



ZÁPIS

z prípravných trhových konzultácií v rámci prípravy verejného obstarávania

podľa § 25 zákona č. 343/2015 Z. z. o verejnom obstarávaní a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o verejnom obstarávaní“)

1. Názov predmetu zákazky

„SIP trunk“

2. Dátum konania

16.12.2022 od 09:00 do 10:00
16.12.2022 od 11:30 do 12:30
19.12.2022 od 09:00 do 10:00
19.12.2022 od 10:30 do 11:30
19.12.2022 od 13:00 do 14:00
19.12.2022 od 14:15 do 15:15

3. Účastníci PTK

Pre účely záznamu z prípravných trhových konzultácií (ďalej aj ako „PTK“), ktorý je publikovaný na webovom sídle verejného obstarávateľa a v profile verejného obstarávateľa na stránke UVO, je identifikácia účastníkov anonymizovaná. PTK sa zúčastnili zástupcovia verejného obstarávateľa a zástupcovia hospodárskeho subjektu. Verejný obstarávateľ eviduje zoznam účastníkov PTK ako súčasť kompletnej dokumentácie k postupu zadávania zákazky. PTK prebehli on-line prostredníctvom aplikácie MS Teams.

4. Okruh otázok

1. Oboznámenie uchádzača s parametrami súčasnej prevádzky:

- objemy prevolaných minút,
- typy využívaných služieb,
- typ telefónnej ústredne.

Účastník I. – VI.

Verejný obstarávateľ predstavil účastníkovi PTK parametre súčasnej prevádzky:

- bod pripojenia SIX
- pripojenie do súčasnej digitálnej ústredne Asterisk
- rýchlosť pripojenia – súčasne 120 aktívnych hovorov
- SLA – odstránenie problému do 3 hodín
- odhadovaný počet klapiek 900 – 1 200
- kodek G.729, G.711u/a

2. Ako sa líši cena v závislosti od objemu prevolaných minút?

Účastník I.

Je to v závislosti od požiadavky zákazníka. V prípade predpokladanej spotreby je možné poskytnúť aj balíkové služby. Pre balíkové služby je nutné definovať objemy a smery volaní.



Účastník II.

Cena volaní je závislá od množstva prevolaných minút v sledovanom období. Informáciu o počte prevolaných minút za vybraté obdobie napr. jedného roka by mal objednávateľ špecifikovať/dodať v opise predmetu zákazky. Na základe tohto množstva prevolaných minút je zákazníkovi pevne stanovená cena volaní na jednotlivé smery pre celú dobu trvania zmluvy.

Účastník III.

Štandardná je sekundová tarifikácia, zákazník zaplatí toľko, koľko prevolá. Je možné vysúťažiť aj balíčky volaní. Na základe poznania spotreby si zákazník zadefinuje objem minút v balíčkoch (10 000 min/mesačne do slovenských mobilných sietí, atď.) Výhodou balíčkov je výhodnejšia tarifa.

Účastník IV.

V rámci hlasových služieb sú ponúkané 3 druhy programov. Interné hovory (v rámci ústredne) sú bezplatné. Ostatné hovory sú tarifikované podľa programu. V prípade záujmu je možné navrhnúť VIP program podľa požiadaviek zákazníka.

Účastník V.

Pri SIP trunku je cena stanovená v závislosti od destinácie a dĺžky hovoru.

Účastník VI.

Štandardné ceny sú zverejnené na stránke uchádzača. Individuálnym klientom je cena stanovená na základe ich presnej požiadavky. Je možné poskytnúť aj tzv. „balíčkovú“ cenu, verejný obstarávateľ definuje svoju minimálnu mesačnú spotrebu prevolaných minút (do pevných sietí/mobilných sietí), na základe tejto informácie sa stanoví cena (zvýhodnená) balíčka. Všetky volania nad rámec balíčka sú spoplatnené bežnou tarifou.

3. Akú tarifikáciu poskytuje uchádzač?

Účastník I.

Sekundová tarifikácia.

Účastník II.

Tarifikácia – sekundová.

Účastník III.

Sekundová tarifikácia.

Účastník IV.

Poskytujeme 3 druhy programov, z ktorých si zákazník vyberá. Na všetky naše programy poskytujeme tarifikáciu 1 plus 1 - sekundová tarifikácia od prvej sekundy. Cena za minútu hovoru po prevolaní minút z balíčka závisí od druhu volacieho programu.

Účastník V.

Tarifikácia je sekundová. Cena je uvádzaná za minútu.

Účastník VI.

Bežná tarifikácia poskytovaná klientom – sekundová.



4. Ako sú spoplatnené volania na špeciálne čísla?

Účastník I.

V zmysle cenníka.

Účastník II.

Cena volaní na spoplatnené čísla je v závislosti od volaného čísla.

Účastník III.

Podľa cenníka 0.89 EUR/minúta bez DPH.

Účastník IV.

Cena závisí od konkrétnych špeciálnych čísel.

Účastník V.

Cenu hovorného si určuje prevádzkovateľ špeciálneho čísla.

Účastník VI.

Informačné a asistenčné služby

Cena/min.

Volanie na čísla 16XXX a 17XXX	0,282 €
Volanie na čísla 18XXX	0,15 €
Volanie na číslo 1185 – Informácie o telefónnych číslach Orange Slovensko	2,10 €
Volanie na číslo 1181 – Informácie o telefónnych číslach a doplnkové informácie	1,50 €
Volanie na číslo 12111 – InfoAsistent	1,50 €
Volanie na čísla 12313, 12323, 12330, 12332, 12345, 12350, 12351, 12353, 12398, 12399 (Telekom)	0,13 €
Volanie na č. 0900 500 999 – Orange Infocentrum (max.5 informácií počas 1 hovoru)	2,10 €
Volanie na číslo 14905 – Expert Linka (Orange Slovensko)	2,10 €

Volania na audiotexové čísla Predvoľby

Cena/min.

0900 0XX XXX, 097X 0XX XXX, 098X 0XX XXX	0,30 €
0900 1XX XXX, 097X 1XX XXX, 098X 1XX XXX	0,50 €
0900 2XX XXX, 097X 2XX XXX, 098X 2XX XXX	0,60 €
0900 3XX XXX, 097X 3XX XXX, 098X 3XX XXX	0,80 €
0900 4XX XXX, 097X 4XX XXX, 098X 4XX XXX	1,00 €
0900 5XX XXX (okrem 0900 500 XXX), 097X 5XX XXX, 098X 5XX XXX	1,20 €
0900 500 XXX	2,10 €
0900 6XX XXX, 097X 6XX XXX, 098X 6XX XXX	1,60 €
0900 7XX XXX, 097X 7XX XXX, 098X 7XX XXX	2,00 €
0900 8XX XXX, 097X 8XX XXX, 098X 8XX XXX	3,00 €

Všetky volania na audiotexové čísla, uskutočnené zo siete účastníka, sú účtované za každú začatú minútu. Účastníci s programom s platbou na faktúru majú automaticky blokové volania na audiotexové čísla z dôvodu ochrany pred neprimerane vysokými účtami. Zrušenie blokovania volaní na audiotexové čísla je možné zavolaním na Zákaznícku linku. Ceny sú stanovené s DPH.



5. Aké sú možnosti pri dodaní virtuálnej ústredne (support, prístupy do ústredne, on premise (ústredňa sa nachádzala v priestoroch obstarávateľa)?

Účastník I.

Možnosti dodania sú rôzne. Iba samotný SIP trunk (po metallickej/optickej linke /vzduchom). Ústredňu je možné dodať do lokality verejného obstarávateľa, na IT prostriedky verejného obstarávateľa alebo v cloude dodávateľa. Je možné dodať iba HW a celá správa je na verejnom obstarávateľovi, až po dodanie len služby. Možné je dodať rôzne moduly (napr. call centrum).

Účastník II.

Nevidíme zmysel v poskytovaní virtuálnej ústredne on premise. Strácajú sa tým výhody riešenia virtuálnej PBX a navyše dochádza ku konfliktu v prípade potreby určenia zodpovednosti Poskytovateľ versus Užívateľ (problematické určenie SLA).

Štandardne poskytujeme virtuálnu PBX na našich prostriedkoch a zdrojoch umiestnených v našom dátovom centre, ktoré je zabezpečené proti výpadkom aj kybernetickým útokom. PBX je potom poskytovaná ako služba.

Účastník III.

Možnosť v cloude, možnosť inštalácie u obstarávateľa. Prístupy podľa požiadavky.

Účastník IV.

Dodávateľ poskytne ústredňu (virtuálnu) verejnému obstarávateľovi na HW verejného obstarávateľa. Dodávateľ zabezpečuje správu ústredne. Support je zabezpečený cez VPN (nonstop). Verejný obstarávateľ vie konfigurovať ústredňu.

Účastník V.

SLA podľa dohody, štandardne do 4 hodín (čas vyriešenia problému). Je možné poskytnúť redundantné pripojenie. Support je poskytovaný prostredníctvom zákazníckej linky 24/7. Podľa typu (linka/ústredňa) je problém postúpený technikovi. Čo je prevádzkované a otestované k tomu sa je možné zaviazat' a garantovať časy vyriešenia. Ak sa vyskytne niečo nové, nie je možné sa zaviazat'.

Účastník VI.

Je v ponuke aj virtuálna ústredňa. Poskytuje sa spolu so support-om a obsluhou (pridanie/odobratie klapky, nastavenie telefónov, bezpečnostná aktualizácia, vykonanie zmeny). Klient má k dispozícii nástroj, kde môže mať väčšinu vecí pod kontrolou, ale je snaha poskytovať klientovi komplexný servis.

6. Aké sú požiadavky pri dodaní virtuálnej ústredne na HW obstarávateľa?

Účastník I.

Zodpovedané v predchádzajúcej otázke.

Účastník II.

Týmto spôsobom virtuálnu PBX nedodávame. Virtuálnu PBX poskytujeme na našich vlastných technických prostriedkoch.



Účastník III.
minimálne

Účastník IV.

Dodávateľ poskytne ústredňu (virtuálnu) verejnému obstarávateľovi na HW verejného obstarávateľa. Dodávateľ zabezpečuje správu ústredne. Support je zabezpečený cez VPN (nonstop). Verejný obstarávateľ vie konfigurovať ústredňu.

Účastník V.

Z hľadiska delenia zodpovednosti by bolo lepšie, aby HW dodal uchádzač.

Účastník VI.

Inštalované v cloude uchádzača. Ku klientovi ide dátový prepoj (vyhradený, dedikovaný, mimo verejného internetu). Je možné aj riešenie na HW verejného obstarávateľa, avšak je potrebné presne definovať, kto je za čo zodpovedný.

7. Aké sú aktuálne trendy na trhu v tejto oblasti?

Účastník I.

Neodporúča sa, z bezpečnostných dôvodov, pripojenie prostredníctvom internetu. Odporúča sa VPN pripojenie s izoláciou od internetu. Odporúčame zákazníkovi nastaviť si práva odchádzajúcich volaní. Je možné rezervovať si množiny čísel.

Účastník II.

V súčasnosti je trend nahrádzať klasické ústredne virtuálnymi v cloude dodávateľa. Dodávateľsky je možné zabezpečiť servis a údržbu.

Účastník III.

V prípade záujmu je možné rezervovať si množinu čísel, ktorá je rezervovaná pre verejného obstarávateľa. v prípade potreby je možné tieto čísla využívať ihneď. Rezervácia množiny čísel je spoplatnené. Je možné prideliť aj čísla 0800 alebo 0850 v prípade potreby.

Účastník IV.

Mnohí zákazníci požadujú virtuálne ústredne z dôvodu, že nie je pre nich finančne efektívna údržba a spravovanie vlastnej ústredne.

Účastník V.

Je možné poskytnúť ako samostatný SIP trunk, je možné poskytnúť prenájom vysunutej ústredne u verejného obstarávateľa. Pri druhej možnosti je vhodnejšie použiť server dodávateľa, aby sme sa vyhli zdieľanej zodpovednosti.

Účastník VI.

K súčasnému trunku je možné vytvoriť back up trunk. Kľúčové čísla je možné automaticky presmerovať v prípade nedostupnosti ústredne na strane verejného obstarávateľa.

Bratislava 16.12. a 19.12.2022