

Zmodyf.załącznik nr 3 do SWZ – dot. Zadania nr 1
Wersja z dn 20_07_2023

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA ZADANIE NR 1

1. Wirtualna Centrala (dostęp do usługi/oprogramowania wirtualnej centrali)

Lp.	Nazwa Elementu Wirtualna centrala	Minimalne wymagane parametry techniczne:
1	2	3
1	Typ urządzenia	Centrala wirtualna obsługująca 4 jednostki zamawiającego w różnych lokalizacjach oparta o łącza cyfrowe.
2	Linie telefoniczne	1 linia VoIP miejska, (numer przeniesiony od Zamawiającego) obsługująca 4 lokalizacje na numerach Zamawiającego lub jeżeli Wykonawca uzna za konieczne dostarczy własną 1 linię miejską VOIP z nowym numerem. 30 VoIP linii wewnętrznych Linia musi pozwalać na min 30 jednoczesnych połączeń wejścia/wyjścia. Połączenia przychodzące muszą być kolejgowane.
3	Lokalizacje konieczne do podłączenia usługi wirtualna centrala	Lokalizacje łączy cyfrowych Zamawiające-go: ul. Stefana Okrzei 31, 43-190 Mikołów, ul. Katowicka 91, 43-190 Mikołów, ul. Przelotowa 70, 43-190 Mikołów, ul. Wojska Polskiego 34, 43-195 Mikołów.
4	Funkcjonalności obligatoryjne	- IVR czyli odtwarzanie wcześniej przygotowanych komunikatów dla Klienta w celu informacji lub wyborze odpowiedniego numeru wewnętrznego w oddziale co najmniej 4 poziomowy. - Nagrywanie rozmów w czasie rzeczywistym nie mniej niż 30 połączeń jednocześnie wchodzących/wychodzących (zewnętrznych lub wewnętrznych), z możliwością wyszukiwania

Zmodyf.załącznik nr 3 do SWZ – dot. Zadania nr 1
Wersja z dn 20_07_2023**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA ZADANIE NR 1****1. Wirtualna Centrala (dostęp do usługi/oprogramowania wirtualnej centrali)**

	i odtwarzania treści rozmów, i przetwarzanie ich w Panelu Zarządzania. Nagrania będą własnością Zamawiającego, Wykonawca udostępni możliwość przeniesienia nagranych rozmów w dowolnym czasie na zasoby dyskowe Zamawiającego, Wykonawca zapewni przechowywanie nagrań z np. 3 ostatnich dni. • Numery wewnętrzne dla szybszej komunikacji wewnątrz organizacji oraz szybszego połączenia z klientami. • Monitorowanie połączeń (ile, z jakiego numeru na jaki, w czasie rzeczywistym - panel, na którym takie połączenia byłyby na bieżąco monitorowane). • Przekazanie połączenia przychodzącego na dowolny terminal lub numer lokalny w obrębie oferowanej centrali w trybie bezpośrednim lub z zapowiedzią. • Dostęp do billingów. • Automatyczny sekretariat (IVR): usługa umożliwiająca przekierowanie połączenia przychodzącego na numer definiowany pod klawiszem wybierania tonowego. • Automatyczne kolejkowanie połączeń: Ma umożliwiać planowanie w systemie i optymalizowania działania systemu na bieżąco, dla oczekujących informacja o numerze w kolejce oraz wypełnienie czasu oczekiwania np. muzyką, (planowana główna kolejka do rejestracji) – min. 2 numery wew. (2 osoby odbierają) 4 lokalizacje. Pozostałe możliwe kolejki na inne numery wew.. Ma umożliwiać dowolne konfigurowanie przez zamawiającego • Inicjowanie, odbieranie połączeń i przełączanie połączeń. • Panel administracyjny Wirtualnej centrali dostępny przez przeglądarkę internetową lub dedykowaną aplikację
--	---

Zmodyf.załącznik nr 3 do SWZ – dot. Zadania nr 1
Wersja z dn 20_07_2023

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA ZADANIE NR 1

1. Wirtualna Centrala (dostęp do usługi/oprogramowania wirtualnej centrali)

	umożliwiając zdalne zarządzanie usługą przez Zamawiającego oraz samodzielną konfigurację kont abonenckich. • Przeadresowanie połączenia przychodzące na dowolny numer. Przekierowanie może odbywać się w trzech przypadkach - natychmiast, gdy jest nr zajęty lub gdy jest nieobecny. • Wykorzystanie własnych plików z nagraniami dźwiękowymi np. w tworzeniu menu głosowych. • Komunikacja w obrębie centrali bez kosztowo. • Korzystanie z wirtualnych konsol, (jako funkcjonalność - monitorowanie statusów i stanów łączy wewnętrznych telefonów – zajęty, wolny, dzwoni). • Korzystanie z książek telefonicznych. • Monitorowanie kolejek. • Bezpośredniego wdzwonienia się z użyciem numeru wewnętrznego DDI. numer stacjonarny Zamawiającego z czego 3 ostatnie cyfry to numer wewnętrzny. • Tworzenie raportów ze stanu pracy personelu obsługującego kontakt z klientem, obciążenia kolejek, analiz następujących informacji (w zadanym okresie): liczby połączeń, czasu oczekiwania na każde połączenie, numerów, do których połączenia są kierowane, itp. • Wyszukiwanie połączenia historycznego wg daty i godziny kontaktu telefonicznego. • Personalizowania wg. numeru telefonicznego. • Blokada niechcianych numerów zdefiniowanych przez Zamawiającego w dowolnej ilości.
--	--

Zmodyf.załącznik nr 3 do SWZ – dot. Zadania nr 1
Wersja z dn 20_07_2023

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA ZADANIE NR 1

1. Wirtualna Centrala (dostęp do usługi/oprogramowania wirtualnej centrali)

5	Funkcjonalności opcjonalne	• Możliwość tworzenia telekonferencji pozwalające łączyć nawet kilkanaście numerów wewnętrznych. • Możliwość wysyłania wiadomości SMS do sieci komórkowych z panelu zarządzania centralą. • Możliwość konfiguracji połączeń zewnętrznych (np. na telefony komórkowe) przez bramki GSM, min 3szt na życzenie Zamawiającego w dowolnym momencie eksploatacji centrali. W razie wykorzystania tej funkcjonalności przez Zamawiającego Wykonawca dostarczy bramki GSM w odrębnym postępowaniu. • Możliwość obsługi telefonu abonenckiego z poziomu rozmowy poprzez komputer, (wraz z aplikacją jeżeli taka jest wymagana). • Możliwość symulacji telefonu systemowego z poziomu komputera (Wykorzystanie komputera i aplikacji systemu operacyjnego Windows Zamawiającego jako urządzenia do połączeń telefonicznych zamiast telefonu VoIP systemowego lub za pomocą dedykowanej aplikacji Wykonawcy jeżeli taka jest wymagana). • Możliwość Poczty głosowej - pozostawiona wiadomość głosowa zostanie wysłana na ustalone konto e-mail. • Możliwość osadzenia na stronie WWW ikony, za pomocą której można zamówić połączenie telefoniczne z konsultantem. • Możliwość integracji z aplikacjami w zakresie kontaktów telefonicznych z pacjentami, a w szczególności z bazą pacjentów systemu mMedica. Połączenia przychodzące powinny mieć możliwość automatycznie otwierać kartoteki pacjentów, oraz pozwalać na utrzymanie stałego kontaktu z pacjentem mimo dużego obciążenia telefonicznego. Zamawiający oczekuje
---	--	---

Zmodyf. załącznik nr 3 do SWZ – dot. Zadania nr 1
Wersja z dn 20_07_2023

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA ZADANIE NR 1

1. Wirtualna Centrala (dostęp do usługi/oprogramowania wirtualnej centrali)

		dostarczenie styków (API) oraz udzielenie wsparcia technicznego w razie problemów. Możliwość definiowania powiadomień o zdarzeniach (Inventy).
6	Wsparcie techniczne	- Wykonawca udzieli pełnego wsparcia technicznego w trakcie realizacji usługi polegającego na pomocy przy konfiguracji działania centrali, konfiguracji połączeń telekomunikacyjnych, ewentualnych zmianach konfiguracyjnych centrali w trakcie jej eksploatacji. - Wykonawca zapewni całodobowy serwis techniczny 24h/dobę 7 dni w tygodniu. - Czas usunięcia dowolnej awarii pochodzącej od wykonanej usługi maksymalnie 14 godzin od momentu zgłoszenia.
7	Elementy kosztowe bez	- Połączenia z numerami wewnętrznymi. - Połączenia przychodzące. - Wdrożenie i konfiguracja centrali dla Zamawiającego.
8	Warunki Minimalne udzielenia Licencji	- Licencja terminowa <i>na okres 13 miesięcy</i> począwszy od dnia do podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń. - Licencja niewyłączna - ograniczona terytorialnie do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. - Brak wyłączenia odpowiedzialności Wykonawcy za skutki korzystania z oprogramowania, chyba że szkoda wyrządzona Zamawiającemu wynika z okoliczności za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności. - Przyznanie licencji nie oznacza nabycia prawa autorskiego majątkowego do oprogramowania i rozwiązań zastosowanych w oprogramowaniu.
9	Warunki Gwarancji	Udzieli pełnej gwarancji prawidłowej pracy centrali na cały okres działania usługi na poziomie dostępności nie mniejszej 99,5% w skali 12 miesięcy.

Sfinansowano w ramach reakcji Unii na pandemię COVID-19

Zmodyf.załącznik nr 3 do SWZ – dot. Zadania nr 1
Wersja z dn 20_07_2023

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA ZADANIE NR 1

1. Wirtualna Centrala (dostęp do usługi/oprogramowania wirtualnej centrali)