednej záchrany.
7. V prípade použitia verejných sietí na poskytnutie technickej podpory zo serverov v dátových centrách využijú technici spoločnosti BVFon Slovakia na správu vzdialeného prístupu virtuálne privátne siete so šifrovaním IPSEC.
8. Lokalita pre zálohovanie dát bude vybudovaná podľa zadania Verejného obstarávateľa : Na GR ZVJS a v ÚVV a ÚVTOS Banská Bystrica (primárne a sekundárne pripojenie, cez ktoré sa bude využívať systém na správu telefonovania obv./ods.)
9. Zálohovať sa budú:
 - Nahrávky video a audiohovorov
 - Kópia databázy

Všetky zálohy budú šifrované pomocou šifrovania AES256. Okrem toho bude šifrovaná aj samotná databáza.

10. Zálohovanie databázy sa vykoná každý deň v noci, pričom raz za týždeň sa urobí záloha všetkých dát. Nahrávky budú zálohované v reálnom čase.



Obrázok 8- Centrálné riadenie a zálohovanie systému

11. Integrácia na existujúce moduly IS zboru (VVaVT, FEOO, EOaO2, Cogniware, atď.) bude súčasťou riešenia po získaní presných zadaní a kontaktov na partnerské spoločnosti od Verejného obstarávateľa.
12. Uchádzač zabezpečí nevyhnutný rozvoj a kontinuitu systému počas celej doby platnosti zmluvy.
13. Uchádzač zabezpečí potrebný servis na vybudovanej infraštruktúre nutnej na zabezpečenie služby telefonovania.
14. Riešenie uchádzača zabezpečí automatické pridelovanie oprávnení pre používateľov zboru na základe definovania skupín a organizačných jednotiek.
15. Uchádzač zriadi „Help desk“ na nahlasovanie porúch (ZVJS) a reklamovanie služieb (ZVJS), prostredníctvom funkcionality informačného systému, a Help desk pre príbuzných v súvislosti s online dobíjaním kreditu.
16. IVR hlášky sú rozpísané v bode 3.1.4 (Obsah hlasovej komunikácie).
17. Riešenie uchádzača je plne kompatibilné s podmienkami GDPR a kladie veľký dôraz na ochranu osobných údajov.

Dátové úložisko bude navrhnuté tak, aby malo dostatočné kapacity na uchovávanie nahrávok audio a video hovorov na 12 mesiacov (podľa § 21 ods. 3 zákona č. 221/2006 Z. z. o výkone väzby v znení neskorších predpisov a § 27 ods. 3 zákona č. 475/2005 Z. z. o výkone trestu odňatia slobody a o zmene a doplnení niektorých zákonov) a uchovávanie metadát po dobu 10 rokov. Prepisy audiohovorov budú archivované v rovnakej dĺžke ako nahrávky hovorov.
18. Bude zabezpečená archivácia údajov o každom hovore/video hovore, resp. pokuse o nadviazanie spojenia, dátum, čas, identifikátory volajúceho, volaného, cena, status hovoru - nadviazaný, zamietnutý, neplatný pokus, zakázané tel. číslo, ukončený väznenou osobou, ukončený volaným)
19. Systém umožní monitorovanie, zaznamenávanie a prehrávanie telefónnych hovorov a video hovorov obv./ods. pre vybrané používateľské skupiny.
20. Systém bude obsahovať funkciu hromadného sťahovania nahrávok (po 10, 20, 50, 100 nahrávkach s možnosťou stiahnutia všetkých dostupných nahrávok naraz za vymedzené časové obdobie a s možnosťou usporiadania stiahnutých hovorov chronologicky).
21. Systém umožní prehľad histórie všetkých uskutočnených hovorov (vrátane hovorov s advokátmi/právnymi kontaktmi) s možnosťou vyhotovenia zoznamu a tlače, údaje o telefónnych hovoroch (dátum, názov automatu, volané číslo, popis s kým obv./ods. telefonuje, organizačná jednotka, ústav, trvanie hovoru, cena hovoru, status hovoru, typ tarify) budú dostupné pre užívateľské skupiny sa daným oprávnením.
22. Systém poskytne detailné logovanie hovorov (dátum, čas, volajúca osoba, volaná osoba, typ hovoru, trvanie, zariadenie, status, cena,) a logov správania sa väznených osôb v systéme.
23. Systém poskytne zoznam povolených kontaktov (vrátane histórie a zrušených kontaktov s uvedením dôvodov zrušenia kontaktu, meno, kto kontakt zrušil a kedy) s možnosťou tlače.
24. Systém umožní vyhľadávanie hovorov podľa nasledovných parametrov: (meno obv./ods., organizačná jednotka, zariadenie, volané číslo, kategória kontaktu, dátum hovoru, minimálne trvanie hovoru, typ tarifikácie, monitorovanie alebo zaznamenávanie, status záznamu, poznámky pridané používateľom, označení obvinení alebo odsúdení alebo označené kontakty, dôvod ukončenia hovoru).
25. Poskytne možnosť vytvárania reportov podľa všetkých evidovaných údajov (reporty sú rozpísané v bode 3.3.19)

26. Systém poskytne možnosť monitorovania hovoru v reálnom čase, možnosť ukončenia resp. prerušenia hovoru.
27. Hlasová komunikácia bude obsahovať informačné hlásky pre telefónne hovory a video hovory rozpísané v bode 3.1.4 (Obsah hlasovej komunikácie).
28. Systém umožní verifikáciu obv./ods. prostredníctvom čiarového kódu a PIN-kódu.
29. Systém umožní korekcie prístupových práv (podľa služobného zaradenia príslušníkov PBS, VVVT, IKT; GR ZVJS - celoslovensky, ústav - lokálne).
30. Systém umožní rýchle vyhľadávanie obv./ods. na základe mena, priezviska alebo identifikačného čísla.
31. Systém umožní deaktivovaný status obv./ods. (spomínaný v Opise predmetu zákazky ako tzv. „Mŕtvy stav“) v prípade, keď sa obv./ods. nenachádza v ústave (napr. z dôvodu eskorty do iného ústavu, prepustenia na slobodu, hospitalizácie v TN) a umožní stiahnutie hovorov zaznamenaných v ústave.
32. Systém umožní blokovanie prichádzajúcich telefónnych hovorov, hovory môže iniciovať len obv./ods.; telefonovanie len na povolené telefónne čísla (v prípade používania funkcie whitelistu) resp. telefonovanie na všetky čísla okrem zablokovaných čísiel (funkcia blacklistu)
33. Systém zabezpečí detekciu presmerovaných volaní a prerušenie týchto volaní na základe identifikácie SIP kódu 181 – Call is being forwarded poskytnutého od telefónneho operátora.
34. Systém bude plne integrovaný s informačnými systémami zboru na základe zadania Verejného obstarávateľa a po zverejnení potrebných informácií k vývoju a implementácii rozhrania.
35. Systém umožní prepis uložených nahrávok telefonických hovorov obv./ods. do textu pre vybrané väznené osoby alebo vybrané hovory v slovenskom alebo maďarskom jazyku. Prepis hovorov bude zabezpečený pre maximálne 15% celkovej minútáže hovorov za mesiac. Prepisy hovorov sa vytvoria približne 10 minút po ukončení hovoru (v závislosti od dĺžky hovoru a paralelne prebiehajúcich prepisov v danom čase). Prepisy bude možné stiahnuť v formáte .docx a .pdf.
36. Systém umožní rozpoznanie zadefinovaných kľúčových slov pre vybrané väznené osoby alebo konkrétne hovory v slovenskom alebo maďarskom jazyku po ukončení telefonického hovoru obv./ods. a zároveň o tom užívateľa upozorní (funkcia notifikácie). Na základe požiadavky Verejného obstarávateľa v treťom kole súťažného dialógu, rozpoznanie kľúčových slov bude zabezpečené z nahrávok hovorov. Prepis hovorov a rozpoznanie kľúčových slov bude zabezpečené pre maximálne 15% celkovej minútáže hovorov za mesiac.
- Proces analýzy nahrávok bude nasledovný:
- Užívateľ manuálne označí konkrétny hovor alebo označí obv./ods.pre analýzu nahrávky (potreba zadania dátumu na ukončenie funkcie prepisu a analýzy kľúčových slov u vybraného obv./ods.)
 - (Označený) obv./ods.ukončí hovor
 - Vytvorenie nahrávky z hovoru
 - Prebehne analýza jazyka hovoru
 - Vytvorí sa prepis hovoru v slovenskom alebo maďarskom jazyku
 - Detekcia kľúčových slov
 - Notifikácia pre užívateľa o zaznamenaní kľúčového slova.
37. Systém umožní kontrolu telefónnych čísiel registrovaných u viacerých obv./ods. vo forme reportu :

- Report telefónneho čísla registrovaného u viacerých ods./obv. (možnosť vyhľadávania konkrétneho telefónneho čísla)
- Zdieľané telefónne čísla (možnosť exporu všetkých telefónnych čísiel registrovaných u viacerých obv./ods..)

5. Osobitné zmluvné požiadavky

5.1 Reklamácia služieb

Informácie o poskytovaných službách

Vo všetkých väzenských zariadeniach a jeho organizačných jednotkách budú mať väznené osoby v blízkosti telefónnych aparátov k dispozícii cenník hovorov, tarify pásma, manuál na používanie zariadenia a reklamačný poriadok s uvedením písomného kontaktu priamo na poskytovateľa, cez ktorý bude môcť väznená osoba reklamovať kvalitu služieb, pretelefonovanú čiastku a získať ďalšie informácie o telefonovaní.

Za vybavenie reklamácie zodpovedá poskytovateľ.

5.2 Vstupný kredit

Uchádzač pri vzniku každého telefónneho konta poskytne na svoje náklady väznenej osobe kredit v minimálnej hodnote 3 eur. Doba platnosti vstupného kreditu bude 30 kalendárnych dní.

5.3 Voľný ročný kredit

Poskytovateľ minimálne raz ročne (na základe požiadavky ZVJS) poskytne na svoje náklady väznenej osobe kredit v minimálnom rozsahu 15 minút (napr. vianočný bonus). Hodnota ročného kreditu je uvedená v Prílohe č. 3 záverečnej ponuky uchádzača.

5.4 Prevádzkové náklady

Poskytovateľ neverejnej telefónnej služby bude uhrádzať ústavom a GR ZVJS prevádzkové náklady spojené s poskytovaním telefónnej služby.

5.5 Náklady na opravu/výmenu poškodeného telefónneho prístroja

Náklady na opravu/výmenu poškodeného telefónneho prístroja znáša poskytovateľ s možnosťou vymáhania škody občianskoprávnou cestou (škodu od väznenej osoby vymáha poskytovateľ).

5.6 Prevádzkyschopnosť zariadení (hardvér, softvér)

Poskytovateľ bude zodpovedať za to, že všetky zariadenia (hardvér, softvér) budú plne funkčné, prevádzkyschopné, bude zabezpečovať ich údržbu, opravy a modernizáciu počas platnosti a účinnosti zmluvy.

5.7 Prevádzkyschopnosť zariadení (hardvér, softvér)

Uchádzač postupuje licenciu na používanie IS s účinnosťou odo dňa riadneho odovzdania a prevzatia diela.

5.8. Licencia na používanie diela

Uchádzač postupuje licenciu na používanie diela/IS s účinnosťou odo dňa riadneho odovzdania a prevzatia diela.

5.9 Ďalšie zmluvné požiadavky

- Uchádzač spĺňa požiadavky zákona č. 452/2021 Z. z. o elektronických komunikáciách, vrátane všeobecného povolenia podľa ustanovenia § 8 uvedeného zákona
- Uchádzač predloží pred uzatvorením zmluvy záznam z auditu kybernetickej bezpečnosti v zmysle platných predpisov zákona č. 69/2018 Z. z. o kybernetickej bezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov a vyhlášky Národného bezpečnostného úradu č. 362/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje obsah bezpečnostných opatrení, obsah a štruktúra bezpečnostnej dokumentácie a rozsah všeobecných bezpečnostných opatrení. – Uchádzač nie je poskytovateľom digitálnych služieb a nezamestnáva aspoň 50 zamestnancov, z toho vychádzajúc daná požiadavka sa na uchádzača nevzťahuje.
- Uchádzač pri nasadení informačného systému do infraštruktúry ZVJS vykoná penetračný test a predloží správu z penetračného testu, na základe plnenia minimálnych bezpečnostných požiadaviek podľa Vyhlášky Úradu podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu č. 179/2020 Z. z., ktorou sa ustanovuje spôsob kategorizácie a obsah bezpečnostných opatrení informačných technológií verejnej správy na náklady úspešného uchádzača/poskytovateľa.

6. Požiadavky vo vzťahu k výstavbe ďalšieho ústavu v Rimavskej Sobote – Sabová

Uchádzač je pripravený poskytovať neverejnú telefónnu službu aj v novo vznikajúcom ústave podľa zadania a kritérií verejného obstarávateľa.

7. Ostatné požiadavky

7.1 Testovacie prostredie, testovací účet

Za účelom možnosti otestovania funkčnosti nového IS NTS uchádzač zriadi testovacie prostredie v priestoroch ÚVV a ÚVTOS Bratislava. Na testovacom prostredí bude možné otestovať jednotlivé funkcionality IS NTS pred nasadením do produkčného prostredia.

V rámci rýchlej diagnostiky a možnosti detailného písania prípadných porúch IS NTS poskytovateľ služby zriadi „testovací účet“. K testovaciemu účtu budú priradené testovacie ID karty, pomocou ktorých budú vedieť určení príslušníci ZVJS uskutočniť testovací hovor v rámci všetkých sietí v SR. V rámci testovacích volaní bude možnosť dovolať sa na telefónne čísla, ktoré budú zadefinované v IS NTS (služobné telefónne čísla, súkromné telefónne čísla určených príslušníkov). Zriadenie a manažment testovacích kariet bude nastavený v závislosti od logiky rozhrania s IS ZVJS.