

Załącznik nr 1.

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ROZPOZNANIA CENOWEGO

Przedmiotem rozpoznania cenowego jest określenie kosztów dostarczenia systemu telekomunikacyjnego VoIP dla Powiatowego Urzędu Pracy w Skarżysku-Kamiennej

1. PRZEDMIOT ROZPOZNANIA CENOWEGO

Przedmiotem rozpoznania cenowego jest określenie kosztów dostarczenia systemu oraz usług telekomunikacyjnych w oparciu o technologię VoIP dla Powiatowego Urzędu Pracy w Skarżysku-Kamiennej , zgodnie ze szczegółowymi wymaganiami Zamawiającego.

2. OBSZAR ROZPOZNANIA CENOWEGO

Rozpoznanie cenowe obejmuje koszt dostawy, montażu, konfiguracji oraz uruchomienia kompletnego systemu do komunikacji głosowej VoIP zawierającego wszystkie niezbędne do jego funkcjonowania elementy.

W szczególności usługa zawierać powinna:

- a) Dostarczenie i zainstalowanie głównego serwera telekomunikacyjnego VOiP w chmurze na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
- b) uruchomienie interaktywnego systemu komunikatów głosowych (zapowiedzi głosowych);
- c) dostarczenie aparatów telefonicznych podzielonych na grupy,
- d) dostarczenie serwera faksu umożliwiającego wysyłanie i odbiór faxów poprzez email oraz stronę www.
- e) system telekomunikacyjny powinien realizować następujące kategorie połączeń:
 - połączenia w ruchu lokalnym i strefowym;
 - połączenia w ruchu międzystrefowym (międzymiastowym);
 - połączenia w ruchu komórkowym krajowym (ORANGE, Polkomtel, T-mobile) i inne nie wymienione
 - połączenia w ruchu międzynarodowym
 - szkolenie dla pracowników Zamawiającego.

3. PRZEWIDZIANE ZADANIA DO WYKONANIA W TRAKCIE REALIZACJI PRZYSZŁEJ

USŁUGI

Zamawiający w ramach realizacji przyszłej usługi wymaga od Wykonawcy wykonania następujących elementów wchodzących w skład realizacji przyszłej usługi :

- 1) dostawa systemu telefonii VoIP;
- 2) wdrożenie, instalacja i konfiguracja Systemu;
- 3) przeprowadzenie testów działania uruchomionego systemu telefonii VoIP,
- 4) przeprowadzenie szkoleń wskazanych pracowników Zamawiającego,

4. ZAŁOŻENIA DO REALIZACJI PRZYSZŁEJ USŁUGI

- 1) System komunikacyjny musi zapewnić rozbudowę do minimum 40 użytkowników.
- 2) Serwery komunikacyjne realizujące funkcjonalność centrali muszą mieć możliwość zainstalowania na zasobach operatora.
- 3) Zamawiający zapewni niezbędną do realizacji przedmiotu zamówienia infrastrukturę kablową;
- 4) Wykonawca będzie zobowiązany do instalacji i dostarczenia wszelkich urządzeń, oprogramowania, licencji i łącz niezbędnych do realizacji przedmiotu zamówienia;
- 5) Zamawiający wymaga, by dostarczone urządzenia były fabrycznie nowe, wyprodukowane nie wcześniej niż 6 miesięcy przed ich dostarczeniem oraz by były nieużywane;
- 6) Główne grupy elementów Systemu: aparaty telefoniczne wszystkich typów, bramy głosowe/serwery, oprogramowanie sterujące połączeniami, oraz aplikacje zarządzające muszą pochodzić od tego samego dostawcy;
- 7) Zamawiający wymaga, aby wszystkie dostarczone urządzenia pochodziły z oficjalnego kanału dystrybucyjnego danego producenta, a serwis gwarancyjny był autoryzowany przez producenta urządzeń i oprogramowania oraz świadczony przez producenta lub autoryzowanych partnerów w centrach serwisowych na terenie Unii Europejskiej.
- 8) System oparty o protokół min. SIP 2.0

4.1. WYMAGANIA FUNKCJONALNE.

- 1) serwer komunikacyjny obsługujący ruch telekomunikacyjny IP;
- 2) billing połączeń odebranych oraz nieodebranych, taryfikacja i rozliczenia z możliwością rozliczeń grup użytkowników wg różnych planów/stawek rozliczeń.

- 3) system musi umożliwiać zarządzanie, diagnostykę oraz monitoring za pomocą panelu dostępnego przez przeglądarkę WWW;
- 4) centralne zarządzanie użytkownikami w ramach całego Systemu;
- 5) Interaktywna obsługa osoby dzwoniącej (IVR), zapowiedzi głosowe - bez ograniczeń pod względem liczby aktywnych drzew zapowiedzi, jak również pod względem poziomów zagnieżdżeń w drzewie. Możliwość stworzenia dowolnej liczby zapowiedzi głosowych, bez ponoszenia dodatkowych kosztów licencyjnych
- 6) funkcjonalność jak w CALL CENTER w tym kolejkowanie połączeń z kilkoma algorytmami pracy dla sprawnej obsługi dzwoniących (zgodnie z priorytetem, dzwoń u wszystkich, Losowo, Round Robin, Najdłużej oczekujący, najkrócej rozmawiający, Najmniej połączeń odebranych,). Algorytmy pracy zostaną ustalone z Zamawiającym w toku prowadzonych prac wdrożeniowych, Możliwość stworzenia dowolnej liczby kolejek Call Center, bez ponoszenia dodatkowych kosztów licencyjnych
- 7) funkcjonalność zawieszenia połączenia (HOLD);
- 8) funkcjonalność przekierowania połączenia;
- 9) obsługa połączeń oczekujących;
- 10) funkcjonalność połączeń sekretarsko-dyrektorskich;
- 11) obsługa klawiszy szybkiego wybierania numerów;
- 12) funkcjonalność przekazania połączeń, gdy: abonent rozmawia, nie odbiera telefonu;
- 13) funkcjonalność przechwytywania połączeń;
- 14) historia połączeń;
- 15) funkcja obsługi poczty głosowej dla każdego numeru wewnętrznego.
- 16) nielimitowane wywoławcze grupy numerów (Hunting Group), z przynajmniej możliwością kierowania ruchu po kolei lub wszyscy na raz. Możliwość stworzenia dowolnej liczby grup, bez ponoszenia dodatkowych kosztów licencyjnych;
- 17) nielimitowane kampanie wydzwaniane contact center. Możliwość wgrania bazy numerów (bez ograniczeń), które są automatycznie wydzwaniane przez system. Przy udanym nawiązaniu połączenia, jest ono zestawiane z konsultantem. Możliwość wygenerowania podsumowania kampanii przedzwonionych numerów;
- 18) możliwość integracji central klienta z platforma operatorską dostawcy usług;

- 19) możliwość podłączenia z tradycyjnymi liniami miejskimi typu linie analogowe, trakty cyfrowe ISDN przy wykorzystaniu bramek z portami typu FXO, E1, PRA, BRA
- 20) adaptacja istniejących telefonów analogowych z wykorzystaniem bramki analogowo cyfrowej z portami FXS.
- 21) integracja z tradycyjnymi centralami telefonicznymi przy wykorzystywaniu portów typu PSTN, E1, PRA, BRA, za pośrednictwem odpowiednich bramek.

4.2. WYMAGANIA NIEFUNKCJONALNE.

- 1) w chwili startowej System powinien obsłużyć min. 40 abonentów, docelowo musi mieć możliwość rozbudowy.
- 2) usługa głosowa umożliwiająca wykonywanie połączeń przez każdego użytkownika równocześnie. Minimum 40 połączeń w tym samym czasie;

5. WYMAGANIA TECHNICZNE APARATÓW TELEFONICZNYCH

5.1. Ogólne parametry techniczne i funkcjonalne aparatów telefonicznych ilość aparatów -40 szt. Yealink T31P lub inny o podobnych parametrach:

- wyświetlacz LCD z podświetlaniem: 132×64 px
- Liczba obsługiwanych kont VoIP: 2 konta SIP
- Diody LED dach wyboru Linii: 2 Diody LED
- Klawisze funkcyjne LCD: 4 kontekstowe klawisze LCD
- Wsparcie dla książki adresowej w formacie XML
- Zasilacz tradycyjny w komplecie
- Konfiguracja z OpenVPN

6. WDROŻENIE CENTRALI TELEFONICZNEJ I KOMPONENTÓW

Wykonawca powinien wykonać następujące prace:

- 1) Uruchomić i skonfigurować system telekomunikacyjny
- 2) Skonfigurować aparaty telefoniczne
- 3) Dokonać przełączenia istniejącej sieci wewnętrznej,
- 4) Dokonać przełączenia i uruchomienia wszystkich urządzeń końcowych pracujących w ramach dotychczasowych rozwiązań,
- 5) Dokonać sprawdzenia poprawności połączeń w ruchu z siecią miejską.
- 6) Dokonać sprawdzenia poprawności połączeń w obrębie centrali telefonicznej.
- 7) Przeszkolić pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi systemu.

8) Wykonać przełączenie systemu w dniu ustalonym z Zamawiającym przy (współpracy) z operatorem.

6.1. DODATKOWE UWAGI:

- 1) Prowadzić prace w dniach i godzinach uzgodnionych z Zamawiającym.
- 2) Zmieniać usytuowanie sprzętu, urządzeń i wyposażenia – wymaga każdorazowo zgody Zamawiającego.
- 3) Przełączanie systemów powinno odbyć się płynnie bez utraty łączności dla abonentów.
- 4) Prace związane z przełączeniem centrali prowadzić w godzinach uzgodnionych z administracją obiektu oraz w godzinach pracy.

7. WYMAGANIA DO PLATFORMY REALIZUJĄCEJ USŁUGĘ CENTRALKI I ZUNIFIKOWANEJ KOMUNIKACJI

1). Podstawowe cele i charakterystyka systemu zunifikowanej komunikacji:

Usługa musi realizować zadania zwiększające efektywność komunikacji tj. dostarczenie interfejsu użytkownika umożliwiającego łatwy dostęp do informacji o nieodebranych/odebranych/wykonanych połączeniach, Bezpieczeństwo komunikacji; Funkcje zarządzania połączeniami w systemie zunifikowanej komunikacji: funkcjonalność w zakresie zarządzania połączeniami musi obejmować ograniczanie możliwości połączeń (restrykcje), w tym z wymaganiami podania kodu dostępu w celu zainicjowania połączenia; Możliwość dostępu do raportów połączeń, zawierających co najmniej informacje o numerach abonentów wywołującego i wywoływanego, o czasie rozpoczęcia i zakończenia połączenia – dla celów późniejszego tworzenia zestawień wykorzystania systemu telekomunikacyjnego przez jego użytkowników;

Zamawiającemu zostaną udostępnione narzędzia zarządzania dostępne przez przeglądarkę internetową, dające możliwość konfiguracji podstawowych parametrów terminala.

2) WYMAGANIA DODATKOWE:

Rozwiązanie będzie uwzględniać wszystkie inne koszty związane z przyszłym uruchomieniem usługi, dostawy i montażu sprzętu, przeprowadzenia autoryzowanego szkolenia dla wskazanych pracowników Zamawiającego z zasad obsługi telefonów IP, konfiguracji sprzętu, serwisu niezbędnych do prawidłowego realizowania usługi;

Wszystkie połączenia wewnątrz sieci Zamawiającego będą bezpłatne.

8. SYSTEM INTERAKTYWNEJ ZAPOWIEDZI GŁOSOWEJ (IVR):

- 1) Zamawiający wymaga uruchomienia funkcjonalność prostych zapowiedzi głosowych, które umożliwią interaktywną obsługę osoby dzwoniącej, a następnie wyboru poszczególnych grup roboczych lub osób. Funkcjonalność ma być realizowana poprzez skonfigurowanie tzw. drzew IVR zgodnie z wymaganiami Zamawiającego na etapie realizacji przedmiotu zamówienia;
- 2) Interaktywna odpowiedź głosowa powinna umożliwić konstruowanie rozgałęzionych struktur do automatycznej obsługi połączeń przychodzących, a także przypisywanie pozycji menu połączenia określonym grupom roboczym lub osobom;
- 3) Osoba dzwoniąca na numerację Zamawiającego po wysłuchaniu nagranych wcześniej komunikatów za pomocą aparatu z wybieraniem tonowym DTMF powinna mieć możliwość wyboru poszczególnych pozycji z menu;

9. WYMAGANIA DOTYCZĄCE PRZYSZŁEGO WDROŻENIA SYSTEMU.

Wykonawca:

- 1) dostarczy system telefonii VoIP i urządzenia do siedziby zamawiającego na własny koszt
i ryzyko;
- 2) dokona przełączenia i uruchomienia serwera faxów oraz urządzeń faksowych pracujących w
ramach dotychczasowych rozwiązań;
- 3) skonfiguruje System zgodnie z projektem technicznym zatwierdzonym przez Zamawiającego;
- 4) skonfiguruje stanowiska i układy sekretarsko – dyrektorskie;
- 5) uruchomi i skonfiguruje system zarządzania i taryfikacji;
- 6) nagra i wprowadzi do Systemu, modułu IVR zapowiedzi słowne dla wybranych abonentów
(treści komunikatów zapowiedzi dostarczone będą przez Zamawiającego);
Zamawiający

wymaga komunikatów w języku polskim. Zamawiający wymaga możliwości dodania

nielimitowanych zapowiedzi głosowych;

9) dokona sprawdzenia poprawności połączeń w ruchu z siecią publiczną;

10) dokona sprawdzenia poprawności połączeń w obrębie Systemu;

11) przeprowadzi testy Systemu;

12) w zależności od wyników testu, wykonawca dokona odpowiedniej migracji i konfiguracji

wskazanych przez Zamawiającego numerów zewnętrznych do wdrażanego systemu VoIP;

13) dokona ponownego sprawdzenia poprawności połączeń w ruchu wewnętrznym oraz z siecią

publiczną;

14) przeprowadzi autoryzowane szkolenia dla wyznaczonych pracowników Zamawiającego w

zakresie obsługi Systemu w terminie 21 dni od dnia uruchomienia Systemu.

10. KLAUZULA SPOŁECZNA

Wykonawca zobowiązany jest dedykować do realizacji Umowy opiekuna technicznego Systemu, zatrudnionego na podstawie umowy o pracę w pełnym wymiarze czasu pracy. Do zadań opiekuna technicznego Systemu należeć będzie w szczególności: przyjmowanie, potwierdzanie i zamykanie zgłoszeń serwisowych dotyczących błędów krytycznych i wad Systemu.

11. GWARANCJA

Wykonawca w ramach umowy zobowiązany będzie udzielić gwarancji na dostarczony sprzęt oraz wykonane usługi, w tym także zapewnić wsparcie serwisowe przez okres minimum 36 miesięcy po protokolarnym odbiorze przedmiotu zamówienia.

12. TERMIN REALIZACJI UMOWY:

Planowany okres zawarcia umowy: 36 miesięcy.