



OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest: dostawa, instalacja, konfiguracja oraz świadczenie wsparcia technicznego dla systemu rejestracji rozmów w zakresie i na warunkach określonych w umowie, zgodnie z niniejszym Opiskiem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do umowy oraz serwis systemu rejestracji rozmów.

I. OPIS AKTUALNEGO STANU SYSTEMU TELEKOMUNIKACYJNEGO:

Zamawiający posiada aktualnie w użytkowaniu system telekomunikacyjny producenta INNOVAPHONE o następujących parametrach:

- 1) System telefonii Voip INNOVAPHONE,
- 2) Centrala oparta o 2xIP0011 INNOVAPHONE,
- 3) 550 telefonów IP111 INNOVAPHONE,
- 4) 50 telefonów IP222 INNOVAPHONE,
- 5) Infolinia 16 agentów,
- 6) Kancelaria 4 agentów,
- 7) Oprogramowanie INNOVAPHONE 14r2 sr2,
- 8) Licencje INNOVAPHONE,
- 9) Łącze od/do operatora to 2x30B+D wpięte do 2x IP3011,
- 10) System rejestracji rozmów agentów INNOVAPHONE,
- 11) System rejestracji rozmów na urządzeniu KSRC 5128 TRX wyposażony w 2 karty PRA.

Wszystkie nazwy własne produktów i licencji użyte w niniejszym dokumencie dotyczą infrastruktury będącej w posiadaniu Zamawiającego.

II. WSPARCIE TECHNICZNE

1. Wykonawca będzie świadczył wsparcie techniczne oraz serwis systemu rejestracji rozmów w okresie 12 miesięcy, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń, udzielania pomocy oraz rozwiązywania problemów zgodnie z kwalifikacją i czasami określonymi w pkt. 2).
 - 1) w ramach realizacji wsparcia technicznego Strony rozumieją:
 - a. awaria – zatrzymanie procesów rejestracji rozmów, skutkujące całkowitym niefunkcjonowaniem systemu rejestracji rozmów lub działaniem niezgodnym ze specyfikacjami, powodujący blokadę podstawowych funkcjonalności uniemożliwiające rejestrację rozmów;
 - b. usterka – niezgodne ze specyfikacjami działanie systemu telekomunikacyjnego, niepowodujące wstrzymania rejestracji rozmów;
 - c. czas reakcji – oznacza czas liczony od momentu zgłoszenia awarii lub usterki przez Zamawiającego, do momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia naprawy awarii lub usterki do realizacji;
 - d. czas naprawy – oznacza czas liczony od momentu potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia naprawy awarii lub usterki do realizacji, do momentu dostarczenia przez Wykonawcę rozwiązania dokonującego naprawy i potwierdzonego przez Zamawiającego jego prawidłowego działania;
 - e. zgłoszenie – oznacza telefoniczne lub mailowe powiadomienie Wykonawcy o zaistniałej awarii, usterce lub innych problemach występujących w czasie trwania umowy.
 - 2) Wykonawca zobowiązuje się do dotrzymywania następujących czasów gotowości, reakcji oraz naprawy:
 - a. gotowość serwisową do przyjmowania zgłoszeń określa się w dni robocze w godzinach od 08:00 do 16:00,

- b. czas reakcji w odniesieniu do awarii określa się na nie więcej niż 4 godziny, a w odniesieniu do usterek nie więcej niż 8 godzin,
 - c. czas naprawy awarii określa się na nie więcej niż 12 godzin, usterek na nie więcej niż 24 godzin; po zakończeniu naprawy lub/i usunięciu usterki lub/i awarii, Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowego powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego, celem weryfikacji i potwierdzenia prawidłowego funkcjonowania przez Zamawiającego.
- 3. Wykonawca, w przypadku naprawy sprzętu trwającej dłużej niż 24 godziny, zobowiązany jest zapewnić sprzęt zastępczy o parametrach techniczno-użytkowych porównywalnych lub wyższych w terminie nie dłuższym niż 48 godzin od zgłoszenia.
- 4. Wsparcie techniczne będzie prowadzone przez Wykonawcę w języku polskim.
- 5. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1) świadczenia asysty technicznej dla administratorów Zamawiającego w godzinach od 08:00 do 16:00
 - 2) realizacji zmian konfiguracji systemu/ów z czasem reakcji nie więcej niż 4 godziny i czasem realizacji w następnym dniu roboczym
 - 3) przygotowanie i dostarczenie dokumentacji systemu/ów rejestracji rozmów w zakresie co najmniej:
 - a. opisu budowy systemu rejestracji rozmów,
 - b. architektury systemu,
 - c. konfiguracji wdrożonego systemu rejestracji rozmów,
 - d. procedury backup oraz odzyskania zarejestrowanych nagrań po awarii,
 - e. procedury eksploatacji i utrzymania systemu rejestracji rozmów w MJWPU,
 - f. monitoringu rozwiązania;
 - 4) przygotowanie i wdrożenie systemu automatycznego monitoringu i informowania o zdarzeniach, awariach i incydentach elementów systemu;
 - 5) Przeprowadzenia szkolenia administratorów, w zakresie koniecznym do obsługi systemu rejestracji rozmów, oraz innych procedur związanych z systemem rejestracji rozmów, w ramach wynagrodzenia wskazanego w umowie, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, w siedzibie Zamawiającego.

III. WYMAGANIA ODNOŚNIE WYKONAWCY

Wykonawca dysponuje lub będzie dysponował:

- 1) co najmniej 1 osobą, posiadającą wiedzę i umiejętności w zakresie instalacji, konfiguracji i zarządzania oferowanym systemem rejestracji rozmów,
- 2) osobą posiadającą stosowną wiedzę w zakresie wykorzystywanej przez Zamawiającego technologii telefonicznej,
- 3) osobą posiadającą co najmniej 2 letnie doświadczenie w zakresie realizacji projektów opartych o technologię VOIP wykorzystującej łącza ISDN (E1 DSS1),
- 4) osobą, która w ciągu ostatnich 3 lat przed wszczęciem postępowania uczestniczyła w realizacji co najmniej 2 projektów systemu rejestracji rozmów wykorzystujących łącza ISDN (E1 DSS1),
- 5) osobą odpowiedzialną za realizację serwisu i prace konfiguracyjne.

IV. SZCZEGÓŁOWE WYMAGANIA TECHNICZNE ODNOŚNIE CYFROWEGO REJESTRATORA ROZMÓW

Konstrukcja rejestratora musi posiadać:

- 1) możliwość instalacji w stojaku telekomunikacyjnym 19" w obudowie nie wyższej niż 4U;
- 2) zasilanie urządzenia napięciem przemiennym z sieci 230V 50Hz;
- 3) rejestrację rozmów z 60 kanałów ISDN (dwa łącza E1 DSS1) z możliwością rozbudowy do 4 x E1;
- 4) pracę pod nadzorem systemu operacyjnego zainstalowanego na wymiennym flash dysku;
- 5) automatyczny odbiór i aktualizację czasu z serwera NTP z możliwością ręcznej korekty czasu;
- 6) dwa interfejsy Ethernet 10/100/1000 Mb/s (RJ-45) do podłączenia do sieci lokalnej;
- 7) niezależne dyski do zapisu treści rozmów z funkcją wymiany i odbudowy bez przerw w nagrywaniu (mirroringu) umieszczone w kieszeniach HotSwap ułatwiających szybką wymianę;
- 8) automatyczne przygotowanie nowego dysku do nagrywania rozmów po wymianie;

- 9) automatyczne przywrócenie działania po zaniku zasilania oraz informacja zwrotna o zaistniałym zdarzeniu w postaci alarmu;
- 10) bezobsługowa baza danych nie wymagająca okresowych czynności użytkownika odporna na niekontrolowane zaniki zasilania;
- 11) przechowywanie co najmniej 70 tysięcy godzin rozmów zanim zacznie automatycznie nadpisywać najstarsze zapisy;
- 12) umieszczony na przednim panelu urządzenia wbudowany w obudowę panel sterowania (przyciski), który umożliwi poruszanie się po menu celem przeprowadzenia konfiguracji urządzenia, wyświetlacz LCD przynajmniej o parametrach 4 x 20 (ilość wierszy x ilość znaków) lub wyświetlacz LCD graficzny oraz głośnik, stanowiące lokalny interfejs obsługi urządzenia, które to umożliwią dostęp do podstawowych funkcji takich jak: konfiguracja interfejsów sieciowych (adres IP, maska, brama sieci) i obsługa rejestratora, odsłuch nagrań, wyświetlanie informacji o stanie pracy urządzenia (alarmy, temp. HDD, temp. CPU);
- 13) możliwość odsłuchiwanie zarejestrowanych rozmów w trakcie dokonywania nagrań lokalnie oraz przez sieć Ethernet na standardowym PC z kartą dźwiękową z poziomu dedykowanej aplikacji lub przeglądarkę WWW;
- 14) możliwość zapisu plików z pojedynczych rozmów lub ich fragmentów poprzez zastosowanie konwersji do formatu WAV;
- 15) zarządzanie z poziomu dedykowanej aplikacji z możliwością zdalnego odsłuchu, archiwizacji, przeglądania z filtracją (data, numer telefonu, numer kanału itp.);
- 16) sygnalizowanie stanów awaryjnych i przed awaryjnych (uszkodzenie dysku, zbliżająca się awaria dysku, zanik synchronizacji z serwerem NTP, awaria lub brak zasilania w danym module, awaria interfejsów sieciowych) lokalnie na rejestratorze (na wyświetlaczu LCD), przez sieć TCP/IP na standardowym komputerze PC, oraz w formie dźwiękowej poprzez głośnik zamontowany w obudowie rejestratora;
- 17) zdalne powiadamianie o zdarzeniach w funkcjonowaniu i awariach rejestratora (uszkodzenie dysku odłączenie połączenia Ethernet);
- 18) możliwość rozpoczęcia rejestracji rozmowy definiowana dla każdego kanału indywidualnie na podstawie sygnalizacji, lub poziomu sygnału akustycznego z urządzenia;
- 19) archiwizację zapisów na standardowym komputerze PC do postaci zbiorczego archiwum (bazy nagrań) oraz pojedynczych plików;
- 20) automatyczną archiwizację nagrań na zasób sieciowy (np. dysk sieciowy);
- 21) archiwizację logów rejestratora na standardowym komputerze PC za pomocą aplikacji do zarządzania rejestratora;
- 22) archiwizację automatyczną na podstawie wcześniej zdefiniowanego przez administratora harmonogramu;
- 23) wielopoziomowy system autoryzacji i zabezpieczeń (zakładanie i usuwanie indywidualnych kont dla użytkowników, nadawanie im odpowiednich uprawnień, edycja uprawnień przez administratora urządzenia);
- 24) zapis w logu czynności wykonywanych przez użytkowników (odsłuch, archiwizacja, zgrywanie, próba nieautoryzowanego dostępu do urządzenia);
- 25) brak możliwości wykasowania pojedynczych rozmów i jakiegokolwiek modyfikacji plików zawierających treść nagrań bez względu na uprawnienia;
- 26) oprogramowanie do zarządzania i odsłuchu bez ograniczenia liczby stanowisk;
- 27) system powinien posiadać możliwość wstawiania znaczników w nagrywane rozmowy poprzez integrację z API centrali telefonicznej jeżeli centrala posiada taką funkcjonalność;
- 28) wyklucza się stosowanie licencji na rejestrację rozmów w formie jakiegokolwiek klucza sprzętowego (np. na złączu USB, RS232). Dopuszczalna licencja na nagrywanie rozmów jedynie w formie pliku lub plików umieszczonych w cyfrowym rejestratorze rozmów.

Ogólnie: każdy z tych parametrów pojedynczo wydaje się w miarę OK, ale czy wszystkie łącznie nie powodują jakichś problemów? Tego nie wiem i się na tym nie znam.