

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA (OPZ)

Przedmiotem zamówienia zakup wsparcia technicznego dla użytkowanego przez Zakład Emerytalno-Rentowy MSWiA systemu Alfa ContactCenter Firmy ALFAVOX.

I. Wymagania ogólne

1. Podstawowe definicje:

- 1) **dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) oraz dni przyjętych przez Zamawiającego za dni wolne od pracy, o których Zamawiający powiadomi niezwłocznie Wykonawcę w formie pisemnej z odpowiednim wyprzedzeniem,
- 2) **godziny robocze** - godziny od 8:15 do 16:15 w dni robocze,
- 3) **awaria** – stan niesprawności sprzętu lub Systemu do obsługi infolinii uniemożliwiający ich prawidłowe funkcjonowanie, występujący nagle i powodujący ich niewłaściwe działanie lub całkowite unieruchomienie,
- 4) **serwis** – wszelkie usługi świadczone przez Wykonawcę zapewniające prawidłowe funkcjonowanie sprzętu i Systemu do obsługi infolinii w okresie gwarancji,
- 5) **sprzęt** – fizyczne urządzenia, służące do funkcjonowania Systemu do obsługi infolinii, w tym m. in. serwer/y z oprogramowaniem systemowym,
- 6) **usterka** – stan, w którym sprzęt lub System do obsługi infolinii realizuje połączenia, ale sygnalizuje niepoprawne działanie podzespołów/modułów/oprogramowania,
- 7) **System** - oprogramowanie do obsługi infolinii Alfa ContactCenter wraz ze sprzętem, na którym jest zainstalowane,
- 8) **oprogramowanie** - oprogramowanie niezbędne do funkcjonowania infolinii Alfa ContactCenter,
- 9) **usuwanie awarii lub usterek** – proces przywracania sprawności Systemu do stanu sprzed awarii lub usterki, który będzie liczony od dnia zgłoszenia awarii lub usterki do dnia przywrócenia sprawności działania Systemu,

2. Wsparcie techniczne realizowane będzie przez Wykonawcę przez okres zgodny z ofertą, począwszy od dnia zawarcia umowy.

II. Opis Systemu

1. Posiadany przez Zamawiającego System do obsługi infolinii jest rozwiązaniem opartym o fizyczny sprzęt, z oprogramowaniem zainstalowanym na serwerze i stacjach klienckich.

Lp.	Nazwa produktów informatycznych wchodzących w skład Systemu
1	System do obsługi infolinii Alfa ContactCenter wraz z niezbędnymi licencjami
2	Posiadany przez Zamawiającego sprzęt do obsługi Systemu: 1x Serwer HPE ProLiant DL380 Gen10 8LFF 1x Pendrive z licencją HMP (zamontowana wewnątrz serwera) 1x License WinSvrSTDCore 2019 OLP 16Lic NL Gov 1x Router MikroTIK 1x Router Linksys SPA8000-G5 8-ports Telephony Gateway 1x Klawiatura CA1420 VISTA II, 1x Mysz CA1210 YUMA. 6x Słuchawki Plantronics EncorePro HW 520 2x przewody uczeń-nauczyciel

2. System do obsługi infolinii Alfa ContactCenter jest rozwiązaniem zainstalowanym w budynkach przy ul. Pruszkowskiej 17 i ul. Pawińskiego 17/21 w Warszawie zajmowanych przez Zamawiającego.
3. Zamawiający posiada dostęp do centrali telefonicznej zapewniającej świadczenie usługi typu SIP (usługa typu trunk) celem możliwości realizacji wielu połączeń jednocześnie w ramach tego samego numeru telefonu.
4. Posiadany przez Zamawiającego System posiada m.in:
 - możliwość obsługi łącza SIP do operatora telekomunikacyjnego, z obsługą min. 30 jednoczesnych rozmów oraz możliwość licencyjnej rozbudowy do min. 120 jednoczesnych rozmów,
 - możliwość obsługi jednocześnie pracujących agentów i supervisor'ów,
 - możliwość obsługi dodatkowych kanałów komunikacji, min.: wiadomości e-mail i czat, obsługiwanych za pomocą tego samego interfejsu/aplikacji, co połączenia głosowe,
 - możliwość pracy agenta w aplikacji typu Softphone na komputerze z systemem Windows oraz przez przeglądarkę internetową,
 - możliwość tworzenia profili predefiniowanych dla agentów/supervisor'ów, pozwalających na dziedziczenie ustawień i uprawnień przyznanych dla profilu,
 - możliwość indywidualnego nadawania uprawnień dla każdego z agentów,
 - możliwość skonfigurowania powodów przerw wybieranych przez agenta i zapisywanych w raportach,
 - funkcję ACW, aktywowaną automatycznie lub ręcznie po każdym połączeniu. W trybie ACW agent nie odbiera połączeń, jest to czas na zakończenie rozmowy i wprowadzenie do systemu informacji związanej z obsługiwany połączeniem,
 - system zapowiedzi głosowych i IVR,
 - możliwość graficznego budowania drzew zapowiedzi, podłączania plików zapowiedzi w formacie WAV oraz wykorzystania mechanizmu Text To Speech,

- mechanizm informujący o pozycji w kolejce oczekujących oraz o przewidywanym czasie oczekiwania na połączenie,
- mechanizm odtwarzania muzyki w trakcie oczekiwania klienta na połączenie,
- mechanizm równomiernego kierowania połączeń do agentów (ACD), przydzielający połączenie do agenta, który najdłużej pozostawał w czasie bezczynności,
- możliwość kierowania połączeń telefonicznych, w oparciu o zmienne dane, umiejętności agentów,
- możliwość zdefiniowania wymaganych umiejętności dla każdego tematu rozmowy oraz przypisania odpowiedniego poziomu umiejętności każdemu agentowi,
- funkcję dialera, umożliwiającą automatyczne zestawianie połączeń wychodzących,
- mechanizm zbierania danych o połączeniach, wraz z predefiniowanymi szablonami raportów,
- możliwość nagrywania połączeń.
- przestrzeń dyskową zapewniającą przechowywanie zapisywanych rozmów prowadzonych agentów,
- dostęp do interfejsu systemu nagrywania za pomocą przeglądarki internetowej i dedykowanej aplikacji,
- możliwość wyszukiwania nagrań według kryteriów: data, godzina, numer agenta, numer dzwoniącego, typ połączenia,
- możliwość eksportu nagrań do plików WAV,
- możliwość archiwizacji danych nagranych na zewnętrzny sieciowy zasób dyskowy.

5. Aplikacja dla agenta umożliwia m.in:

- zarządzanie statusem: zalogowany/wylogowany/dostępny/przerwa,
- obsługę połączeń w tym: odbiór, zakończenie, transfer, konsultację,
- wyświetlanie historii połączeń zrealizowanych przez zalogowanego agenta,
- wyświetlanie dodatkowych informacji, zdefiniowanych przez administratora lub supervisor'a (np. liczba połączeń oczekujących w kolejce, centralna lista połączeń nieodebranych, status innych agentów w zespole, wykres i wartość Service Level, pola wypełniane wartościami z bazy danych),
- możliwość sporządzenia notatki, która zostanie dodana do historii kontaktu z dzwoniącym.

6. Aplikacja dla supervisor'a umożliwia m.in:

- zarządzanie statusem: zalogowany/wylogowany/dostępny/przerwa,
- wyświetlanie dodatkowych informacji, zdefiniowanych przez administratora lub supervisor'a (np. liczba połączeń oczekujących w kolejce, centralna lista połączeń nieodebranych, status innych agentów w zespole, wykres i wartość Service Level, pola wypełniane wartościami z bazy danych),
- monitorowanie pracy agentów w czasie rzeczywistym,
- zdalne zarządzanie pracą agenta: zalogowanie, wylogowanie, włączenie/wyłączenie przerwy,

- podsłuch rozmów prowadzonych przez agentów (włączenie się do rozmowy prowadzonej przez agenta),
- udzielenie wsparcia agentowi - poprzez włączenie się do rozmowy "na trzeciego",
- generowanie oraz wyświetlanie raportów z pracy Systemu do obsługi infolinii w czasie rzeczywistym, wraz z możliwością ich pełnej personalizacji w zakresie wyświetlanych danych,
- generowanie raportów historycznych z dowolnie wybranego okresu,
- tworzenie szablonów raportów oraz określania, jakie parametry i wartości mają znaleźć się w danym raporcie,
- eksport wygenerowanego raportu do pliku min. PDF, XLS i CSV,
- dostęp do logów, pozwalający na szczegółowe śledzenie zmian statusu pracy agenta wraz z datą i godziną,
- dostęp do szczegółowych logów połączeń, umożliwiających śledzenie ścieżki, jaką przeszło połączenie oraz czasy dla poszczególnych etapów połączenia min: czas zapowiedzi, czas oczekiwania, czas dzwonienia, czas rozmowy.

7. Aplikacje dla administratora umożliwiają m.in:

- wykonywanie backupu bazy danych,
- możliwość tworzenia/edycji schematów przepływu połączeń,
- możliwość tworzenia/edycji drzew IVR,
- możliwość tworzenia/edycji agentów, grup agentów, tematów rozmów,
- nadawanie uprawnień dla każdego agenta/supervisor'a,
- zarządzanie dialerem,
- tworzenie/edycja rozbudowanych raportów dla agentów/supervisor'ów.

III. Wsparcie techniczne

1. Wsparcie techniczne Systemu realizowane przez Wykonawcę obejmuje:

- 1) usuwanie awarii i usterek Systemu,
- 2) analizę zgłoszonych awarii i usterek dotyczących Systemu,
- 3) przekazywanie/wdrażanie poprawek/aktualizacji do Systemu,
- 4) opracowanie i wdrożenia obejść awarii i usterek, w przypadku, gdy usunięcie ich nie jest możliwe,
- 5) zapewnienie prawidłowego działania Systemu i środowiska systemowego w tym jego konfiguracji,
- 6) udzielanie pracownikom Zamawiającego konsultacji telefonicznych dotyczących funkcjonowania Systemu w warstwie administracyjnej i użytkowej (od poniedziałku do piątku w godzinach roboczych):
 - część użytkowa (tel.; adres e-mail:),
 - część administracyjna (tel.; adres e-mail:),
- 7) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu Systemu, na wniosek Zamawiającego,
- 8) zapewnienie serwisu i podejmowanie działań, mających na celu utrzymywanie Systemu w pełnej sprawności funkcjonalnej,

- 9) monitorowanie i instalowanie krytycznych poprawek i niezbędnych aktualizacji oraz składników Systemu.
- 10) doposażenie, podnoszenie parametrów technicznych w zakresie sprzętu i systemu operacyjnego niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania Systemu.
2. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni usuwanie awarii i usterek Systemu w miejscu jego instalacji na poniższych warunkach:
 - 1) gwarantowany czas naprawy awarii Systemu wynosi do 24 godziny od momentu zgłoszenia awarii,
 - 2) gwarantowany czas naprawy usterki Systemu wynosi do 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia usterki,
 - 3) Wykonawca odpowiada za prawidłową obsługę zgłoszeń serwisowych w tym za dotrzymanie terminów napraw,
 - 4) w przypadku niemożności naprawy Systemu w terminach określonych w ppkt 1 i 2 Wykonawca na czas naprawy dostarczy następnego dnia roboczego, na własny koszt, sprzęt o parametrach nie gorszych od posiadanego przez Zamawiającego, a także dokona jego podłączenia i konfiguracji celem zapewniania poprawnej pracy Systemu,
 - 5) Wykonawca zobowiązany będzie do wymiany sprzętu na nowy w terminie 5 dni roboczych, od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego takiego żądania w formie pisemnej, w przypadku wystąpienia kolejnej awarii, wady lub usterki, po wcześniejszym wykonaniu 3 napraw danego sprzętu lub niewykonania jego naprawy w terminie 30 dni od dnia jej zgłoszenia.
3. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia wsparcia technicznego Systemu w lokalizacji Zamawiającego. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu o ile usunięcie awarii i usterki będzie mogło być wykonane zdalnie.
4. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń dotyczących awarii i usterek Systemu w godzinach roboczych za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail lub dedykowanego systemu zgłoszeniowego. Jeżeli zgłoszenie zostanie wysłane poza godzinami roboczymi, wówczas początek zgłoszenia będzie liczony od najbliższej godziny roboczej.
5. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni pomoc w instalacji udostępnianych przez producenta uaktualnień, poprawek oraz nowych wersji oprogramowania Systemu.
6. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego będzie świadczył na rzecz Zamawiającego pierwszą linię wsparcia w języku polskim w zakresie pomocy w rozwiązywaniu problemów i diagnozowania niesprawności Systemu.
7. W przypadku awarii dysków twardych w serwerze uszkodzone dyski pozostają u Zamawiającego, a w ich miejsce zostaną dostarczone przez Wykonawcę nowe o parametrach nie gorszych od posiadanych przez Zamawiającego.
8. W przypadku konieczności wymiany lub naprawy serwera poza siedzibą Zamawiającego dyski twarde pozostają u Zamawiającego.
9. W czasie wsparcia technicznego Wykonawca za dodatkowym wynagrodzeniem na zlecenie Zamawiającego wykona instruktaż w siedzibie Zamawiającego. Kwota wynagrodzenia będzie skalkulowana jako uzgodniony między Stronami iloczyn ilości roboczogodzin czasu

potrzebnego na przeprowadzenie instruktażu pracowników i stawki godzinowej określonej w formularzu ofertowym przez Wykonawcę. Łączna ilość czasu na instruktaż nie może przekroczyć 16 godzin w ramach realizacji Umowy. Zamawiany instruktaż nie może być krótszy niż 4 godziny.

10. W czasie wsparcia technicznego Wykonawca za dodatkowym wynagrodzeniem na zlecenie Zamawiającego wykona ponowne nagrania IVR lub dogra brakujące części komunikatów. Kwota wynagrodzenia będzie skalkulowana jako iloczyn ilości nagrywanych słów i stawki jednostkowej określonej w formularzu ofertowym przez Wykonawcę. Łączna ilość czasu na nagrywanie komunikatów nie może przekroczyć 4000 słów w ramach realizacji Umowy.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo do niewykorzystania maksymalnej ilości godzin wskazanych w pkt 9 i pkt 10.
12. Wsparcie techniczne ma być świadczone przez producenta/autoryzowanego partnera serwisowego producenta Systemu.
13. Zamawiający dopuszcza świadczenie konsultacji dla administratorów Zamawiającego za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail przy wykorzystaniu dostępnych na stronie producenta instrukcji „krok – po – kroku”, filmów instruktażowych i innych materiałów pomocowych, pod warunkiem wskazania przez Wykonawcę adresu internetowego zawierającego rozwiązanie konkretnego problemu lub opisującego konkretne czynności administratorskie.
14. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowe funkcjonowanie Systemu lub brak jego działania z przyczyn leżących po stronie środowiska informatycznego Zamawiającego.
15. Strony zobowiązują się do wzajemnego współdziałania w wykonywaniu przedmiotu Umowy.
16. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań z powodu działania siły wyższej.