

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. System Telekomunikacyjny VoIP wymagania:

- a) obsługa połączeń telefonicznych,
- b) realizację funkcjonalności Call Center Inbound,
- c) rejestracja rozmów w Systemie Rejestracji Rozmów,
- d) system wirtualnego faksu fax2mail i mai2fax,
- e) Zamawiający wymaga, aby cały panel dostępny dla użytkownika końcowego systemu był w języku polskim,
- f) Zamawiający wymaga, aby zarządzanie systemem odbywało się za pomocą przeglądarki WWW. Dostarczony system zarządzania w szczególności, musi umożliwiać Zamawiającemu samodzielną zmianę konfiguracji. Dostarczona aplikacja lub interfejs do zarządzania musi być tego samego producenta, co dostarczony system telefoniczny.
Wszystkie aplikacje klienckie oraz panele do zarządzania i monitorowania pracy systemu muszą być kompatybilne z OS Windows 7/ Windows 8 / Windows 10,
- g) Kategorie uprawnień - zarządzanie przez interfejs administracyjny z co najmniej 5 poziomową hierarchią dostępu oraz możliwość globalnego przypisywania uprawnień do zdefiniowanej grupy użytkowników; System musi mieć możliwość wielopoziomowej hierarchii dostępu, definiowalną na poziomie pojedynczych funkcji w systemie tak, aby użytkownicy mieli dostęp poprzez WWW do elementów systemu, które ich interesują. Schematy uprawnień można przypisywać do użytkowników lub do całych grup. W przypadku przypisania danych uprawnień do grupy, wszyscy użytkownicy należący do danej grupy automatycznie otrzymują te uprawnienia,
- h) nie dopuszcza się stosowania systemu, który w momencie podłączenia terminali obcych dostawców będzie wymagał wykupienia dodatkowych licencji,
- i) wymaga się, aby system posiadał zabezpieczenie przed fraudami, atakami "brutalnej siły" w której wykorzystywane jest skanowanie iptables tzw. Prevention from SIP Brute Force Attack; Odpowiedzialność za należyte zabezpieczenie systemu leży po stronie Wykonawcy, Zamawiający nie będzie obciążony opłatami z tytułu złamania zabezpieczenia,
- j) system powinien umożliwiać nagranie wiadomości głosowej oraz wysłanie jej na wskazany w panelu administracyjnym adres e-mail,
- k) system powinien umożliwiać integrację z dotychczasowymi systemami IT, poprzez: CTI i API,
- l) możliwość rozbudowania o dowolną ilość operatorów SIP Trunk (SIP 2.0) w zakresie posiadanej numeracji DDI,
- m) system powinien umożliwiać backup konfiguracji na: pendrive lub inny nośnik USB,
- n) system powinien obsługiwać następujące kodeki G.722 (HD), G.711a, G.729, G.726, G726aal2, GSM.

2. System telekomunikacyjny musi realizować następujące usługi:

- a) Przekierowanie połączeń na inne numery wewnętrzne lub zewnętrzne w opcjach: bezwarunkowy, gdy nie odpowiada, gdy zajęty, gdy poza zasięgiem. Dla każdego przypadku musi być możliwość zdefiniowania aktywacji terminowego przekierowania (kalendarz) od dnia/godzina do dnia/godzina. Dostępna musi być funkcjonalność aktywnego przekierowania z aparatu niepodłączonego w danej chwili do systemu na inny numer wewnętrzny lub zewnętrzny,
- b) Transfer do automatycznej zapowiedzi, poczty głosowej,
- c) Kierowanie ruchem przychodzącym ACD,
- d) Autoryzacja abonentów,

- e) DTMF, sygnalizacja tonowa,
- f) CLIP, wyświetlanie numeru telefonu osoby dzwoniącej; dla połączeń wewnętrznych prezentacja numeru i nazwy użytkownika na wyświetlaczu terminala VoIP lub aparatu telefonicznego,
- g) CLIR, blokada wyświetlania numeru telefonu osoby dzwoniącej. System musi umożliwiać definiowanie blokady CLIR np. tylko dla połączeń zewnętrznych, połączenia wewnętrzne realizowane bez blokady z prezentacją numeru, dotyczy również połączeń na numery komórkowe przypisane w systemie do użytkownika; możliwość zdjęcia blokady kodem dla jednorazowego połączenia zewnętrznego,
- h) Czarne listy,
- i) Wgrywanie własnej zapowiedzi głosowej,
- j) Nie przeszkadzać (DnD),
- k) Uprawnienia abonentów, restrykcje dotyczą rozmów zewnętrznych i mogą przyjmować formę: uprawnień bez ograniczeń; uprawnień tylko do rozmów przychodzących; ograniczenia dostępu do łączy m.in. ograniczenia ruchu wyjściowego poprzez bezpłatną blokadę połączeń o podwyższonej opłacie np. rozrywka (0-700, 0-400, 0-300) oraz bezpłatną blokadę połączeń międzynarodowych, możliwość zablokowania wykonywania połączeń z wybranymi kontami oraz numerami ,
- l) DDI,
- m) Kalendarz – możliwość tworzenia konfiguracji dostępności lub definiowania przekierowania na inny numer, dla indywidualnych użytkowników systemu (DDI),
- n) Music On Hold (MoH) – format MP3,
- o) Music On Transfer – format MP3,
- p) Parkowanie rozmów,
- q) Połączenie oczekujące z informacją/sygnalizacją dla użytkownika,
- r) Poczta głosowa – Voice2email,
- s) Połączenia trójstronne,
- t) Przekierowywanie na podstawie numeru abonenta wywołującego,
- u) Rezerwacja połączenia w przypadku zajętości abonenta wewnętrznego, automatyczne oddzwanianie bezpośrednio po zakończonej rozmowie,
- v) System telekomunikacyjny musi realizować numerację wewnętrzną w planie numeracji 3 cyfr w obrębie swoich abonenckich kont IP i aparatów analogowych.,
- w) Call Center inbound,
- x) IVR (Interactive Voice Response) - umożliwia tworzenie menu, po którym osoba dzwoniąca może poruszać się za pomocą klawiatury telefonu; umożliwia przełączenie osoby dzwoniącej w różne miejsca w zależności od ustalonych kryteriów (np. godziny, dni, numerów), system nie może ograniczać złożoności oraz głębokości drzewa przy tworzeniu usług IVR,
- y) Nagrywanie rozmów i telekonferencji.

3. System Rejestracji Rozmów:

- a) nagrywanie rozmów według określonych reguł,
- b) numer osoby dzwoniącej,
- c) numer osoby docelowej,
- d) możliwość ustawienia częstotliwości nagrywanych połączeń, inna częstotliwość dla każdej zdefiniowanej reguły dotyczącej konkretnego nagrywanego numeru,
- e) przechowywanie nagrań na serwerze lub na wielu serwerach FTP,
- f) zachowywanie na serwerze nagrań w formacie MP3 w ilości co najmniej 500 000 minut przez okres co najmniej 3 miesięcy,

- g) pliki z nagranyymi rozmowami muszą w nazwie pliku zawierać takie informacje jak: data oraz godzina rozmowy, numer osoby dzwoniącej oraz numer osoby docelowej. Format nazwy zapisanego pliku musi umożliwić jednoznaczną identyfikację i wyszukanie zarejestrowanego nagrania,
- h) możliwość uruchomienia rejestracji (nagrywania) na żądanie po wybraniu odpowiedniego kodu z klawiatury telefonu,
- i) możliwość przenoszenia nagrań do konkretnych katalogów na serwerach FTP,
- j) wykorzystanie protokołu FTP oraz SFTP do przenoszenia nagrań,
- k) możliwość odsłuchiwania oraz pobierania nagrań z poziomu interfejsu zarządzania centralą, wraz z możliwością filtrowania nagrań (numer A, numer B, nazwa, data, konto użytkownika).

4. Call Center (CC) inbound:

- a) tworzenie dowolnej liczby kolejek z dowolną liczbą konsultantów - minimalna liczba konsultantów 10, minimalna liczba kolejek 5,
- b) możliwość przypisania dowolnego numeru wewnętrznego lub zewnętrznego z puli dostępnych w centrali,
- c) możliwość przynależności konsultanta do różnych kolejek jednocześnie,
- d) możliwość zmiany statusu konsultanta z poziomu panelu WWW lub z poziomu klawiatury telefonu (nieaktywny, aktywny, zablokowany, wstrzymany, zawieszony),
- e) możliwość zmiany statusów konsultantów w jednej kolejce lub we wszystkich kolejkach jednocześnie,
- f) możliwość zdefiniowania dowolnej ilości własnych statusów konsultanta w panelu WWW,
- g) możliwość konfiguracji strategii wyboru konsultanta dla każdej kolejki osobno:
 1. wszyscy jednocześnie,
 2. najdłużej bezczynny,
 3. najmniej obciążony,
 4. losowy,
 5. kolejny,
- h) możliwość konfiguracji konsultantów: podstawowych, zapasowych, zewnętrznych oraz wewnętrznych,
- i) zaawansowane statystyki:
 1. ilość nieodebranych połączeń,
 2. ilość połączeń odebranych,
 3. ilość połączeń odebranych w przeciągu 20 sekund,
 4. ilość połączeń oczekujących w kolejce,
 5. czas oczekiwania poszczególnych osób w kolejce,
 6. identyfikacja numerów połączeń oczekujących,
 7. kontrolna numerów nieodebranych,
- j) dostępność statystyk w czasie rzeczywistym z poziomu panelu WWW, wymaga się, aby w czasie rzeczywistym dostępne były informacje na temat statusu poszczególnych konsultantów oraz statystyki połączeń,
- k) melodia podczas oczekiwania w kolejce,
- l) ogłoszenie miejsca w kolejce w momencie dołączenia się do niej i w trakcie oczekiwania w zadanym interwale,
- m) aplikacja www dla supervisorów CC do nadzoru kolejek CC,
- n) system powinien umożliwiać realizację aktywnego podsłuchiwania obecnie trwających rozmów konsultantów systemu Call Center.

5. Umowa zostanie zawarta na okres 24 miesięcy.

6. Płatność w ciągu 60 dni od dnia prawidłowo dostarczonej faktury (raz w miesiącu).
7. Liczba użytkowników – 12.
8. Obowiązkowe szkolenie stanowiskowe dla użytkowników (stacjonarne).