

OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Udzielenie licencji oraz instalacja oprogramowania systemu Contact Center wraz z modułem automatycznej obsługi osób dzwoniących do sądu oraz modułem automatycznych zapowiedzi głosowych dla Sądu Rejonowego Lublin-Wschód w Lublinie z siedzibą w Świdniku. Zamówienie obejmuje montaż, instalację i wdrożenie wszelkich elementów wymaganych do uruchomienia i użytkowania systemu.
- A) Zakres funkcjonalny oraz wymagane cechy w zakresie poszczególnych modułów zamawianego rozwiązania:
- ❖ Moduł automatycznej obsługi osób dzwoniących do sądu:
 - ✓ Automatyczna obsługa osób dzwoniących do sądu z zakresu informowania o aktualnym stanie sprawy,
 - ✓ Generowanie dynamicznych komunikatów głosowych na podstawie danych przechowywanych w bazie systemu Currenda i Zeto Świdnica,
 - ✓ Generowanie zapowiedzi głosowych w oparciu o system zamiany pisma na mowę,
 - ✓ Wsparcie dla technologii ASR (Automatic Voice Recognition) - na wypadek gdyby Zamawiający w przyszłości chciał rozbudować system o moduł głosowej obsługi Interesanta w kanale automatycznym,
 - ✓ Możliwość obsługi 5 jednoczesnych połączeń w trybie automatycznym,
 - ✓ Możliwość zastosowania automatycznej autoryzacji osoby dzwoniącej (np. na podstawie nr pesel/mp) w celu umożliwienia dostępu do automatycznej informacji.
 - ❖ Moduł automatycznej zapowiedzi głosowych IVR:
 - ✓ Możliwość budowy wielopoziomowych rozbudowanych struktur IVR,
 - ✓ Graficzny interfejs budowy struktur IVR,
 - ✓ Dynamiczne zarządzanie IVR przez administratora z możliwością samodzielnego dodawania komunikatów,
 - ✓ Możliwość odtwarzania komunikatów zgodnie z wcześniej ustawionym kalendarzem,
 - ✓ Generowanie komunikatów głosowych w zależności od aktualnych potrzeb Sądu,
 - ✓ Możliwość konfigurowania godzin pracy oraz dni specjalnych z dedykowanym do tego specjalnym komunikatem głosowym.
 - ❖ Moduł Contact Center dla pracowników BOI:
 - ✓ Możliwość logowania się do Contact Center dla pracowników BOI;
 - ✓ Pełny monitoring przychodzących połączeń do BOI,
 - ✓ Wbudowana funkcja softphone,
 - ✓ Możliwość logowania domenowego Active Directory,
 - ✓ Możliwość definiowania i dynamicznego ustawiania statusów dla pracowników BOI,
 - ✓ Prezentacja w czasie rzeczywistym statusów pracy wszystkich użytkowników systemu Contact Center,
 - ✓ Narzędzia raportowe dla połączeń z BOI ustalane na podstawie filtrów,
 - ✓ Pełne raportowanie zajętości linii telefonicznych,
 - ✓ Ilość odebranych połączeń według nazwisk pracowników,
 - ✓ Procentowy udział pracowników w obsłudze połączeń.

- ✓ Prezentacja w czasie rzeczywistym statusów pracy pracowników BOI,
 - ✓ Możliwość zarządzania mechanizmem oddzwonień (Callbacks),
 - ✓ Możliwość podglądu danych historycznych dot. zrealizowanych rozmów,
 - ✓ Prezentacja informacji o połączeniu przychodzącym np. nazwa kolejki z której przychodzi połączenie, numer telefonu klienta, informacje o wyborach w drzewie IVR,
 - ✓ Narzędzia do zarządzania pracownikami BOI.
- ❖ Kolejowanie połączeń przychodzących do BOI;
 - ❖ Nagrywanie i archiwizacja połączeń przychodzących do BOI:
 - ✓ Przeglądanie i zaawansowane filtrowanie nagrań z poziomu wbudowanej w aplikację CC przeglądarki po wybranych parametrach:
 1. numer telefonu lub jego część,
 2. czas trwania połączenia,
 3. zakres dat,
 4. pracownik BOI.
- B) Oprogramowanie Contact Center wraz z pozostałymi modułami muszą zostać zainstalowane w środowisku zwirtualizowanym. Zamawiający zobowiązuje się przygotować potrzebne maszyny wirtualne z systemami operacyjnymi wskazanymi przez Dostawcę, przy czym serwer do usługi wirtualizacji posiada następujące parametry:
- IBM M4 x3650
 - Procesor: 2x INTEL Xeon E5-2620
 - Pamięć: 32GB RAM
 - Ilość wolnego miejsca: 1,2 TB
 - System operacyjny: Windows Server 2016 Standard
- C) Dostawca w ramach zamówienia zobowiązuje się dostarczyć zestawy nagłowne umożliwiające obsługę dostarczonego systemu w ilości 5 szt. (dla pracowników BOI).
- D) Wykonawca zobowiązuje się dostarczyć niezbędny sprzęt umożliwiający podłączenie obecnie wykorzystywanej centrali telefonicznej do dostarczonego przez siebie systemu. Centrala telefoniczna obsługująca Sad Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie siedzibą w Świdniku - SLICAN MAC 6400.
- E) Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzić dla pracowników BOI szkolenie, z obsługi systemu.
- F) Wykonawca udziela gwarancji na prawidłowe działanie Oprogramowania na okres 12 miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru systemu. Gwarancja obejmuje dokonanie wszelkich napraw i zapewnienia funkcjonowania systemu. W ramach gwarancji wykonawca świadczyć będzie usługi zdalnego wsparcia dla systemu.
- G) Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć moduł dla systemu Currenda i systemu Zeto Świdnica, na podstawie których Wykonawca zobowiązuje się wygenerować wskazane przez zamawiającego komunikaty głosowe.
2. Świadczenie usług serwisowych i wsparcia przez okres 12 miesięcy od momentu wdrożenia systemu obejmujących w szczególności:
- ❖ Usuwanie usterek i błędów oprogramowania,
 - ❖ Dostęp do aktualnych wersji systemu,
 - ❖ Prace służące rozwojowi i modyfikacji systemu.