

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

1. PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Modernizacja systemu Call Center wraz z czasowym udostępnieniem dodatkowych licencji stanowiskowych - dla potrzeb przeprowadzenia spisów powszechnych.

2. ZADANIA WYKONAWCY

Wskazane poniżej zadania należy zrealizować z uwzględnieniem wszystkich warunków i wymagań Opisu Przedmiotu Zamówienia.

- [1] Wdrożenie rozwiązania do obsługi połączeń głosowych w aplikacji Interaction Connect, z wykorzystaniem telefonu programowego (softphone) zintegrowanego z przeglądarką internetową.
- a) Po modernizacji systemu Call Center Zamawiający zamierza wykorzystywać do obsługi połączeń aplikacje działające w środowisku przeglądarki internetowej i nie dopuszcza instalacji na komputerach konsultantów dodatkowego oprogramowania, a jedynie konfigurację przeglądarki dla potrzeb obsługi połączeń WebRTC.
 - b) Do obsługi połączeń wykorzystywane będą komputery z systemem Windows oraz słuchawki z mikrofonem dostarczone w ramach pkt. 5 lub posiadane już przez Zamawiającego słuchawki USB Sennheiser PC7.
 - c) Wykonawca będzie zobowiązany do dostarczenia licencji oraz uruchomienia i konfiguracji na serwerach wirtualnych Zamawiającego rozwiązania opartego o SBC (Session Border Controller), które umożliwi logowanie do systemu CIC telefonem opartym o przeglądarkę internetową obsługującą WebRTC, wraz z przydziałem licencji CIC wymaganych do obsługi połączeń głosowych. Rozwiązanie to powinno się integrować z aplikacją Interaction Connect za pomocą API systemu CIC.
SBC powinno zapewnić zabezpieczoną komunikację głosową wraz z transkodowaniem połączeń audio pomiędzy CIC oraz punktami końcowymi WebRTC w sieci korporacyjnej LAN/WAN lub ulokowanymi poza biurem z dostępem wyłącznie do sieci Internet.
 - d) Nagrywanie rozmów przychodzących (Infolinia) obsługiwanych przez stacje WebRTC powinno się odbywać z wykorzystaniem narzędzia Interaction Recorder w systemie CIC.
 - e) Pojemność i wydajność wdrożonego rozwiązania SBC należy dostosować do obsługi określonej w pkt. 4 maksymalnej liczby konsultantów, obsługujących połączenia przychodzące oraz wychodzące, z uwzględnieniem przedziałów czasowych, gdy liczba uruchamianych stanowisk dla ruchu wychodzącego zwiększy się w związku z realizacją spisów powszechnych.
 - f) Rozwiązanie SBC należy wdrożyć w taki sposób, by zapewniało współpracę z podstawowym i zapasowym serwerem telekomunikacyjnym CIC, w zależności od tego, który jest aktualnie aktywny.
 - g) Rozwiązanie SBC powinno być wdrożone w taki sposób, by całość ruchu była obsługiwana przez co najmniej dwie instancje SBC, obsługujące proporcjonalną liczbę połączeń (awaria jednej z instancji SBC nie powinna zakłócać pracy innych instancji).
 - h) Należy dostarczyć narzędzie do zarządzania SBC oraz monitorowania jakości połączeń. Monitoring powinien obejmować analizę skorelowanego z warstwą danych ruchu głosowego dla każdego połączenia pomiędzy respondentem a konsultantem. W zakresie

monitorowania jakości połączeń narzędzie powinno umożliwiać analizę w oparciu o następujące parametry: subiektywny współczynnik jakości (MOS), jitter, opóźnienie, echo, straty pakietów. Narzędzie powinno zapewnić wizualizację danych z monitoringu połączeń głosowych na różnych poziomach agregacji z możliwością zejścia do poziomu konkretnego połączenia. Zapewniona powinna być możliwość zdefiniowania alarmów na podstawie progów ilościowych lub jakościowych dla poszczególnych parametrów realizowanych połączeń

- i) Licencje na rozwiązanie SBC, umożliwiające logowanie do systemu CIC telefonem opartym o przeglądarkę internetową obsługującą WebRTC wraz z narzędziem do zarządzania oraz monitorowania jakości połączeń - powinny być objęte wsparciem, uprawniającym do bezpłatnych aktualizacji składników oprogramowania oraz do korzystania z pomocy technicznej przez okres 2 lat.
 - j) Wszystkie komponenty serwerowe wymagane do zapewniania obsługi oraz monitorowania połączeń głosowych w standardzie WebRTC powinny zostać zainstalowane lokalnie (on-premise) w obrębie wirtualnej infrastruktury Zamawiającego.
- [2] Aktualizacja systemu CIC 2016R3 do najnowszej wersji PureConnect CIC (możliwej do uruchomienia w środowisku systemowym zamawiającego).
- a) Aktualizacji komponentów CIC oraz Interaction Dialer należy dokonać poprzez upgrade w środowisku aktualnie wykorzystywanych serwerów wirtualnych (Windows Server 2012).
 - b) W ramach aktualizacji podsystemu media serwerów, komponenty Interaction Media Server należy przenieść i zainstalować na serwerach wirtualnych Zamawiającego (Windows Server 2012) oraz skonfigurować do współpracy z CIC.
 - c) Zamawiający rozszerzy w oparciu o zalecenia Wykonawcy konfigurację dotychczasowych serwerów wirtualnych (pod względem liczby rdzeni, wielkości pamięci lub przestrzeni dyskowej) oraz dostarczy dodatkowe serwery z systemem Windows Server w uzgodnionej konfiguracji wymaganej dla dokonania aktualizacji systemu CIC/Pure Connect oraz instalacji rozwiązania SBC.
Jeśli na dodatkowych serwerach wymagane jest zainstalowanie systemu Linux, to będzie to zadaniem Wykonawcy. W przypadku gdy zainstalowana zostanie komercyjna wersja systemu Linux wymagająca posiadania licencji, Wykonawca będzie zobowiązany do jej dostarczenia.
 - d) Po aktualizacji systemu CIC oraz uruchomieniu rozwiązania SBC Wykonawca przekaże Zamawiającemu podręcznik administratora w języku polskim, zawierający schemat logiczny systemu, opis konfiguracji i parametry modułów i komponentów systemu Call Center, informacje o wymaganej przepustowości łączy logicznych dla lokalizacji, w których uruchamiane będą stanowiska konsultantów, a także wykluczenia dla systemu antywirusowego. Podręcznik powinien zawierać również opis czynności administracyjnych - procedur backupu, odtwarzania backupu, procedur całkowitego wyłączenia i włączenia systemu.
- [3] Zapewnienie przez okres 2 lat wsparcia dla posiadanych przez Zamawiającego licencji dla systemu Call Center zbudowanego w oparciu o platformę Customer Interaction Center (CIC) producenta Genesys.
- a) Wsparcie powinno uprawniać do bezpłatnych aktualizacji składników oprogramowania oraz do korzystania z pomocy technicznej w trakcie eksploatacji systemu (wsparcie dla obecnej wersji systemu wygaśnie z końcem VI 2018 r.).
 - b) Wsparciem należy objąć licencje wymienione w specyfikacji w załączniku nr 1, ale wyłącznie w zakresie, który jest wymagany dla uzyskania pojemności systemu określonej w pkt. 4. (pakiet A)

- c) Dodatkowo wsparciem tym należy objąć posiadane przez Zmawiającego licencje umożliwiające tworzenie, rozwój i testowanie własnych aplikacji klienckich dla CIC (system deweloperski, biblioteki programistyczne).
 - d) Zamawiający wymaga, aby po wygaśnięciu wsparcia licencji wykupionego w ramach przedmiotowego zamówienia, zachowana była ciągłość funkcjonowania systemu Call Center (w wersji uzyskanej w ramach ostatniej aktualizacji wykonanej w ramach tego wsparcia).
- [4] Dostawa dodatkowych licencji (w formie subskrypcji), umożliwiających ograniczone w czasie uruchomienie dodatkowych stanowisk konsultantów telefonicznych obsługujących ruch wychodzący, zgodnie z wymaganiami ilościowymi określonymi w pkt. 4 (pakiet B i C).
- [5] Dostawa 1000 szt. przewodowych słuchawek nagłownych w wersji DUO (dwoje uszu), przeznaczonych do zastosowań w centrach kontaktowych.
- a) Słuchawki powinny być wyposażone w skóropodobne nauszники oraz mikrofon z obrotowym i elastycznym wysięgnikiem umożliwiającym regulację kąta ustawienia mikrofonu. Mikrofon powinien zapewniać redukcję szumów otoczenia oraz eliminować dźwięk oddechu użytkownika .
 - b) Słuchawki powinny zapewniać jakość dźwięku HD (technologia HD Voice)
 - c) Słuchawki powinny zapewniać współpracę z programowym telefonem, o którym mowa w pkt. [1] oraz posiadać wtyczkę USB-A.
 - d) Waga słuchawek (bez przewodu) nie więcej niż 80g
 - e) Do każdego egzemplarza słuchawek należy dołączyć zapasowe nauszники (materiał skóropodobny) przeznaczone do wymiany w dostarczonym modelu słuchawek.
 - f) Zamawiający wymaga dostarczenia słuchawek do 17 lokalizacji na terenie Polski. Rozdzielnik dostawy ustalony zostanie przed podpisaniem umowy.
- [6] Przeprowadzenie szkolenia dla administratorów infrastruktury techniczno-systemowej z zakresu administracji oraz monitorowania zmodernizowanego systemu Call Center.

Czas trwania szkolenia: 2 dni, 2 x 6 godz. lekcyjnych

Liczba uczestników: 6 osób

Warunki realizacji szkolenia:

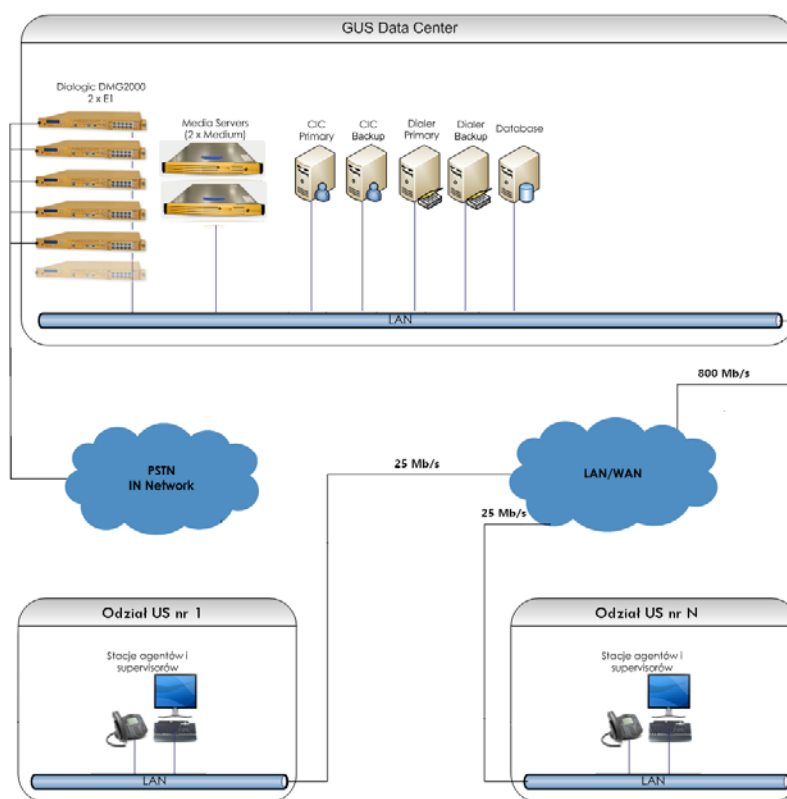
- szkolenie należy przeprowadzić w Centrum Informatyki Statystycznej w Warszawie Al. Niepodległości 208, w środowisku zmodernizowanego systemu Call Center.
- tematyka szkolenia powinna obejmować:
 - o zagadnienia związane z administrowaniem systemem Call Center, w szczególności dotyczące zarządzania i konfiguracji jego komponentów sprzętowych oraz oprogramowania,
 - o metody oraz narzędzia do monitorowania pracy systemu Call Center, a także identyfikacji, diagnozowania oraz postępowania w sytuacjach awaryjnych np. niedostępności określonych usług, niestabilności pracy systemu,
 - o zagadnienia związane z utrzymaniem systemu, tj. wykonywaniem backupów, aktualizacją środowiska systemowego, w którym zainstalowano system Call Center

3. OPIS I PRZEZNACZENIE SYSTEMU CALL CENTER

Zamawiający posiada wdrożone rozwiązanie Call Center, zbudowane w środowisku systemu Customer Interaction Center (wersja 2016 R3) producenta Interactive Intelligence (obecnie Genesys), w którego skład wchodzi następujące elementy:

- a) Podstawowy i zapasowy serwer telekomunikacyjny z oprogramowaniem Customer Interaction Center 2016 R3;
- b) Podstawowy i zapasowy serwer obsługi kampanii wychodzących (Dialer Server) z oprogramowaniem Interaction Dialer (Campaign Server);
- c) Serwery obsługi strumieni głosowych (Media Server Medium) - 2 szt.
- d) Baza danych systemowa oraz baza danych operacyjna, posadowione na klastrze SQL Server;
- e) Bramy SIP obsługujące łącza PSTN Dialogic DMG2060DTISQ 2xE1 – 6 szt.;
- f) Urządzenia Interaction SIP Station – 360 szt.

Schemat architektury posiadanego przez Zamawiającego systemu Call Center:



Wdrożony system Call Center jest wykorzystywany do realizacji badań statystycznych metodą CATI (wywiad telefoniczny wspomagany komputerowo), a także do obsługi Infolinii Statystycznej. Stanowiska pracy konsultantów telefonicznych są uruchomione w wielu lokalizacjach na terenie kraju – w Urzędach Statystycznych i ich oddziałach terenowych.

W ramach niniejszego zamówienia Zamawiający zamierza dokonać modernizacji technicznej posiadanego systemu Call Center, tj. jego aktualizacji do nowej wersji wraz z rozszerzeniem architektury o rozwiązanie umożliwiające korzystanie ze stacji głosowych WebRTC oraz

dostosowaniem jego pojemności do potrzeb związanych z obsługą spisów powszechnych. Wymaganiem jest przy tym zachowanie dotychczasowej architektury systemu CIC, zapewniającej redundancję głównych jego komponentów, tj. serwerów CIC oraz Dialer'a

Częściowej zmianie ulegnie schemat pracy z systemem, w którym stanowiska konsultantów telefonicznych będą rozlokowane w wielu lokalizacjach Zamawiającego (połączonych korporacyjną siecią informatyczną) oraz poza biurem bez dostępu sieci firmowej. Liczba użytkowników nie jest stała i będzie się zmieniać w zależności od aktualnie realizowanych zadań. Zamawiający zamierza zakończyć eksploatację urządzeń Interaction SIP Station i stosować wyłącznie rozwiązanie programowe do obsługi połączeń telefonicznych z wykorzystaniem technologii WebRTC. Ze względu na szeroki krąg użytkowników angażowanych stale lub incydentalnie do pracy w roli konsultantów telefonicznych, Zamawiający wymaga by rozwiązanie do obsługi połączeń na stanowisku konsultanta było łatwe do uruchomienia, tj. nie wymagało procesu instalacji i działało w przeglądarce internetowej.

4. LICZBA I CHARAKTERYSTYKA PRZEWIDZIANYCH DO URUCHOMIENIA STANOWISK KONSULTANTÓW TELEFONICZNYCH (POJEMNOŚĆ SYSTEMU CALL CENTER)

- W wyniku modernizacji, w środowisku Call Center powinna istnieć możliwość uruchomienia 150 stanowisk konsultantów obsługujących ruch przychodzący do Infolinii oraz 360 stanowisk obsługujących połączenia wychodzące w ramach kampanii telefonicznych CATI (liczba ta zwiększy się do 940 w okresie od 16.09.2020-30.11.2020 oraz od 1.04.2021-30.06.2021).
- Liczbę stanowisk do obsługi ruchu przychodzącego i wychodzącego należy traktować rozłącznie, tzn. Zamawiający powinien mieć możliwość jednoczesnego uruchomienia max. 150 stanowisk do obsługi Infolinii i niezależnie max. 360 stanowisk do obsługi ruchu wychodzącego (z okresowym zwiększeniem liczby tych stanowisk o 580).
- Zestawienie liczby stanowisk konsultantów telefonicznych, dla których należy zapewnić licencje:

	Licencje niewygasające (pakiet A)	Dodatkowa subskrypcja licencji od dnia 16.09.2020 do dnia 30.11.2020 (pakiet B)	Dodatkowa subskrypcja licencji od dnia 1.04.2021 do dnia 30.06.2021 (pakiet C)
Maksymalna liczba stanowisk konsultantów obsługujących ruch wychodzący (CATI)	360	580 (łącznie 940)	580 (łącznie 940)
Maksymalna liczba stanowisk konsultantów obsługujących ruch przychodzący (Infolinia), z możliwością nagrywania rozmów	150	–	–

Stanowiska konsultantów telefonicznych będą rozlokowane w różnych lokalizacjach Zamawiającego, a ich obsada nie będzie stała. Liczba osób zaangażowanych w obsługę Infolinii oraz CATI w skali całej organizacji nie będzie limitowana, natomiast liczba jednocześnie pracujących konsultantów nie przekroczy wartości podanych w zestawieniu (pakiety A-C).

Zamawiający wymaga, aby stanowiska konsultantów telefonicznych (CATI oraz Infolinii) nie były przyporządkowane do określonych użytkowników lub stanowisk pracy (komputerów). Wymaganiem jest, aby licencje niezbędne do uruchomienia tych stanowisk były przydzielane aktualnie logującym się użytkownikom zarejestrowanym w systemie Call Center, do wyczerpania limitów określonych w zestawieniu (pakiety A-C).

5. GWARANCJA

[1] W ramach gwarancji Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia ciągłości funkcjonowania systemu Call Center przez okres 11 miesięcy od wykonania zadań określonych w pkt. 2 [1] i [2]

W tym celu Wykonawca będzie świadczył pomoc techniczną w zakresie obsługi zgłoszeń serwisowych dotyczących awarii lub problemów technicznych z bieżącą eksploatacją zmodernizowanego systemu Call Center:

- a) Zgłoszenia serwisowe będą przekazywane drogą telefoniczną oraz potwierdzane wysłaniem emaila na adres wskazany przez Wykonawcę (Wykonawca wraz z Zamawiającym określi wzór formularza oraz opis procedury zgłoszenia awarii).
- b) Pomoc techniczna będzie świadczona w formie elektronicznej lub telefonicznie w języku polskim, w dni robocze (poniedziałek-piątek) w godzinach 8:00-16:00, a w przypadku nieskuteczności tych form poprzez podjęcie (na żądanie Zamawiającego) bezpośrednich działań w produkcyjnym środowisku Call Center, w siedzibie Zamawiającego w Warszawie Aleja Niepodległości 208

W sytuacji wystąpienia awarii skutkującej niedostępnością usług połączeń wychodzących (CATI) lub Infolinii, Wykonawca będzie zobowiązany do przywrócenia sprawności systemu w ciągu 24 godzin od przyjęcia tego zgłoszenia (z wyłączeniem sobót oraz dni świątecznych).

W trakcie kampanii spisów powszechnych, tj.:

- od dnia 16.09.2020 do dnia 30.11.2020
- od dnia 1.04.2021 do dnia 30.06.2021

pomoc techniczna będzie świadczona w specjalnym trybie o skróconym czasie reakcji, tak by zapewnić ciągłość działania systemu Call Center od poniedziałku do soboty w godzinach 8.00-20.00 (w przypadku Infolinii dodatkowo w dni świąteczne w godzinach 8.00-20.00).

W sytuacji wystąpienia awarii skutkującej niedostępnością usług połączeń wychodzących (CATI) lub Infolinii w czasie gdy świadczona jest pomoc techniczna w specjalnym trybie, Wykonawca będzie zobowiązany do przywrócenia sprawności systemu w ciągu 8 godzin od przyjęcia zgłoszenia.

[2] W ramach gwarancji Wykonawca jest zobowiązany do informowania o poprawkach lub nowych wydaniach składników wdrożonego oprogramowania CIC/Pure Connect oraz ich instalacji w uzgodnieniu z Zamawiającym, w jego siedzibie w Warszawie;

Specyfikacja posiadanych przez Zamawiającego bezterminowych licencji komponentów systemu Call Center

Nr katalogowy	Nazwa licencji	Sztuk
SW-001-4.0-AA01	Interaction Supervisor add-on	40
SW-001-4.0-AL02	Business Client	20
SW-001-4.0-AL04	Contact center level 1	150
SW-001-4.0-AL04-C	Contact Center Level 1 - Concurrent	330
SW-001-4.0-AL05	Contact center level 2	20
SW-001-4.0-DS01	Small CIC development system	4
SW-001-4.0-IDS2	Large CIC development system - Included w/ Server	1
SW-001-4.0-PL03	Basic Session	860
SW-001-4.0-PL04	Advanced Session	500
SW-001-4.0-PL06	Conference Session	50
SW-001-4.0-PL07	Fax Session	8
SW-001-4.0-PL08	Interaction Dialer Session	360
SW-001-4.0-PL09	Media Session	918
SW-001-4.0-SA05	Text processing tools	1
SW-001-4.0-SA10	IceLib / ICWS SDK	1
SW-001-4.0-SA19	Interaction Attendant Remote Data Query	1
SW-001-4.0-SL02	Advanced Server	1
SW-001-4.0-SS01	Switchover clone for CIC server	1
SW-001-4.0-SWSR	Scheduled Reports	1
SW-010-4.0-AA06-C	Interaction Recorder add-on - Concurrent	330
SW-010-4.0-AA07	Interaction Recorder add-on	380
SW-011-4.0-AA06	Interaction Dialer add-on	360
SW-011-4.0-AL11	Outbound Only Dialer Client	190
SW-011-4.0-IP01	Interaction Dialer Server	1
SW-011-4.0-IP02	Interaction Dialer COM API	1
SW-012-4.0-SA01	Microsoft Lync Server Integration	1
SW-014-4.0-MSSO	Interaction Media Server - Software Only (Unlimited Cores)	2
SW-014-4.0-AC03	Interaction Media Server G.729 add-on	690