

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Subskrypcja oprogramowania oraz świadczenie usług gwarancyjnych dla systemu Call Center.

ZADANIA WYKONAWCY

- 1) Przedłużenie na okres 11 miesięcy (od 1.09.2021 do 31.07.2022) subskrypcji oprogramowania AudioCodes Session Border Controller (SBC) oraz AudioCodes One Voice Operations Center (OVOC) :

ACM-SBC-29/M1	Monthly ACM Subscription for SW/SBC/10R/260-990/R
ACM-SBC-104/M1	Monthly ACM Subscription for SW/SBC/10T/610-990/R
ACM-SBC-117/M1	Monthly ACM Subscription for SW/WRTC/10/610-990/R
ACM-OVOC-24/M1	Monthly ACM Subscription for SW/OVOC/10S/610-990

wymaganych do obsługi i monitorowania połączeń głosowych WebRTC w aplikacji Interaction Connect, będącej elementem platformy Customer Interaction Center producenta Genesys.

Zamawiający wykorzystuje dedykowane rozwiązanie zbudowane w oparciu o SBC AudioCodes, umożliwiające logowanie do systemu CIC telefonem opartym o przeglądarkę internetową obsługującą WebRTC, wraz z przydziałem licencji CIC wymaganych do obsługi połączeń głosowych na stanowiskach konsultantów telefonicznych.

- 2) Subskrypcja przez okres 1 miesiąca (od 1.09 do 30.09.2021) dodatkowych licencji Customer Interaction Center, umożliwiających uruchomienie 100 stanowisk konsultantów telefonicznych obsługujących ruch przychodzący.

Dodatkowe licencje CIC powinny tworzyć wspólną pulę z licencjami dotychczas posiadanymi przez Zamawiającego i powinny być przydzielane konsultantom sukcesywnie logującym się do systemu poprzez przeglądarkę za pośrednictwem wykorzystywanego rozwiązania opartego o SBC AudioCodes.

- 3) Objęcie systemu Call Center Zamawiającego gwarancją przez okres 6 miesięcy.
- Gwarancją należy objąć wszystkie elementy systemu Call Center Zamawiającego, tzn. środowisko CIC oraz zintegrowane z nim rozwiązanie do obsługi połączeń głosowych WebRTC oparte o SBC AudioCodes.
 - W ramach gwarancji Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń serwisowych dotyczących awarii lub problemów technicznych z bieżącą eksploatacją systemu.
 - Zgłoszenia serwisowe będą przekazywane drogą telefoniczną oraz potwierdzane wysłaniem emaila na adres wskazany przez Wykonawcę.
 - 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

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

W okresie od 1.09-30.09.2021 pomoc techniczna będzie świadczona w specjalnym trybie o skróconym czasie reakcji, tak by zapewnić ciągłość działania systemu Call Center od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-20.00. W sytuacji wystąpienia awarii skutkującej niedostępnością usług połączeń wychodzących lub Infolinii, w czasie gdy świadczona jest pomoc techniczna w specjalnym trybie, Wykonawca będzie zobowiązany do przywrócenia sprawności systemu w ciągu 4 godzin od przyjęcia zgłoszenia.

- f) W ramach gwarancji Wykonawca jest zobowiązany do informowania o poprawkach lub nowych wydaniach oprogramowania CIC/Pure Connect oraz AudioCodes oraz ich instalacji w uzgodnieniu z Zamawiającym, w jego siedzibie w Warszawie.

CHARAKTERYSTYKA I POJEMNOŚĆ SYSTEMU CALL CENTER

- a) Call Center Zamawiającego funkcjonuje w środowisku Customer Interaction Center producenta Genesys (CIC wersja 2020 R2).
- b) Z systemem CIC zintegrowane jest dedykowane rozwiązanie oparte o SBC AudioCodes, umożliwiające konsultantom pracującym w sieci wewnętrznej lub poprzez Internet logowanie do CIC (wraz z przydziałem licencji) oraz obsługę połączeń głosowych w środowisku przeglądarki internetowej z wykorzystaniem telefonu programowego oraz technologii WebRTC. Licencje stanowiskowe nie są przyporządkowane do określonych użytkowników lub fizycznych stanowisk pracy (komputerów) i są przydzielane aktualnie logującym się użytkownikom zarejestrowanym w systemie Call Center, do wyczerpania limitów określonych w pkt. c).
- c) Aktualna pojemność systemu Call Center Zamawiającego przewiduje możliwość obsługi 150 stanowisk konsultantów obsługujących ruch przychodzący do Infolinii oraz niezależnie 360 stanowisk obsługujących połączenia wychodzące w ramach kampanii telefonicznych CATI (w ramach niniejszego zamówienia liczba stanowisk do obsługi połączeń przychodzących zostanie okresowo zwiększona do 250).
- d) Zestawienie licencji CIC posiadanych przez Zamawiającego podano w załączniku nr 1. Licencje te posiadają wsparcie producenta do 31.08.2022.

Specyfikacja posiadanych przez Zamawiającego bezterminowych licencji komponentów systemu Call Center

Kod	Nazwa	Liczba
SW-001-4.0-AA01	Interaction Supervisor add-on	40
SW-001-4.0-AL02	Business Client	40
SW-001-4.0-AL04	Contact Center Level 1	150
SW-001-4.0-IDS2	Large PureConnect On Premise development system - Included w/ Server	1
SW-001-4.0-PL03	Basic Session	600
SW-001-4.0-PL04	Advanced Session	150
SW-001-4.0-PL08	Interaction Dialer Session	360
SW-001-4.0-PL09	Media Session	600
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 PureConnect On Premise server	1
SW-010-4.0-AA06	Interaction Recorder add-on	150
SW-010-4.0-AA10	Interaction Quality Manager	40
SW-011-4.0-AL11	Outbound Only Dialer Client	360
SW-011-4.0-IP01	Interaction Dialer Server	1
SW-011-4.0-IP02	Interaction Dialer API	1
SW-014-4.0-AC03	Interaction Media Server G.729 add-on	600
SW-014-4.0-MSD1	Interaction Media Server Development License - Included w/ S	1
SW-014-4.0-MSS8	Interaction Media Server - Software Only (8 processor cores)	4
SW-011-4.0-AA06	Dialer add-on	360