

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA

Zakup usług wsparcia producenta dla posiadanych przez Zamawiającego licencji oprogramowania SBC AudioCodes wraz z zapewnieniem wsparcia technicznego dla rozszerzenia aplikacji Interaction Connect - WebRTC softphone.

I. ZADANIA WYKONAWCY

1) Zapewnienie przez okres 12 miesięcy (od 1.10.2023 do 30.09.2024) wsparcia producenta AudioCodes dla następujących licencji oprogramowania :

Part number	OM Product Description	Quantity
MSW/CE/R	HA-pair of Mediant CE high-capacity Session Border Controllers (SBC)	1
SW/WRTC/10/610-990/R	License upgrade for 10 WebRTC Gateway sessions for an HA pair, when ordering within the 610-990 session range (61 to 99 units)	61
SW/SBC/10T/610-990/R	SBC transcoding session license upgrade for 10 transcoding sessions for an HA Active-Redundant SBC pair, when ordering within the 610-990 transcoding session range (61 to 99 units)	61
SW/SBC/10R/260-990/R	SBC registered users license upgrade for 10 registered users for an HA Active-Redundant SBC pair, when ordering within the 260-990 registered users range (26 to 99 units).	51
SW/OVOC/MSW/CE/R	OVOC license for an HA-pair of high-capacity Mediant CE	1
OVOC/VMW	OVOC virtualized software running on VMWare	1
SW/QOE/BASE	Upgrade from OVOC base package to QOE Base Package	1
SW/OVOC/CS/1000	License for 1,000 Concurrent Sessions	1
WEBRTC/SDK	WebRTC client SDK and Web click to call Widget	1

wymaganych do obsługi i monitorowania połączeń głosowych WebRTC w aplikacji Interaction Connect, będącej elementem platformy Customer Interaction Center (CIC) producenta Genesys, na której funkcjonuje Call Center Zamawiającego.

W celu potwierdzenia wykonania tego zadania należy dostarczyć certyfikat producenta AudioCodes, potwierdzający objęcie wsparciem licencji posiadanych przez Centrum Informatyki Statystycznej.

2) Zapewnienie przez okres 12 miesięcy (od 1.10.2023 do 30.09.2024) wsparcia technicznego dla rozszerzenia aplikacji Interaction Connect - WebRTC softphone, produkcji Damovo Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 21.

Należy zapewnić wsparcie techniczne dla aktualnie wykorzystywanego rozwiązania WebRTC softphone lub dostarczyć i objąć wsparciem rozwiązanie alternatywne, które zostanie zintegrowane z systemem CIC Zamawiającego i będzie oferowało tożsamą funkcjonalność (opis w pkt. II „Charakterystyka systemu Call Center”).

Wsparcie techniczne dla rozwiązania do obsługi połączeń głosowych WebRTC opartego o SBC AudioCodes będzie obejmowało:

- a) Pomoc techniczną świadczoną 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 produkcyjnym Zamawiającego w Warszawie, Aleja Niepodległości 208.
- b) Usuwanie awarii krytycznych skutkujących niedostępnością rozwiązania WebRTC softphone dla więcej niż 30% użytkowników - w ciągu 24 godzin od przyjęcia zgłoszenia (z wyłączeniem sobót oraz dni świątecznych).
- c) Usuwanie innych awarii skutkujących częściową niedostępnością rozwiązania WebRTC softphone - w ciągu 3 dni roboczych od przyjęcia zgłoszenia (z wyłączeniem sobót oraz dni świątecznych).

3) Konsultacje techniczne dotyczące uruchomienia łącza SIP Trunk do realizacji połączeń telefonicznych w systemie Call Center Zamawiającego

- a) Zamawiający planuje zmianę technologii łącza telekomunikacyjnego z ISDN na SIP Trunk. Wsparcie konsultacyjne będzie dotyczyło opracowania koncepcji i zaprojektowania takiego rozwiązania, z uwzględnieniem specyfiki środowiska teleinformatycznego Zamawiającego oraz wymaganego poziomu bezpieczeństwa.
- b) Konsultacje w wymiarze 16 godzin w trybie on-line

II. CHARAKTERYSTYKA SYSTEMU CALL CENTER

- a) Call Center Zamawiającego funkcjonuje w środowisku Customer Interaction Center producenta Genesys (CIC wersja 2021 R4).
- b) Z systemem CIC zintegrowane jest dedykowane rozwiązanie oparte o SBC AudioCodes, umożliwiające konsultantom telefonicznym 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.