

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**1 Nazwa zamówienia:**

udostępnienie systemu wraz z obsługą numerów dostępowych w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych (infolinii) wraz z narzędziami typu CRM.

2 Oznaczenie przedmiotu zamówienia wg CPV:

64211000-8 - Publiczne usługi telefoniczne

3 Czas realizacji usługi

Usługi podstawowe mają być realizowane przez 36 miesięcy kalendarzowych, od dnia przełączenia usług (ewentualnego przeniesienia numeracji oraz aktywacji usługi SIP Trunk), nie wcześniej niż od dnia 18.05.2027 r., przy czym wszystkie czynności techniczne i przedwdrożeniowe, w tym czynności związane z ewentualnym przeniesieniem puli numeracji muszą być zrealizowane wcześniej. W razie zaistnienia takiej potrzeby, Wykonawca zobowiązany jest do przeniesienia puli aktualnie wykorzystywanych numerów telefonicznych, od dotychczasowego wykonawcy do operatora telekomunikacyjnego, z którym współpracuje, w terminie zapewniającym Zamawiającemu zachowanie ciągłości działania infolinii, tj. przed dniem 18.05.2027r.

Usługi dodatkowe mogą być zamówione przez czas realizacji umowy, przy czym zamówienie jest udzielane w czasie realizacji usług podstawowych.

4 Przedmiot zamówienia

Udostępnienie systemu wraz z obsługą numerów dostępowych w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych (infolinii) wraz z narzędziami typu CRM.

Przedmiot zamówienia jest przedstawiony w podziale na **Usługi podstawowe** – zapewniające funkcjonalności realizujące potrzebę zamawiającego, Wsparcie techniczne, Szkolenie, usługę Centrum Pomocy (ang. help desk) oraz **Dodatkowe usługi** (możliwe do nabycia w trakcie trwania umowy w ramach prawa opcji) – umożliwiające nabycie dodatkowych funkcjonalności nieujętych w zakresie Usług podstawowych oraz zwiększenie ilości usług opisanych w Usługach podstawowych.

4.1 Usługi podstawowe

Zapewnienie systemu umożliwiającego realizację infolinii, obejmującego w szczególności:

4.1.1 Udostępnienie (dostarczenie do siedziby Zamawiającego lub udostępnienie online) rozwiązania (narzędzia) np. platformy, systemu, aplikacji, do obsługi połączeń telefonicznych realizowanych w ramach infolinii;

4.1.2 Zapewnienie i udostępnienie puli 55 numerów dostępowych (w tym przeniesienie numeracji od obecnego operatora telekomunikacyjnego, jeśli będzie to konieczne);

4.1.3 W przypadku zakończenia umowy Zamawiającemu przysługiwać będzie prawo żądania przeniesienia udostępnionych numerów Infolinii do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych;

4.1.4 Zapewnienie obsługi 55 numerów telefonicznych, o których mowa w punkcie 4.1.2 powyżej.

4.1.5 Zapewnienie dwustronnego ruchu telefonicznego, tj. odbierania i wykonywania połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania infolinii (usługa SIP Trunk - w oparciu o protokół SIP v2) na wszystkich udostępnionych numerach dostępowych, umożliwiającego obsługę ok. 300 000 połączeń przychodzących rocznie;

4.1.6 Zapewnienie nielimitowanej ilości rozmów wychodzących, w tym rozmów przełączonych przez Agenta, na krajowe numery stacjonarne i krajowe numery komórkowe¹;

4.1.6.1 Zapewnienie opłaty za wszystkie rodzaje połączeń wychodzących, **w tym połączeń przekazywanych w ramach sieci (przełączenie połączeń)** w ramach jednej opłaty typu abonament;

4.1.7 Udostępnienie puli 500 kanałów telefonicznych (rozmownych) dla połączeń przychodzących z możliwością zwiększenia liczby kanałów;

4.1.8 Udostępnienie puli kanałów rozmownych dla połączeń wychodzących (możliwość wykonywania do 100 jednoczesnych połączeń wychodzących, w tym przełączenie rozmowy przez Agenta) do:

4.1.8.1 krajowych numerów stacjonarnych;

4.1.8.2 krajowych sieci komórkowych;

4.1.9 Zapewnienie współdziałania z systemami innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego poprzez tzw. numer podkładowy bez wykorzystania w tym celu licencji typu Agent;

4.1.10 Zapewnienie współdziałania z systemami innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego poprzez połączenie w technologii typu SIP Trunk²;

4.1.11 Zapewnienie współdziałania z systemami innych podmiotów wskazanych przez Zamawiającego poprzez połączenie w technologii VoIP;

4.1.12 Dostęp do systemu przy użyciu narzędzia typu webphone / softphone (z możliwością świadczenia obsługi z pominięciem udostępnionego narzędzia, o którym mowa w punkcie 4.1.1). Urządzenia końcowe typu webphone / softphone mogą być zarejestrowane w zewnętrznym w stosunku do narzędzia systemie PBX, z zachowaniem pełnej funkcjonalności infolinii – zarówno w zakresie obsługi połączeń jak i nadzoru (w tym serwer nagrań);

4.1.13 Zapewnienie funkcjonalności komunikatów kierujących połączenie w technologii IVR (ang. Interactive Voice Response – system umożliwiający interaktywną obsługę osoby dzwoniącej poprzez zestaw zautomatyzowanych komunikatów), wraz z funkcjonalnością umożliwiającą definiowanie komunikatów IVR według potrzeb Zamawiającego, w szczególności przez użytkownika o licencji Administrator;

4.1.13.1 Zapewnienie funkcjonalności kreowania treści komunikatów w technologii Text to Speech (zamiana tekstu na mowę) w ilości 100 000 znaków miesięcznie (pakiet odnawialny);

¹ Dotyczy to również sytuacji, gdy rodzaj zastosowanego rozwiązania technologicznego Wykonawcy identyfikuje połączenia między użytkownikami czy przełączenia na dalszy numer, jako połączenia wychodzące.

² Rozwiązanie typu Sip Trunk przewidziane jest, co do zasady, dla sytuacji, w której Zamawiający podjąłby współpracę z zewnętrzną dostawcą usługi typu Call Centre, którego pracownicy obsługujący połączenia pracowaliby na wewnętrznym rozwiązaniu technicznym owego dostawcy Call Centre.

4.1.13.2 Zapewnienie możliwości wgrania w strukturę IVR wcześniej przygotowanych plików dźwiękowych;

4.1.14 Zapewnienie funkcjonalności kolejkowania połączeń w kampaniach wraz z odpowiednim komunikatem informującym o miejscu w kolejce;

4.1.15 Zapewnienie podglądu w czasie rzeczywistym ilości połączeń oczekujących (kolejki) dla wszystkich rodzajów użytkowników;

4.1.16 Zapewnienie interfejsu systemu i funkcjonalności w języku polskim;

4.2 Formy dostępu do systemu:

4.2.1 Udzielenie 80 dostępów dla konsultantów w modelu Licencja: Agent Call Center, z możliwością zwiększenia ich ilości;

4.2.2 Udzielenie 3 dostępów dla użytkowników w modelu Licencja: Administrator, z możliwością zwiększenia ich ilości. Licencja umożliwi m.in.:

- dostęp do ustawień systemu udostępnionego Zamawiającemu,
- możliwość budowania i modyfikacji ustawień kampanii,
- możliwość budowania i zmiany komunikatów IVR,
- możliwość generowania raportów, zestawień i statystyk wg określonych parametrów,
- możliwość nadawania, odbierania i modyfikacji zakresu dostępu dla użytkowników, w tym dostępu do nagrań,
- dostęp do historii zdarzeń,
- dostęp do nagrań rozmów,
- definiowanie i modyfikowanie pól rekordu rozmowy, w tym możliwość predefiniowania pól rekordu w formie skryptu / formularza podsumowującego połączenie;
- możliwość pobrania wytworzonych zestawień i statystyk,

- do całości systemu udostępnionego Zamawiającemu;

4.2.3 Udzielenie 2 dostępów dla użytkowników w modelu Licencja: Nadzorca, z możliwością zwiększenia ich ilości. Licencja umożliwi m.in.:

- możliwość tworzenia raportów, zestawień i statystyk z całości systemu udostępnionego Zamawiającemu (w szczególności ruchu, ilości połączeń obsłużonych i nieobsłużonych, aktywności agentów w kampaniach),
- możliwość dostępu i dołączenia do rozmowy w czasie rzeczywistym,
- bieżący monitoring ruchu w systemie, w tym długości kolejek w poszczególnych kampaniach,
- bieżący monitoring dostępności agentów w kampaniach,
- dostęp do nagrań rozmów,
- dostęp do historii połączeń,
- możliwość pobrania wytworzonych zestawień i statystyk,

- do całości systemu udostępnionego Zamawiającemu;

4.2.4 Udzielenie 40 dostępów dla konsultantów w modelu Licencja: Agent zewnętrzny (Zamawiający definiuje tak dostęp analogiczny dla licencji Agent Call Center, z dodatkową

możliwością świadczenia obsługi z pominięciem Platformy, z zachowaniem funkcji karuzelowego kierowania połączenia dla kampanii)³, z możliwością zwiększenia ich ilości;

4.2.5 Udzielenie 40 dostępów dla konsultantów w modelu Licencja: Agent PBX (Zamawiający definiuje tak rozwiązanie polegające na przełączeniu kampanii na końcowy numer krajowy stacjonarny lub komórkowy, w tym w technologii VOiP, z zachowaniem karuzelowego obiegu połączeń w kampanii)⁴, z możliwością zwiększenia ich ilości;

4.2.6 Udzielenie 80 dostępów dla konsultantów do funkcjonalności webphone / softphone, z możliwością zwiększenia ich ilości.

4.2.7 Zapewnienie funkcjonalności (np. w formie osobnego rodzaju licencji) umożliwiającej nadanie użytkownikowi określonych uprawnień jak:

- Możliwość tworzenia raportów, zestawień i statystyk z kampanii (w szczególności ruchu, ilości połączeń obsłużonych i nieobsłużonych, aktywności agentów w kampanii),
- bieżący monitoring ruchu w kampanii, w tym długości kolejek,
- bieżący monitoring dostępności agentów w kampanii,
- możliwość dołączenia do rozmowy w czasie rzeczywistym,
- dostęp do nagrań rozmów z danej kampanii,
- możliwość pobrania wytworzonych zestawień i statystyk,

- z ograniczeniem do konkretnej kampanii (osobno dla każdego numeru dostępowego);

4.2.8 Zapewnienie limitowania ilości licencji w zakresie licencji aktywnie używanych (zalogowanych użytkowników na licencji danego typu), z bieżącym podglądem do ilości wykorzystanych licencji danego typu;

4.3 Pozostałe funkcjonalności systemu:

4.3.1 Zapewnienie funkcjonalności obejmującej nagrywanie rozmów oraz udostępnienie serwera nagrań w celu przechowywania nagrań;

4.3.1.1 Zapewnienie przechowywania nagrań na serwerach Wykonawcy przez czas co najmniej 1 kolejnego miesiąca po miesiącu powstania nagrania, na serwerach lub w chmurze zlokalizowanej w Polsce lub na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz zgodność z RODO, z możliwością eksportowania zarejestrowanych rozmów w celu ich archiwizacji przez Zamawiającego;

4.3.2 Zapewnienie funkcjonalności kreowania reguł nagrywania (w tym w szczególności możliwość wyłączenia/włączenia nagrywania rozmów na zdefiniowanym przez administratora poziomie IVR);

4.3.3 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej opisywanie i podsumowanie połączenia przez pracownika o licencji Agent w rozwiązaniu typu: opis rekordu, skrypt rozmowy, karta połączenia, notatka z rozmowy (Zamawiający nie określa forma technologicznej czy nazwa rozwiązania zastosowanego przez Wykonawcę, o ile zapewnia ono wspomnianą funkcjonalność), dla każdej kampanii (każdego numeru dostępowego) osobno;

³ Rozwiązanie opisane w niniejszym punkcie może być zrealizowane z wykorzystaniem innej technologii lub rozwiązania o innej nazwie, pod warunkiem realizacji oczekiwania Zamawiającego w zakresie opisanej funkcjonalności.

⁴ Rozwiązanie opisane w niniejszym punkcie może być zrealizowane z wykorzystaniem innej technologii lub rozwiązania o innej nazwie, pod warunkiem realizacji oczekiwania Zamawiającego w zakresie opisanej funkcjonalności.

- 4.3.4 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej pracownikowi o licencji Administrator tworzenie zbioru tematyki rozmów (określanie i podział tematyki rozmów) osobno dla każdej kampanii (poszczególnych numerów dostępowych);
- 4.3.5 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej definiowanie i modyfikowanie przez użytkownika o licencji Administrator pól rekordów, zakresu opisu rekordów, osobno dla każdej kampanii (poszczególnych numerów dostępowych);
- 4.3.6 Zapewnienie funkcjonalności określania poziomu priorytetu dla danej kampanii przez użytkownika o licencji Administrator;
- 4.3.7 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej użytkownikowi o licencji Agent dostęp do historii kontaktów klienta w danej kampanii w czasie rzeczywistym;
- 4.3.8 Zapewnienie funkcjonalności prezentacji numeru przychodzącego, o ile użytkownik początkowy nie zablokował tej opcji;
- 4.3.9 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej przypisanie rozmowy do wcześniej utworzonego rekordu rozmowy w przypadku kolejnego połączenia przychodzącego z tego samego numeru telefonu – osobno dla każdej kampanii (poszczególnych numerów dostępowych);
- 4.3.10 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej przypisywanie rekordów do agentów (funkcjonalność umożliwiająca zachowanie ciągłości interakcji klienta z agentem), z możliwością dezaktywacji takiego przypisania;
- 4.3.11 Dostarczenie funkcjonalności dostępu do historii przebiegu kontaktu z dzwoniącym z poziomu użytkownika końcowego i pracownika nadzorującego pracę – dla każdej kampanii (każdego numeru dostępowego) osobno;
- 4.3.12 Zapewnienie możliwości dodawania notatek do poszczególnych rekordów, w tym możliwość, ich późniejszej korekty (z zachowaniem historii zmian) – dla każdej kampanii (każdego numeru dostępowego) osobno;
- 4.3.13 Dostarczenie funkcjonalności przełączania rozmów w modelu „transfer” zarówno do innego Agent’a jak i na krajowy numer stacjonarny lub komórkowy;
- 4.3.14 Dostarczenie funkcjonalności przełączania rozmów w modelu „konsultacja” zarówno do innego Agent’a jak i na krajowy numer stacjonarny lub komórkowy;
- 4.3.15 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej odebranie połączenia lub jego odrzucenie przez pracownika o licencji Agent;
- 4.3.16 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej zawieszenie połączenia i powtórne jego podjęcie;
- 4.3.17 Zapewnienie funkcjonalności umożliwiającej oddzwanianie na numer przypisany do połączenia jak i na numer wskazany w opisie rekordu przez użytkownika o licencji Agent. System powinien umożliwiać podgląd rekordów oznaczonych jako wymagających oddzwonienia;
- 4.3.18 Zapewnienie utrzymania gotowości zalogowanego agenta w kampanii w sytuacji braku interakcji z klientem zewnętrznym rozumianego jako brak połączeń przychodzących (brak działania systemu typu „karne” wylogowanie z kampanii). Pojęcie „karne wylogowanie z kampanii” dotyczy zarówno sytuacji, w której pracownik zostaje całkowicie wylogowany z systemu po określonym czasie tzw. bezczynności, w godzinach pracy infolinii, jak również zmianę statusu na „Nieaktywny” / „Niedostępny” itp. (zależnie od nazwy użytej w systemie

Wykonawcy). Jeśli skutkiem zmiany statusu w obu ww. sytuacjach jest stan, w którym do pracownika Zamawiającego nie przychodzą połączenia oraz nie są dostarczane powiadomienia o połączeniu – jest to zdarzenie niepożądane w przedmiotowej infolinii;

4.3.19 Zapewnienie funkcjonalności powiadamianie agenta o połączeniu przychodzącym w czasie pracy z inną aplikacją (dotyczy również agentów korzystających z narzędzia typu softphone / webphone);

4.3.20 Zapewnienie funkcjonalności generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym wg zadanych kryteriów – z poziomu użytkowników o licencji Administrator i Nadzorca;

4.3.21 Zapewnienie funkcjonalności generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym wg zadanych kryteriów – z poziomu użytkownika końcowego i pracownika nadzorującego pracę, dla każdej kampanii (każdego numeru dostępowego) osobno;

4.3.22 Zapewnienie funkcjonalności przeszukiwania historii połączeń oraz nagrań przynajmniej na podstawie poniższych filtrów jak: ID rekordu, ID rozmowy, użytkownik (agent / nr podkładowy), data rozmowy, godzina rozmowy, czas trwania nagrania, numer źródłowy, numer docelowy, kampania, kolejka;

4.3.23 Zapewnienie funkcjonalności raportowania w czasie rzeczywistym typu „dashboard” – dostępnej z poziomu użytkownika końcowego i pracownika nadzorującego pracę, dla każdej kampanii (każdego numeru dostępowego) osobno;

4.3.24 Zapewnienie funkcjonalności typu „wallboard” zawierającej informację o ilości osób oczekujących na połączenie w czasie rzeczywistym – dostępnej z poziomu użytkownika końcowego i pracownika nadzorującego pracę, dla każdej kampanii (każdego numeru dostępowego) osobno;

4.3.25 Zapewnienie dostosowania systemu i ww. funkcjonalności do ograniczeń i zasad bezpieczeństwa systemów Zamawiającego i urzędów współpracujących z Zamawiającym, w szczególności w zakresie polityk bezpieczeństwa;

4.3.26 Zapewnienie wsparcia w zakresie pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w udostępnionym systemie i oprogramowaniu na poziomie określonym w SLA w punkcie 7.

4.3.27 Zapewnienie API systemu CRM wraz z dokumentacją oraz możliwość integracji z oprogramowaniem typu softphone / webphone;

4.3.28 Zapewnienie funkcjonalności tworzenia książek telefonicznych na poziomie ogólnymi oraz każdej kampanii osobno.

4.4 Szkolenie

4.4.1 Zapewnienie szkolenia oraz materiałów niezbędnych do prawidłowego korzystania z udostępnionych funkcjonalności;

4.4.2 Zapewnienie materiałów informacyjnych lub instrukcji, w języku polskim, umożliwiających użytkownikom wszystkich rodzajów pozyskanie wiedzy na temat użytkowania systemu w każdym czasie, w okresie obowiązywania umowy.

4.4.3 Zapewnienie szkolenia wstępnego w formie on-line (4 h – szkolenie dla licencji typu Agent, 8 h – szkolenie dla licencji typu Administrator i Nadzorca).

4.4.4 Zapewnienie przeprowadzenia szkolenia wstępnego na środowisku dostarczonym przez Wykonawcę rozwiązania, w języku polskim.

4.4.5 Wykonawca zobowiązuje się zapewnić zrealizowanie Szkolenia wstępnego, w terminach wskazanych przez Zamawiającego, z co najmniej 1 tygodniowym wyprzedzeniem. Zamawiający jest uprawniony do wskazania co najmniej trzech terminów Szkolenia wstępnego dla użytkowników w roli Konsultant i użytkowników wykorzystujących funkcjonalność typu nadzorca.

4.5 Centrum Pomocy (ang. help desk)

4.5.1 Zapewnienie użytkownikom systemu możliwości uzyskania porad i wyjaśnień oraz pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych ze świadczoną usługą;

4.5.2 Zapewnienie dostępu do rozwiązania typu service desk dostarczonego oprogramowania bezpośrednio dla każdego jego użytkownika i przedstawiciela instytucji współpracującej z Zamawiającym przy realizacji infolinii. W określonych sytuacjach Wykonawca będzie uzyskiwał potwierdzenie realizacji zgłoszenia od przedstawiciela Zamawiającego o licencji Administrator, Nadzorca lub innej osoby wskazanej w umowie do kontaktów bieżących;

4.6 Dodatkowe usługi, możliwe do nabycia w trakcie trwania umowy w ramach opcji:

4.6.1 Zwiększenie puli dostępów dla określonych typów użytkowników (puli licencji) wraz z niezbędnymi narzędziami, o maksymalnie 20 licencji typu agent, 1 licencję typu nadzorca, 1 licencję typu administrator;

4.6.2 Zwiększenie puli kanałów telefonicznych o maksymalnie 100;

4.6.3 Zwiększenie puli numerów dostępowych wraz ze zwiększeniem opłaty abonamentowej o maksymalnie 10 numerów dostępowych;

4.6.4 Zwiększenie puli dostępów dla użytkowników, np. w formie osobnego rodzaju licencji, w zakresie opisanym w punkcie 4.2.1.7 OPZ, o maksymalnie 10 dostępów (licencji)

4.6.5 Zapewnienie funkcjonalności informowania o przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie w ramach IVR.

5 **Dodatkowe wymagania dla Wykonawcy:**

5.1 Usługi:

5.1.1 Wykonawca dostarczy Zamawiającemu dane niezbędne do zdefiniowania sposobu logowania do systemu. Format loginu zostanie ustalony po wybraniu określonego rozwiązania i będzie wynikał z funkcjonalności wybranego systemu, przy uwzględnieniu zabezpieczenia sieci po stronie Zamawiającego.

5.1.2 Zamawiający pozostawia sobie możliwość utworzenia dowolnej ilości kont użytkowników o dowolnych uprawnieniach. Jednoczesne korzystanie z systemu możliwe będzie przez taką liczbę użytkowników, która odpowiadała będzie liczbie dostępów (licencji) do systemu, wynikających z zawartej umowy, przy założeniu, że jeden użytkownik będzie mógł być zalogowany wyłącznie na jednym stanowisku komputerowym. Wartości graniczne w zakresie ilości licencjonowanych użytkowników określonych typów wynikają z umowy, OPZ i SWZ.

5.1.3 Wskazana „dowolna ilość kont użytkowników” wynika z konieczności utworzenia kont dla takiej ilości pracowników, która zapewni płynne działanie infolinii w systemie zastępowalności pracowników, konieczności tworzenia nowych kont wskutek rotacji pracowników czy możliwości zaangażowania dodatkowego wsparcia osobowego. Dodatkowo Zamawiający przewiduje możliwość „dezaktywowania” użytkownika w systemie, jednakże z zachowaniem określonych informacji w logach systemowych.

5.1.4 Zamawiający oczekuje, że udostępnione narzędzia typu CRM⁵ będą mogły być obsługiwane przez użytkowników, niezależnie od sposobu dostępu do systemu do obsługi połączeń telefonicznych (poprzez bezpośrednie zalogowanie do systemu do obsługi infolinii w ramach licencji typu Agent Call Center, przy użyciu funkcjonalności Agenta zewnętrznego, Agenta PBX lub poprzez zalogowanie z wykorzystaniem oprogramowania typu webphone / softphone).

5.1.5 Wykonawca zapewni możliwość dostosowania systemu, w tym jego poszczególnych komponentów realizujących określone funkcjonalności, do warunków sieciowych COI oraz urzędów biorących udział w procesie. W szczególności zapewnienie dostosowania narzędzi do ograniczeń dostępu sieciowego, który może wystąpić po stronie COI i urzędów współpracujących w procesie – bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia lub zwrotu kosztów;

5.1.6 Dostęp do systemu i jego komponentów administracyjnych i nadzorczych musi być możliwy za pośrednictwem infrastruktury COI oraz jego partnerów (urzędów realizujących infolinię);

5.1.7 Zamawiający nie wymaga bezpośredniego połączenia systemu Wykonawcy z infrastrukturą Zamawiającego, ale całość procesu obsługi połączeń telefonicznych ma odbywać się w infrastrukturze dostarczonej przez Wykonawcę w ramach zamówienia. Pracownicy Zamawiającego oraz podmiotów współpracujących z Zamawiającym logują się do rozwiązania (np. platformy) dostarczonej przez Wykonawcę (w przypadku licencji typu Agent) lub otrzymują połączenia skierowane na tzw. numery podkładowe. W przypadku kierowania ruchu na numery zewnętrzne (np. w formule numeru podkładowego) ruch sieciowy jest jednostronny – wychodzący.

5.1.8 Zamawiający oczekuje rozwiązania gwarantującego, że użytkownik o licencji Agent pozostanie w statusie "Dostępny" bez ograniczeń czasowych, nawet jeśli przez dłuższy czas nie obsłuży żadnego połączenia. Specyfika pracy przedmiotowej infolinii (udzielanie wyjaśnień przez pracowników osobom dzwoniącym równoległe z realizacją innych zadań) wymaga, aby pracownik o licencji Agent, przez cały okres dnia roboczego i zalogowania w systemie, był rozpoznawany przez system w statusie „Dostępny” (lub inna nazwa, zależnie od systemu Wykonawcy). W przedmiotowej infolinii ilość interakcji uzależniona jest od potrzeb osób dzwoniących i nie jest kształtowana przez Zamawiającego.

5.1.9 System musi być możliwy do użytkowania na komputerach z systemem operacyjnym MS Windows;

⁵ Zamawiający nie definiuje modelu rozwiązania komponentów realizujących zadania w modelu CRM. Zamawiającemu zależy na funkcjonalnościach opisanych szczegółowo w OPZ (w szczególności w zakresie raportowania działania infolinii), natomiast konkretny model rozwiązania (np. moduł CRM wbudowany w platformę czy jako osobne narzędzie) Zamawiający pozostawia do swobodnej decyzji Wykonawcy.

5.1.10 Wykonawca zobowiązuje się do udostępniania zamawiającemu nowych funkcjonalności Platformy, opracowywanych w czasie wykonywania umowy, w ramach wynagrodzenia.

6 Wymagania w zakresie Dodatkowych usług:

6.1.1 Wykonawca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli dostępów dla określonych typów użytkowników w określonym czasie;

6.1.2 Wykonawca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli kanałów rozmownych w określonym czasie;

6.1.3 Wykonawca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli numerów dostępowych wraz z obsługą w określonym czasie;

6.1.4 Wykonawca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli dostępów dla użytkowników, np. w formie osobnego rodzaju licencji, w zakresie opisanym w punkcie 4.2.1.7 OPZ;

6.1.5 Wykonawca zapewni możliwości techniczne zapewnienia uruchomienia w ramach IVR funkcjonalności informowania o przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie.

7 SLA

7.1 Zakres Wsparcia Technicznego:

7.1.1 Zakres obsługi serwisowej obejmuje, co najmniej, możliwość uzyskania porad i wyjaśnień oraz pomoc w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych ze świadczoną usługą.

7.1.2 Zmiana danych kontaktowych w sprawach zgłoszeń serwisowych wymaga od Wykonawcy poinformowania Zamawiającego w formie dokumentowej.

7.1.3 Oferowana usługa serwisowa musi zapewniać ciągłość i poufność komunikacji na poszczególnych etapach procesowania zgłoszenia. Nie dopuszcza się procesowania zgłoszeń serwisowych przez firmy trzecie. Zasady udziału Podwykonawcy Wykonawcy zostały określone w SWZ.

7.1.4 Usługa wsparcia serwisowego musi umożliwiać zgłaszanie problemów 7 dni w tygodniu bez ograniczeń czasowych (24/7).

7.1.5 Usługa musi zapewnić:

7.1.5.1 nieograniczoną ilość zgłoszeń serwisowych;

7.1.5.2 dostęp do materiałów takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy;

7.1.5.3 gwarancję poufności w zarządzaniu przekazanymi informacjami (usługa świadczona bez wymogu przesyłania logów oraz informacji o zgłoszeniach serwisowych poza system procesowania zgłoszeń);

7.2 Poziomy SLA:

7.2.1 SLA dla następujących typów zgłoszeń:

7.2.1.1 Awarie Krytyczne - brak możliwości realizacji podstawowych operacji wynikających z umowy:

7.2.1.1.1 brak możliwości odbierania połączeń telefonicznych;

- 7.2.1.1.2 brak możliwości realizacji połączeń telefonicznych w ruchu wychodzącym;
- 7.2.1.1.3 brak możliwości zalogowania się do systemu obsługującego rozmowy;
- 7.2.1.1.4 utrata nagrań rozmów dla systemu nagrywania rozmów;
- 7.2.1.2 Awarie Istotne - utrudniające, ale nieuniemożliwiające realizacji zadania wynikającego z umowy;
- 7.2.1.3 Awarie Pozostałe - bez wpływu na prowadzenie podstawowej działalności biznesowej:
 - 7.2.1.3.1 problemy z pojedynczymi kanałami/stanowiskami;
 - 7.2.1.3.2 wymagane drobne poprawki niektórych funkcjonalności lub konfiguracji systemów.

7.3 Czas realizacji usługi SLA (liczony jako czas reakcji i czas naprawy) dla następujących typów zgłoszeń:

7.3.1 Awarie krytyczne:

- 7.3.1.1 czas reakcji 0,5 h;
- 7.3.1.2 czas naprawy - do 2 h w dni robocze w godz. 8-20⁶;
- 7.3.1.3 czas naprawy - do 4 h w dni robocze w godz. 20-8⁷;
- 7.3.1.4 czas naprawy - do 4 h w dni wolne od pracy⁸.

7.3.2 Awarie istotne:

- 7.3.2.1 czas reakcji 2 h;
- 7.3.2.2 czas naprawy - do 3 godz. w dni robocze w godz. 8-20⁹;
- 7.3.2.3 czas naprawy - do 8 h w dni robocze w godz. 20-8¹⁰;
- 7.3.2.4 czas naprawy - do 8 h w dni wolne od pracy¹¹.

7.3.3 Awarie pozostałe:

- 7.3.3.1 czas reakcji 8 h;
- 7.3.3.2 czas naprawy - do końca 2 dnia roboczego po dniu zgłoszenia.

7.4 Realizacja usługi SLA:

7.4.1 Wykonawca gwarantuje działania, w sytuacji wystąpienia awarii rozumianej jako nieprawidłowość w funkcjonowaniu usługi polegająca w szczególności na niedostępności usługi lub jej części albo na funkcjonowaniu usługi w sposób niezgodny z jej przeznaczeniem, prowadzące do usunięcia awarii poprzez:

- 7.4.1.1 przywrócenie pełnej funkcjonalności usługi infolinii - zgodnej ze stanem sprzed awarii;
- 7.4.1.2 doprowadzenia usługi infolinii do funkcjonowania w sposób zgodny z jej przeznaczeniem;

⁶ Stanowi kryterium oceny ofert

⁷ Stanowi kryterium oceny ofert

⁸ Stanowi kryterium oceny ofert

⁹ Stanowi kryterium oceny ofert

¹⁰ Stanowi kryterium oceny ofert

¹¹ Stanowi kryterium oceny ofert

7.4.1.3 w sytuacjach szczególnych, gdy przywrócenie stanu poprzedniego usługi będzie niemożliwe, odtworzenie danych oraz plików konfiguracyjnych z kopii bezpieczeństwa.

7.4.2 Wykonawca zobowiązuje się zapewnić dostępność usług w ciągu miesiąca w wymiarze nie mniejszym niż 96%¹².

¹² Stanowi kryterium oceny ofert

