**Wstępny Opis przedmiotu zamówienia systemu Call Center**

1. Założenia podstawowe:
	* System obsługi infolinii (inaczej platforma) ma być systemem dostępnym jako usługa w modelu (SaaS) w skład której wejdzie:
		+ aplikacja (system)
		+ klient (wirtualny telefon – softphone) dostępny jako klient w przeglądarce internetowej
	* System musi być dostępny z poziomu przeglądarki internetowej.
	* Klient telefonu wirtualnego (softphone) musi być w pełni kompatybilny, współpracujący i z zapewnionym wsparciem technicznym dla oferowanej aplikacji.
	* Zamawiający posiada bezpłatny nr infolinii 0 800 676 676 świadczony przez Orange. System musi obsługiwać połączenia telefoniczne przychodzące na ww. numer.
	* Zamawiający posiada 10 nr. stacjonarnych które Oferent obsłuży w systemie.
	* W ramach usługi Oferent pokryje wszystkie koszty związane z realizacją połączeń telefonicznych przychodzących (analogowych, komórkowych) do oferowanego Systemu.
2. Obsługa infolinii:
	* System ma umożliwiać obsługę infolinii, która jest głównym kanałem kontaktu obywateli z Biurem Rzecznika Praw Obywatelskich dla 12 jednocześnie pracujących w systemie pracowników Zamawiającego.
	* Możliwość stworzenia minimum 50 kont dla pracowników zamawiającego.
	* Wymagane jest zapewnienie możliwości zarządzania połączeniami przychodzącymi.
	* Możliwość stworzenia kilku infolinii działających w jednym czasie.
3. Wsparcie dla różnych kanałów komunikacji:
	* Wdrożony system ma umożliwiać obsługę połączeń telefonicznych.
	* System ma mieć techniczną możliwość uruchomienia wsparcia dla innych kanałów komunikacji np. poczta elektroniczna, czat czy SMS.
	* Wymagane jest integracja tych kanałów w jednym systemie, aby zapewnić spójność i efektywność obsługi.
4. Wielopoziomowy system zarządzania połączeniami:
	* Wymagane jest wprowadzenie wielopoziomowego systemu zarządzania połączeniami, który umożliwi skuteczne kierowanie połączeniami do odpowiednich pracowników Biura w zależności od rodzaju zgłoszenia oraz jego priorytetu.
5. Automatyzacja i personalizacja obsługi:
	* System musi oferować możliwość automatyzacji procesów obsługi, na przykład poprzez system IVR (Interactive Voice Response), który pozwoli obywatelom na szybkie i efektywne uzyskanie informacji.
	* System musi mieć możliwość personalizacji obsługi, aby zapewnić indywidualne podejście do każdego zgłoszenia oraz skuteczne rozwiązanie problemów obywateli.
6. Raportowanie i monitorowanie:
	* Wymagane jest zapewnienie systemu raportowania i monitorowania, który umożliwi śledzenie efektywności działania infolinii oraz identyfikację obszarów wymagających poprawy.
	* System zapewni także możliwość generowania raportów na temat liczby połączeń, czasu oczekiwania, obsługi zgłoszeń oraz możliwość włączenia lub wyłączenia systemu satysfakcji obywateli.
	* Raportowanie i monitoring na żywo / wallboard. Statystyki z zakresu agentów, kampanii, kolejek aktualizowane w czasie rzeczywistym i możliwość wyświetlania na oddzielnym ekranie Zamawiającego.
7. Zgodność z przepisami:
	* System musi być zgodny z obowiązującymi przepisami prawnymi dotyczącymi ochrony danych osobowych, prawa telekomunikacyjnego w tym zapewnić bezpieczne przechowywanie i przetwarzanie danych obywateli.
	* System zapewni pełne szyfrowanie wszystkich przetwarzanych danych (w tym nagrań, danych operatorów, ewentualnych danych obywateli). Dane muszą być zaszyfrowane również w spoczynku i nie tylko w bazie danych, ale wszędzie, gdzie mogłyby wystąpić - backup, logi, usługi pośredniczące.
		+ Szyfrowanie at-transit (w trakcie przesyłania)
		+ Szyfrowanie at-rest (w spoczynku)
		+ Szyfrowanie at-rest (w spoczynku) backupu bazy danych
8. Dostępność i niezawodność:
	* System musi mieć zasięg ogólnokrajowy a połączenia System-operator infolinii, muszą być realizowane w bezpiecznej technologii np. VPN (MPLS), VPN IPSec. Zamawiający oczekuje odseparowania usługi od posiadanych innych usług i urządzeń. Jednocześnie Zamawiający dopuszcza instalacje dodatkowych urządzeń – jeśli zajdzie taka potrzeba, ale muszą być one utrzymywane w pełni przez Oferenta.
	* System musi obsługiwać połączenia przychodzące w technologii VoIP (SIP v2).
	* System zapewnieni wysoką dostępności i niezawodność, aby zapewnić ciągłość obsługi obywateli oraz minimalizować ryzyko awarii. KPI (Key Performance Indicator) na poziomie minimum 98% rocznie.
	* SLA - Zamawiający oczekuje wsparcia technicznego dostępnego w godzinach
	7:00-17:00 z czasem reakcji 1h, czasem naprawy 4h w przypadku awarii o krytycznym znaczeniu, czasem naprawy w następnym dniu roboczym w przypadku awarii o niewielkim wpływie .
	* Oferent zapewni dedykowany helpdesk dostępny w dni robocze 8/5 (8h dziennie 5 dni w tygodniu).
	* Oferent zapewni obsługę helpdesk zgodnie z SLA.
	* Oferent zapewni tworzenie kopii zapasowych systemu, przetwarzanych danych.
9. Nagrania rozmów
	* System umożliwi konfigurację nagrywania wybranych numerów infolinii i zapewni ich przechowywanie w okresie 12 miesięcy.
	* System umożliwi administratorowi konfigurowanie dostępu do nagrań z wybranych numerów infolinii dla wybranych pracowników Zamawiającego.
	* System zapewni nagrywanie połączeń - rejestracja rozmów z możliwością zarządzania nagraniami (tagowanie, odsłuch, grupowanie, pobieranie nagrań dla uprawnionych użytkowników systemu).
	* System zapewni archiwizację nagrań - 12 miesięcy - nagrane rozmowy zrealizowane w ramach systemu przechowywane są przez okres 12 miesięcy. Okres ten liczony jest od ostatniego dnia miesiąca, w którym powstało nagranie.
10. Pozostała niezbędna funkcjonalność systemu
	* Wdrożony system musi mieć zapewnioną możliwość obsługi więcej niż jednego nr infolinii (minimum 10 numerów abonenckich Zamawiającego)
	* Wielopoziomowy i w pełni definiowalny system zapowiedzi głosowych.
	* System zapewni możliwość jednoczesnej pracy w wielu kanałach komunikacji jednocześnie.
	* Możliwość pracy w wielu infoliniach jednocześnie
	* Możliwość klasyfikowania wyniku kontaktu (np. rozmów) do automatycznego zaplanowania dalszej komunikacji.
	* System musi zapewnić możliwość definiowania i obsługi kolejek:
		+ liniowych
		+ losowych
		+ najmniej odebranych połączeń
		+ dzwoń do wszystkich.
	* funkcje dodatkowe: Skrypter, Kolejki Skill Based Routing i Profit Based Routing, Kolejki przelewowe, Priorytetowanie.
	* Funkcja umożliwiająca przekształcenie wprowadzonego tekstu na mowę w wybranym języku i z użyciem wybranego głosu. Usługa ta umożliwić ma wygenerowanie zapowiedzi w scenariuszu IVR, lub treści odczytywanych przez Voice Mailing (obsługa języków Polski, Rosyjski/Ukraiński, Angielski). Możliwość generowanie zarówno zapowiedzi statycznych jak i dynamicznych, w których niektóre elementy zapowiedzi są generowane na żywo na podstawie informacji zapisanych na kontakcie.
	* System musi zapewnić narzędzie ułatwiające tworzenie i konfigurację scenariusza rozmowy z możliwością graficznego formatowania sposobu wyświetlania informacji w skrypcie (formatowanie tekstu, wstawianie grafiki, linków do stron) w trybie WYSIWYG. Pozwala też na definiowanie pól formularza i tym samym określanie ścieżki przejścia przez skrypt (czyli scenariusz rozmowy) oraz opcji podsumowania połączenia.
	* System musi zapewnić możliwość definiowania Kolejki Skill Based Routing i Profit Based Routing - Skill Based Routing - kierowanie połączeń do agentów na podstawie posiadanych przez nich umiejętności oraz umiejętności wymaganych przez dany rekord, Profit-based Routing – grupa agentów, do których może być przekazane połączenie, wyznaczana na podstawie wymaganych przez rekord umiejętności. Agent z najbardziej zbliżonym zestawem umiejętności do wymaganych przez rekord będzie pierwszym w kolejce. Każde połączenie ma odgórnie określony parametr rekordu, która wyznacza z jakim priorytetem ma być ono obsłużone. Im wyższy priorytet, tym połączenie szybciej przekazane do agenta. Waga połączenia zmienia się w czasie w ściśle określony przez użytkownika sposób.
	* System musi zapewnić obsługę „kolejek przelewowych” - specjalny rodzaj kolejek definiowany do obsługi sytuacji awaryjnych, np. zbyt długi czas oczekiwania, za dużo jednoczesnych połączeń.
	* System musi zapewnić możliwość określenia priorytetów obsługi rekordów z danej kampanii.
	* System musi zapewnić funkcjonalność umożliwiającą włączenie się do trwającej rozmowy przez nadzorcę:
		+ Możliwość podsłuchu rozmowy bez możliwości interakcji ze stronami rozmowy;
		+ Możliwość przekazywania wskazówek agentowi.
	* System musi zapewnić możliwość definiowania alertów, informujących o zdarzeniach, które mają miejsce w trakcie pracy agentów i systemu.
	* System musi zapewnić możliwość definiowania przerw dla agentów z uwzględnieniem ich powodu:
		+ wymagające potwierdzenia,
		+ wymuszone przez nadzorcę,
		+ zależne od zdefiniowanych warunków, np. aktualnej liczby agentów na przerwie.
	* Funkcjonalność zapewniająca możliwość oceny rozmów prowadzonych przez agentów przez nadzorcę według definiowalnych kryteriów.
	* System zapewni funkcjonalność tworzenia tzw. „czarnych list” - umożliwi konfigurację numerów nieobsługiwanych przez infolinię. Możliwość ograniczenia dla całej platformy bądź tylko dla wybranych kontaktów infolinii.
	* Dostęp do aplikacji możliwy z dowolnej liczby komputerów Zamawiającego, z zastrzeżeniem że w systemie pracuje jednocześnie do 12 pracowników.
11. Instruktaż/prezentacja systemu dla pracowników Zamawiającego:
	* Dwie prezentacje wdrożonego rozwiązania (jedna stacjonarnie w siedzibie Biura RPO Al. Solidarności 77 Warszawa, jedna online)
	* Nagranie z prezentacji online zostanie przekazane Zamawiającemu.
	* Dostęp online do bieżącej dokumentacji i instrukcji obsługi systemu dla pracowników Zamawiającego w języku Polskim.
12. Dodatkowe wsparcie techniczne
	* Oferent zapewni Zamawiającemu wsparcie techniczne w ilości 10 godzin do dyspozycji Zamawiającego miesięcznie. W ramach tych godzin Zamawiający będzie mógł zlecać wykonanie prac technicznych, np. rekonfigurację usług.

Wdrożenie i prezentacja systemu nastąpi w terminie ustalonym wspólnie z Zamawiającym, maksymalnie w ciągu 30 dni od daty podpisania umowy.

3 dni na złożenie ofert wystarczy.