

Opis przedmiotu zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie usługi udostępnienia wskazanego przez Zamawiającego numeru AUS (abonenckie usługi specjalne) 19 239 (49 stref numeracyjnych), implementacji tego numeru w sieciach telekomunikacyjnych wraz z interaktywną obsługą osób dzwoniących, w tym SMS.

1. Przedmiot zamówienia

- 1.1. Świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi:
 - 1.1.1. udostępnienia numeru skróconego 19239 (49 stref numeracyjnych). Usługa jest krajową usługą telekomunikacyjną polegającą na kierowaniu inicjowanych przez użytkowników połączeń telefonicznych do zasobów Zamawiającego lub innego wykonawcy świadczącego dla Zamawiającego usługę wsparcia użytkownika oraz
 - 1.1.2. interaktywnej obsługi dzwoniących za pomocą Systemu IVR;
 - 1.1.3. w tym możliwość wysyłania wiadomości/komunikatów SMS,
- zwanej dalej „Usługą”.
- 1.2. Zamawiając wskazuje jako numer skrócony 19239, na którym będzie świadczona Usługa.

2. Udostępnienie skróconego numeru dostępowego – wymagania

- 2.1. Numer skrócony ma obejmować 49 stref numeracji krajowej, być osiągalny dla abonentów krajowych sieci telekomunikacyjnych w formacie 19239 oraz z zagranicy w formacie +482219239.
- 2.2. Numer skrócony zostanie zaimplantowany na numerach podkładowych (do 15 sztuk numerów stacjonarnych/ komórkowych) wskazanych przez Zamawiającego. W przypadku niewskazania numerów podkładowych przez Zamawiającego, Wykonawca dostarczy/ udostępni takie numery.
- 2.3. Wykonawca przez czas trwania Umowy będzie utrzymał Numer skrócony na swoich zasobach technicznych.
- 2.4. Wykonawca zapewni możliwość kierowania połączeń w zależności od: godziny, dnia tygodnia, braku odpowiedzi, zajętości, awarii, numeru wywołującego (jego strefy numeracyjnej lub komórkowej) na wskazane przez Zamawiającego numery podkładowe oraz procentowe i/lub ilościowe rozłożenie ruch/połączeń na te numery.
- 2.5. Wykonawca zapewni backup – na wypadek Awarii.

3. Interaktywna obsługa osób dzwoniących IVR (System IVR) – wymagania

- 3.1. Możliwość podpięcia min. 40 numerów podkładowych/ docelowych do przekierowań na numery stacjonarne (z możliwością rozbudowy o 15 kolejnych numerów), tworzenia przekierowań natychmiastowych i przekierowań warunkowych z taryfą nielimitowaną/zryczałtowaną (połączenia krajowe).

- 3.2. Zapewnienie numerów do połączeń testowych w celu odsłuchiwania zapowiedzi oraz weryfikacji funkcjonalności drzewa IVR.
- 3.3. Przekierowanie połączenia na wskazany numer powinno zachować numer osoby dzwoniącej.
- 3.4. Możliwość tworzenia i odsłuchiwania z poziomu panelu administracyjnego WWW do zarządzania Usługą Systemu IVR zapowiedzi/komunikatów głosowych/muzyki (nagranie za pomocą telefonu; plik dźwiękowy WAV, MP4; TTS).
- 3.5. Funkcjonalność recepcji/sekretariat.
- 3.6. Możliwość odbierania i wysyłania wiadomości FAX.
- 3.7. Kolejowanie połączeń przychodzących:
 - 3.7.1. usługa powinna umożliwiać łączenie konsultantów w grupy o dowolnej wielkości, np. Grupa I konsultantów od 1 do 10, Grupa II konsultantów od 11 do 20, Grupa III konsultantów od 5 do 15. Ponadto usługa powinna móc rozróżnić grupy poprzez nadanie im nazwy.
 - 3.7.2. usługa będzie miała możliwość przekierowywania połączenia zgodnie z poniższymi strategiami:
 - 3.7.2.1. następny wolny konsultant – usługa będzie kierowała połączenie do konsultanta, który w danym momencie nie prowadzi rozmowy;
 - 3.7.2.2. liniowo – konsultanci z danej grupy są ponumerowani. Połączenie trafia do konsultanta o najniższym numerze, który w danym momencie nie prowadzi innej rozmowy (czyli jeśli nikt z konsultantów nie rozmawia, połączenie trafi do konsultanta z numerem 1);
 - 3.7.2.3. losowo – usługa będzie kierowała połączenie do dowolnego konsultanta, który należy do danej grupy i jest dostępny;
 - 3.7.2.4. najmniej odebranych połączeń (ang. *fewest calls*) – połączenie trafia do konsultanta, który obsłużył dotychczas najmniej połączeń w ciągu zdefiniowanego czasu;
 - 3.7.2.5. najdłużej w spoczynku – usługa będzie kierowała połączenie do konsultanta, u którego upłynęło najwięcej czasu od ostatniej rozmowy;
 - 3.7.2.6. routing połączenia przychodzącego – czas wywołania konsultanta do odebrania połączenia przychodzącego, np. 30s. Po tym czasie połączenie przychodzące przekazywane jest do następnego wolnego konsultanta wraz z wyżej wymienionymi strategiami;
 - 3.7.3. obsługa kolejek z poziomu panelu administracyjnego WWW dla co najmniej 30 kolejek, z możliwością rozbudowy do maksymalnie 50 kolejek;
 - 3.7.4. możliwość odczytu stanu kolejek w czasie rzeczywistym z poziomu panelu administracyjnego WWW;
 - 3.7.5. Powiadamianie o pozycji w kolejce lub czas oczekiwania na połączenie z konsultantem.
- 3.8. Edytor usługi Systemu IVR.
- 3.9. Zarządzanie zapowiedziami głosowymi w usłudze Systemu IVR.
- 3.10. Usługa będzie miała możliwość graficznego zobrazowania struktur drzewa IVR wraz z zaimplementowanymi funkcjonalnościami.

- 3.11. Ustawienia zasad wejścia i pobytu w kolejce. Kryteria zasad wejścia i pobytu w kolejce, zostaną określone przez Zamawiającego na podstawie możliwości technicznych rozwiązania zaoferowanego przez Wykonawcę.
- 3.12. Wykonawca po uruchomieniu usługi Systemu IVR dostarczy schemat konfiguracji zasad wejścia i pobytu w kolejce.
- 3.13. Możliwość podpięcia min. 20 numerów komórkowych (numery wewnętrzny/ numer użytkownika) do przekierowań na numery komórkowe (z możliwością rozbudowy o 5 kolejnych numerów), tworzenia przekierowań natychmiastowych i przekierowań warunkowych z taryfą nielimitowaną/zryczałtowaną (połączenia krajowe).
- 3.14. Możliwość wprowadzenia harmonogramu zapowiedzi i realizacji połączeń dla poszczególnych kolejek (dzień/noc, dzień tygodnia, święta, awarie, dni wolne od pracy).
- 3.15. Raporty online dotyczące minimum: liczba obsługiwanych połączeń, czasu trwania rozmów, czasu oczekiwania w kolejkach, o sposobie zakończenia połączenia, w przedziałach: miesięcznym, dziennym i godzinowym oraz w podziale: na konsultanta i grupę, numery przekierowywane.
- 3.16. Wykonawca przygotowuje na własny koszt lub wykorzystuje obecne zapowiedzi głosowe, zgodnie ze scenariuszami ustalonymi z Zamawiającym. Dla poszczególnych kolejek połączeń, pory dnia, tygodnia pracy, świąt i dni wolnych od pracy oraz awarii.
- 3.17. Wykonawca skonfiguruje zapowiedzi, kolejki, przepływy i raporty.
- 3.18. W czasie trwania Umowy Zamawiający ma prawo do zmian w strukturach IVR/ drzewach IVR, dodawania numerów kierowania ruchem, zmiany zapowiedzi głosowych (w celu ujednoczenia zapowiedzi).
- 3.19. Wykonawca dostarczy w postaci elektronicznej np. jako linki do biblioteki o produkcie wszystkie niezbędne instrukcje dotyczące konfiguracji usługi Systemu IVR sporządzone w języku polskim.
- 3.20. Wysyłanie SMSów z aplikacji (systemowych/cyklicznych/sporadycznych/*ad hoc*).
- 3.21. Backup ustawień usługi Systemu IVR na wypadek Awarii. Zapis konfiguracji do pliku.
- 3.22. Funkcjonalność/ możliwość wykonywania połączeń wychodzących.
 - 3.22.1. Usługa musi umożliwiać podłączeń 10 użytkowników/ numerów komórkowych (karta SIM) oraz realizację rozmów w technologiach 2G/3G/4G/5G.
 - 3.22.2. Usługa musi udostępniać panel administracyjny WWW do zarządzania połączeniami wychodzącymi poprzez podłączenie numerów komórkowych zgodnie z punktem 3.22.1.
 - 3.22.3. Usługa musi udostępniać panel administracyjny WWW, który umożliwi tworzenie kont użytkowników wraz z nadaniem poszczególnych ról/uprawnień w Systemie IVR.
 - 3.22.4. Zapewnienie panelu WWW dla użytkowników do logowania/ wylogowania do Systemu IVR w celu dołączenia do grupy użytkowników realizujących połączenia.
 - 3.22.5. Usługa musi umożliwiać użytkownikom kart SIM prezentowanie się jednym wspólnym numerem z zakresu numeracji zaimplementowanej w Systemie IVR.
- 2.5.1. Usługa musi umożliwiać przekierowywanie połączeń przychodzących na numery zaimplementowane w usłudze/systemie, na numer wiodący Infolinii CeZ (19 239), na grupę użytkowników lub zgodnie z harmonogramem. Dodatkowo powinna być możliwość odtworzenia/ zdefiniowania komunikatu powitalnego dla połączeń przychodzących.

- 3.22.6. Usługa musi umożliwiać generowanie raportów zbiorczych z przeprowadzonych połączeń wychodzących. Raport musi generować się do pliku xls, xlsx, csv, pdf.
- 3.23. Nagrywanie rozmów w ramach połączeń wychodzących oraz przychodzących.
- 3.24. Panel administracyjny WWW umożliwi odsłuchiwanie, pobranie oraz filtrowanie zarejestrowanych połączeń według kryteriów:
 - 3.24.1. data zarejestrowania połączenia od – do;
 - 3.24.2. czas trwania połączenia od - do;
 - 3.24.3. typ połączenia - na numer dedykowany, wychodzący z karty SIM, przychodzący na grupę użytkowników;
 - 3.24.4. rozmówca wewnętrzny/ użytkownik;
 - 3.24.5. rozmówca zewnętrzny;
 - 3.24.6. oznaczanie krótkim opisem rozmów w trakcie połączenia.
- 3.25. Szacowana liczba minut nagrywanych rozmów to około 700 tys. w skali roku.
- 3.26. Usługa musi umożliwiać archiwizację i dostęp do nagranych rozmów, połączeń wychodzących oraz przychodzących przez okres 3 miesięcy. Zarchiwizowana rozmowa powinna być przechowywana w formie zaszyfrowanej na infrastrukturze Wykonawcy z wykluczeniem rozwiązań chmurowych.
- 3.27. Usługa musi umożliwiać szyfrowanie rozmów kluczem publicznym RSA dostarczonym przez Wykonawcę oraz kluczem wewnętrznym Usługi.
- 3.28. Usługa musi umożliwiać automatyczną archiwizację plików nagranych rozmów poprzez ich przesyłanie na serwera SFTP Zamawiającego niezwłocznie po ich zarejestrowaniu.

4. W ramach świadczenia Usługi Wykonawca zobowiązany jest:

- 4.1. Zapewnić poziom świadczonych Usług min. SLA 99,9%.
- 4.2. Obsłużyć przewidywaną liczbę połączeń: 250 tysięcy w skali roku.
- 4.3. Obsłużyć przewidywaną liczbę SMSów: 24 tysiące w skali roku.
- 4.4. Zapewnić Usługę w trybie 24/7/365, przez cały okres realizacji Umowy.
- 4.5. Zapewnić całodobowy bezpłatny numer telefoniczny dostępny w trybie 24/7/365 oraz adres poczty elektronicznej e-mail, na które będą mogły być przekazywane zgłoszenia o Awariach i Usterkach.
- 4.6. Zareagować w celu usunięcia Usterki w przeciągu 30 minut od czasu jej zgłoszenia Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca zobowiązany jest usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Usterkę w czasie nie dłuższym niż 3 (trzy) Dni Robocze od momentu zgłoszenia.
- 4.7. Zareagować w celu usunięcia Awarii w przeciągu 30 minut od czasu jej zgłoszenia Wykonawcy przez Zamawiającego. Wykonawca, jest zobowiązany usunąć zgłoszoną przez Zamawiającego Awarię w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od momentu zgłoszenia, wliczając w to dni świąteczne i ustawowo wolne od pracy.
- 4.8. W przypadku braku możliwości dokonania zgłoszenia poprzez numer telefoniczny udostępniony przez Wykonawcę, Zamawiający informację o Awarii lub Usterce prześle na obsługiwany całodobowo adres e-mail wskazany przez Wykonawcę. Przy zgłoszeniu Wykonawcy Awarii lub Usterki przekazanych przez Zamawiającego za pośrednictwem poczty

elektronicznej, SLA naliczane jest od momentu, w którym Wykonawca miał możliwość zapoznać się z treścią tego zgłoszenia, przy czym Wykonawca bezzwłocznie, ale nie później niż po 10 min, po otrzymaniu zgłoszenia potwierdza Zamawiającemu, że zapoznał się z jego treścią.

- 4.9. „Awaria” rozumiana jest jako brak dostępnej Usługi.
- 4.10. „Usterka” rozumiana jest jako utrudnienia lub brak pełnej funkcjonalności Usługi.
- 4.11. Zapewnić Zamawiającemu dostęp do panelu administracyjnego WWW pozwalający na samodzielną edycję opisów przypisanych numerów, edycję zapowiedzi, konfiguracji Systemu IVR i innych funkcjonalności. Wykonawca dostarczy wszelkie niezbędne instrukcje w tym zakresie (w postaci elektronicznej w języku polskim) oraz przeprowadzi szkolenie dla Zamawiającego. W trakcie trwania umowy Wykonawca będzie świadczył Zamawiającemu wsparcie merytoryczne i techniczne w zakresie dostarczonego rozwiązania jego konfiguracji i modyfikacji.
- 4.12. Wykonawca po uruchomieniu Usługi dostarczy schematy konfiguracji Systemu IVR uwzględniające zapowiedzi, menu wyboru oraz numery kierowania ruchu.
- 4.13. Zapewnić dostęp do panelu administracyjnego, gdzie administratorzy będą posiadać dostęp do logów generowanych przez System IVR oraz zmianę parametrów technicznych obsługi. Wykonawca dostarczy wszelkie niezbędne instrukcje w tym zakresie (w postaci elektronicznej w języku polskim).
- 4.14. Nadać uprawnienia do dostępu administracyjnego zgodnie z następującymi wytycznymi – Administratorzy:
 - 4.14.1. Administrator Główny – pełen dostęp do panelu administracyjnego; nadawanie uprawnień pozostałym administratorom w zależności od pełnionej roli;
 - 4.14.2. Starszy Administrator – podgląd do raportów oraz schematów Systemu IVR z możliwością edycji; odsłuchiwanie nagrań komunikatów oraz nagrań rozmów przychodzących;
 - 4.14.3. Młodszy Administrator – podgląd do raportów oraz schematów Systemu IVR; odsłuchiwanie nagrań komunikatów oraz nagrań rozmów przychodzących.
- 4.15. Zapewnić bezpłatne telefoniczne wsparcie techniczne dla świadczonych Usług w godz. 8-16 w Dni Robocze.
- 4.16. Na bieżąco informować Zamawiającego poprzez pocztę elektroniczną o planowanych przerwach technicznych z wyprzedzeniem co najmniej 2 Dni Roboczych przed ich rozpoczęciem.

5. Terminy

- 5.1. Wykonawca udostępni produkcyjnie Numer skrócony 19239 (AUS) od dnia 29.07.2024 r., tj. udostępni go do korzystania przez użytkowników zewnętrznych, co rozumiane będzie jako uruchomienie Usługi.
- 5.2. Wykonawca w terminie 4 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy przedstawi do akceptacji Zamawiającego harmonogram prac, zwany dalej „Harmonogramem Prac”.

- 5.3. Zamawiający zaakceptuje Harmonogram Prac przedstawiony przez Wykonawcę lub zgłosi do niego uwagi w terminie 2 Dni Roboczych od dnia otrzymania od Wykonawcy do akceptacji Harmonogramu Prac.
- 5.4. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego uwag do Harmonogramu Prac Wykonawca uwzględni je i przedstawi Zamawiającemu poprawiony Harmonogram Prac w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania od Zamawiającego uwag do Harmonogramu Prac.
- 5.5. Wykonawca uruchomi i skonfiguruje System IVR w terminie do 20 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy.
- 5.6. Zamawiający od dnia uruchomienia Systemu IVR do dnia uruchomienia Usługi, o którym mowa w pkt. 5.1, będzie miał możliwość testowania Systemu IVR oraz zgłaszania Wykonawcy uwag do jego działania na dedykowany adres mailowy.
- 5.7. Wykonawca zmodyfikuje System IVR do dnia uruchomienia Usługi zgodnie z uwagami zgłoszonymi przez Zamawiającego w sposób określony w pkt 5.6.
- 5.8. Czas świadczenia Usługi wynosi 24 miesiące od dnia uruchomienia Usługi, o którym mowa w pkt 5.1, przy czym Zamawiający przewiduje możliwość uruchomienia zamówienia opcjonalnego polegającego na wydłużeniu terminu realizacji Umowy na kolejne 12 miesięcy.