

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiot zamówienia:

Przedmiotem zamówienia jest **udostępnienie systemu dla infolinii w celu zapewnienia funkcjonowania systemu telefonów informacyjnych „Informacja dla obywatela” uzupełniającego funkcjonalność www.gov.pl oraz narzędzi klasy CRM**

Czas realizacji usługi

Usługi podstawowe mają być realizowane przez 24 miesiące kalendarzowe.

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

I. Przedmiotem zamówienia są:

1. Usługi podstawowe

- Zapewnienie systemu umożliwiającego realizację infolinii, obejmującego w szczególności:
- Udostępnienie (dostarczenie do siedziby Zleceniodawcy lub udostępnienie online) Platformy do obsługi połączeń telefonicznych realizowanych w ramach infolinii;
- Zapewnienie możliwości wykonywania i odbierania połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania infolinii (usługa SIP Trunk);
- Udostępnienie puli kanałów telefonicznych;
- Zapewnienie i udostępnienie puli numerów dostępowych;
- Zapewnienie możliwości współdziałania z systemami innych podmiotów wskazanych przez Zleceniobiorcę (poprzez SIP Trunk, numer podkładowy). Usługa zapewnia dostarczenie SIP Trunk do wskazanego partnera Zleceniodawcy, z możliwością obsługi połączeń przychodzących i wychodzących (tzw. SIP Trunk 2);
- Udzielenie dostępów dla konsultantów – w modelu Konsultant I linii wsparcia oraz Konsultant II linii wsparcia;
- Udzielenie dostępów dla użytkowników o statusie Administrator i Nadzorca;
- Dodatkowe formy dostępu do systemu - w modelu Agenta zewnętrznego (z możliwością świadczenia obsługi z pominięciem Platformy);
- Dostęp do systemu przy użyciu narzędzia typu Webphone / Softphone (z możliwością świadczenia obsługi z pominięciem Platformy);
- Zapewnienie funkcjonalności obejmującej nagrywanie rozmów oraz udostępnienie serwera nagrań w celu przechowywania nagrań;
- Zapewnienie wsparcia w zakresie pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w udostępnionym systemie i oprogramowaniu;
- Udostępnienie narzędzi typu CRM (ang. *Customer Relationship Management*) - systemu informatycznego, automatyzującego i wspomagającego procesy na styku klient-organizacja w zakresie pozyskania oraz utrzymania (obsługi) klienta, zawierającego moduł w modelu systemu ticketowego, w szczególności obejmującego funkcjonalności:
 - Możliwość rejestracji zgłoszeń;

- Możliwość przypisywania osób do zgłoszeń;
- Historia przebiegu zgłoszenia i kontaktów ze zgłaszającym;
- Możliwość generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym;
- Możliwość generowania raportów dla zgłoszeń wg zadanych kryteriów: czasu od chwili zgłoszenia, czasu od chwili ostatniej zmiany statusu, priorytetu, typu;
- API systemu CRM wraz z dokumentacją oraz możliwość integracji z oprogramowaniem typu Webphone / Softphone;
- Zapewnienie szkolenia oraz materiałów niezbędnych do prawidłowego korzystania z udostępnionej funkcjonalności;
- Zapewnienie funkcjonalności służących do budowy IVR (ang. *interactive voice response*), w tym funkcjonalności *Text to speech* (zamiana tekstu na mowę).

2. Dodatkowe usługi (możliwe do nabycia w trakcie trwania umowy):

- Zapewnienie funkcjonalności w zakresie SIP Trunk (tzw. Sip TRUNK 2) – usługi zapewniającej możliwość współdziałania z systemami innych podmiotów wskazanych przez Zleceniodawcę (połączenie poprzez SIP Trunk lub numer podkładowy), polegająca na dostarczeniu SIP Trunk do wskazanego partnera Zleceniodawcy z możliwością obsługi określonej ilości jednoczesnych połączeń przychodzących i wychodzących;
 - Limitowanie adresów IP;
 - Zwiększenie puli dostępów dla określonych typów użytkowników;
 - Zwiększenie puli kanałów telefonicznych;
 - Zwiększenie puli numerów dostępowych;
 - Dodatkowe narzędzia pracy dla konsultantów;
 - Dodatkowe narzędzia dla osób nadzorujących;
 - Port MPLS – funkcjonalność polegająca na udostępnieniu portu do podłączenia usług MPLS od zewnętrznego operatora przy zachowaniu odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa przesyłanych informacji;
 - Możliwość integracji narzędzi CRM z systemem innego operatora;
 - Dodatkowe narzędzia typu CRM (systemu informatycznego, automatyzującego i wspomagającego procesy na styku klient-organizacja) zawierającego moduł w modelu systemu ticketowego, w szczególności obejmującego funkcjonalności:
 - Przekazywanie spraw pomiędzy liniami wsparcia;
 - Możliwość ustawiania statusu zgłoszenia, w tym automatycznej zmiany statusów w zależności od wydarzeń rejestrowanych w systemie lub upływu czasu;
 - Możliwość ustawiania priorytetu zgłoszeń;
 - Możliwość rejestracji zgłoszeń typu omnichannel – z infolinii, z formularza www, z e-mail, z chata, z chatbota;
 - Udostępnienie dashboard w czasie rzeczywistym dla usług;
 - Możliwość predefiniowania akcji w razie zmiany statusu np. wysłania maila o określonej treści (bez dodatkowych kosztów), wysłania SMS (przy użyciu zewnętrznej bramki SMS lub w ramach dodatkowej umowy).

II. Wymagania stawiane Zleceniobiorcy:

1. Usługi:

- Zleceniobiorca udostępni (dostarczy do siedziby Zleceniodawcę lub udostępni online) możliwość korzystania z systemu lub oprogramowania (Platformy) do obsługi połączeń telefonicznych realizowanych w ramach infolinii;
- W ramach usługi Zleceniobiorca przejmie obsługę puli 55 numerów telefonicznych udostępnionych Zamawiającemu oraz, o ile będzie to konieczne, dokona przeniesienia ww. puli numerów do wybranego operatora telekomunikacyjnego;
- Zleceniobiorca udostępni pulę 25 numerów dostępowych z możliwością zwiększenia ich ilości w trakcie trwania umowy;
- W przypadku zakończenia umowy Zamawiającemu przysługiwać będzie prawo żądania przeniesienia udostępnionych numerów Infolinii do innego dostawcy usług telekomunikacyjnych;
- Zleceniobiorca zapewni możliwość odbierania i wykonywania połączeń telefonicznych realizowanych w ramach funkcjonowania infolinii (usługa SIP Trunk);
- Zleceniobiorca zapewni możliwość współdziałania z systemami innych podmiotów - (poprzez SIP Trunk, numer podkładowy), poprzez dostarczenie SIP Trunk do wskazanego partnera Zleceniodawcy, z możliwością obsługi połączeń przychodzących i wychodzących (tzw. SIP Trunk 2);
- W ramach usługi SIP Trunk Zleceniobiorca udostępni 800 kanałów telefonicznych (rozmownych) dla połączeń przychodzących z możliwością zwiększenia liczby kanałów;
- W ramach usługi SIP Trunk Zleceniobiorca udostępni możliwość wykonywania do 400 jednoczesnych połączeń wychodzących do:
 - krajowych numerów stacjonarnych
 - krajowych sieci komórkowych
 - numerów infolinii z prefiksem 080x
- Zleceniobiorca udzieli Zamawiającemu 80 dostępów dla konsultantów infolinii w modelu I linii wsparcia oraz 80 dostępów dla konsultantów II linii wsparcia i ponadto 3 dostępy dla użytkowników o statusie Administratora i 2 dostępy Nadzorcy, wraz z niezbędnymi licencjami z możliwością zwiększenia ich ilości;
- W ramach świadczonej usługi – udzieli Zamawiającemu 200 dostępów dla konsultantów w formule typu Agent zewnętrzny / Webphone / Softphone z możliwością zwiększenia ich ilości;
- Zleceniobiorca zapewni funkcjonalności obejmujące:
 - nagrywanie rozmów
 - udostępnienie serwera nagrań
 - przechowywanie nagrań przez czas co najmniej 1 kolejnego miesiąca po miesiącu powstania nagrania, z możliwością eksportowania zarejestrowanych rozmów w celu ich archiwizacji, na serwerach lub w chmurze zlokalizowanej w Polsce lub na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego oraz zgodność z RODO;
- Zleceniobiorca zapewni możliwości techniczne wymagane do realizowania zobowiązania do bieżącego gromadzenia i archiwizowania logów z firewalla, serwera i systemu za okres co najmniej 6 miesięcy wstecz. Na żądanie Zleceniodawcę

Zleceniobiorca niezwłocznie zobowiązany będzie do przekazania logów z firewalla, serwera i systemu za wskazany w żądaniu okres;

- Zleceniobiorca prześle Zamawiającemu dane dostępowe dla Administratora systemu, przesyłając na adres e-mail Administratora link aktywacyjny, najpóźniej na 3 dni robocze przed planowanym dniem uruchomienia funkcjonalności infolinii. Administrator ustawia hasło dostępowe do konta po wejściu w link aktywacyjny. Pozostałe konta użytkowników tworzone są przez Administratora, chyba że Zleceniodawca zgłosi do Zleceniobiorcy wniosek o utworzenie kont użytkowników o określonych uprawnieniach;
- Zleceniobiorca może rozwijać i aktualizować system obsługowy dla infolinii, w celu udoskonalania i optymalizacji jakości świadczonych usług, w szczególności przez dodawanie nowych, nieodpłatnych lub odpłatnych funkcjonalności nieistniejących w dniu zawarcia umowy;
- Zleceniobiorca zapewni wsparcie w zakresie pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w udostępnionym systemie na określonym poziomie SLA;
- Zleceniobiorca zapewni szkolenia oraz materiały niezbędne do prawidłowego korzystania z udostępnionej funkcjonalności;
- Zleceniobiorca dostarczy funkcjonalność typu CRM (ang. *Customer Relationship Management*) – system informatyczny, automatyzujący i wspomagający procesy na styku klient – organizacja w zakresie pozyskania oraz utrzymania (obsługi) klienta, zawierającego moduł w modelu systemu ticketowego. W ramach CRM Zleceniobiorca udostępni narzędzia:
 - Możliwość rejestracji zgłoszeń;
 - Możliwość przypisywania osób do zgłoszeń;
 - Historia przebiegu zgłoszenia i kontaktów ze zgłaszającym;
 - Historia przebiegu zgłoszenia i kontaktów ze zgłaszającym
 - Możliwość generowania raportów zbiorczych w ujęciu godzinowym, dziennym, tygodniowym, miesięcznym, kwartalnym i rocznym
 - Możliwość generowania raportów dla zgłoszeń wg zadanych kryteriów: czasu od chwili zgłoszenia, czasu od chwili ostatniej zmiany statusu, priorytetu, typu;
 - API systemu CRM wraz z dokumentacją oraz możliwość integracji z oprogramowaniem Webphone / Softphone.

2. Obsługa systemów

Zleceniobiorca dostarcza Zleceniodawcy 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 Zleceniodawcy.

Zleceniodawca 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 dostępow do systemu, wynikających

z zawartej umowy, przy założeniu, że jeden użytkownik będzie mógł być zalogowany wyłącznie na jednym stanowisku komputerowym.

3. Narzędzia pracy dla pracowników Zleceniodawcy

Zleceniobiorca dostarczy narzędzia pracy (oprogramowanie i niezbędne licencje) dla pracowników zdefiniowanych przez Zleceniodawcę w liczbie odpowiadającej udzielonym dostępom.

Dostarczone narzędzie będzie obejmowało dostęp do Platformy do obsługi infolinii, systemu obsługi zgłoszeń, systemu monitorowania jakości obsługi klientów, systemu raportowania komunikacji w kanałach w sposób zautomatyzowany.

Zleceniobiorca dostarczy także niezależne narzędzie do pracy w formule „Agent zewnętrzny”, typu Webphone / Softphone umożliwiające realizację zadań bez konieczności korzystania z Platformy.

Zleceniobiorca zapewni, że narzędzia pracy tj. oprogramowanie ze stosownymi licencjami będzie możliwe do zainstalowania i użycia na standardowym komputerze wyposażonym w system operacyjny MS Windows.

4. Nadzór i koordynacja pracy

Zleceniobiorca zapewni nadzór nad funkcjonowaniem infolinii obejmujący w szczególności: nadzór i koordynację ustawień systemowych oraz wprowadzania koniecznych modyfikacji.

III. Dodatkowe wymagania dla Zleceniobiorcy:

1. Usługi:

- Zleceniobiorca zapewni funkcjonalność polegającą na obsłudze SIP Trunk dostarczonego przez operatora innego niż Dostawca za pośrednictwem, którego Zleceniodawca realizuje połączenia wychodzące i przychodzące w ramach usługi SIP Trunk – bez możliwości wykonywania połączeń wychodzących na numerację telefoniczną w publicznej sieci telekomunikacyjnej (tzw. SIP Trunk „Zewnętrzny”);
- Zleceniobiorca zapewni możliwości techniczne dla limitowania adresów IP, z możliwością włączenia lub wyłączenia tej funkcji;
- Zleceniobiorca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli dostępów dla określonych typów użytkowników w określonym czasie;
- Zleceniobiorca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli kanałów telefonicznych w określonym czasie;
- Zleceniobiorca zapewni możliwości techniczne zwiększenia puli numerów dostępowych w określonym czasie;
- Zleceniobiorca zapewni możliwości techniczne zwiększenia liczby możliwych do uruchomienia połączeń z innym dostawcą w modelu SIP Trunk lub przez numer podkładowy w określonym czasie;

- Zleceniobiorca udostępni Zamawiającemu możliwość bieżącego dostępu do danych pracy infolinii poprzez interfejs wskaźników wydajności infolinii typu dashboard;
- Zleceniobiorca dostarczy inne funkcjonalności typu CRM (ang. Customer Relationship Management) – system informatyczny, automatyzujący i wspomagający procesy na styku klient – organizacja w zakresie pozyskania oraz utrzymania (obsługi) klienta, zawierającego moduł w modelu systemu ticketowego;

W ramach CRM Zleceniobiorca udostępni narzędzia:

- Przekazywanie spraw pomiędzy liniami wsparcia;
- Możliwość ustawiania statusu zgłoszenia, w tym automatycznej zmiany statusów w zależności od wydarzeń rejestrowanych w systemie lub upływu czasu;
- Możliwość ustawiania priorytetu zgłoszeń;
- Możliwość rejestracji zgłoszeń typu omnichannel – z infolinii, z formularza www, z e-mail, z chatą, z chatbota;
- Możliwość predefiniowania akcji w razie zmiany statusu np. wysłania maila o określonej treści (bez dodatkowych kosztów), wysłania SMS (przy użyciu zewnętrznej bramki SMS lub w ramach dodatkowej umowy);
- Zleceniobiorca zaoferuje dodatkowe narzędzia pracy dla konsultantów – na żądanie, w określonym czasie;
- Zleceniobiorca zaoferuje dodatkowe narzędzia dla osób nadzorujących – na żądanie, w określonym czasie;
- Zleceniobiorca zapewni funkcjonalność budowy IVR, w tym funkcję *Text to speech* (zamiana tekstu na mowę).

2. Usługi zamawiane na życzenie

Zakres usług świadczonych w ramach umowy przez Zleceniobiorcę może być na wniosek Zleceniodawcy rozszerzany lub ograniczany. Zmiana zakresu świadczonych usług głównych wymaga aneksu do umowy zawartego na piśmie pod rygorem nieważności (lub innej formy pisemnej – dokument elektroniczny podpisany certyfikatem kwalifikowanym) oraz w zakresie funkcjonalności dodatkowych – formę „na żądanie”, na podstawie korespondencji e-mail od osoby upoważnionej.

Funkcjonalności nabywane „na życzenie” to np. dodatkowe dostępy dla użytkowników określonych kategorii czy funkcjonalność systemu nabywana w przypadku powstania określonej potrzeby po stronie Zleceniodawcy np. zwiększenie przepustowości sieci telefonicznej.

Jeżeli zakres świadczonych usług zostanie rozszerzony o dodatkowe usługi Zleceniobiorca zobowiązuje się do ich udostępnienia za uzgodnione z Zleceniodawcą wynagrodzenie w uzgodnionym czasie.

3. Dodatkowe narzędzia pracy dla konsultantów Zleceniobiorcy

Zleceniobiorca zapewni dodatkowe narzędzia pracy obejmujące oprogramowanie wraz z niezbędnymi licencjami na stanowiska pracy dla wszystkich konsultantów dostarczanych w ramach umowy (zamówień dodatkowych).

IV. SLA

1. Zakres obsługi serwisowej:

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

Zmiana danych kontaktowych w sprawach zgłoszeń serwisowych wymaga od Zleceniobiorcy poinformowania Zleceniodawcy w formie dokumentowej.

Oferowana usługa serwisowa musi zapewniać ciągłość i poufność komunikacji na poszczególnych etapach procesowania zgłoszenia. Nie dopuszcza się procesowania zgłoszeń serwisowych przez firmy trzecie.

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

Usługa musi zapewnić:

- a) nieograniczoną ilość zgłoszeń serwisowych;
- b) dostęp do materiałów takich jak: techniczna dokumentacja, internetowa baza wiedzy;
- c) gwarancję poufności w zarządzaniu przekazanymi informacjami (usługa świadczona bez wymogu przesyłania logów oraz informacji o zgłoszeniach serwisowych poza system procesowania zgłoszeń);

2. Poziomy SLA:

SLA dla następujących typów zgłoszeń:

- Krytyczne - brak możliwości realizacji podstawowych operacji wynikających z umowy:
 - brak możliwości odbierania połączeń telefonicznych;
 - brak możliwości realizacji połączeń telefonicznych w ruchu wychodzącym;
 - brak możliwości zalogowania się do systemu obsługującego rozmowy;
 - utrata nagrań rozmów dla systemu nagrywania rozmów;
- Istotne - utrudniające, ale nieuniemożliwiające, realizację zadania wynikającego z umowy
- Pozostałe – bez wpływu na prowadzenie podstawowej działalności biznesowej:
 - problemy z pojedynczymi kanałami/stanowiskami;
 - wymagane drobne poprawki niektórych funkcjonalności lub konfiguracji systemów.

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

- Zgłoszenia krytyczne:
 - czas reakcji 0,5 h

- czas naprawy – do 2 h w dni robocze
- czas naprawy – do 4 h w dni robocze w godz. 20-8
- czas naprawy – do 4 h w dni wolne od pracy
- Zgłoszenia istotne:
 - czas reakcji 2 h
 - czas naprawy - do 3 godz. w dni robocze w godz. 8-20
 - czas naprawy – do 8 h w dni robocze w godz. 20-8
 - czas naprawy – do 8 h w dni wolne od pracy
- Zgłoszenia pozostałe:
 - czas reakcji 8 h
 - czas naprawy – do 48 h w dni robocze

4. Realizacja usługi SLA:

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

- przywrócenie pełnej funkcjonalności usługi infolinii – zgodnej ze stanem sprzed awarii;
- doprowadzenia usługi infolinii do funkcjonowania w sposób zgodny z jej przeznaczeniem;
- w sytuacjach szczególnych, gdy przywrócenie stanu poprzedniego usługi będzie niemożliwe, odtworzenie danych oraz plików konfiguracyjnych z kopii bezpieczeństwa.