**Príloha č. 1**

**Technická špecifikácia predmetu zákazky „Dodanie a prevádzkovanie komplexného riešenia VoIP telefónnych služieb“**

Predmetom zákazky je dodanie a prevádzkovanie komplexného riešenia VoIP telefónnych služieb t. j. prenos hlasu prostredníctvom internetového protokolu (ďalej len „VoIP infraštruktúra“) po dobu 24 mesiacov v sídle a zariadení verejného obstarávateľa, ktoré bude pozostávať z virtuálnej „hostovanej“ PBX s IVR menu funkcionalitou („Call centrum“), funkcionalitou záznamu hovorov, archívom zaznamenaných hovorov a SMS bránou, vrátane prenájmu aktívnych prvkov (switchov s PoE podporou, FXS prevodník) a IP telefónnych prístrojov vrátane bezdrôtových náhlavných súprav („headset“) pre „Call Centrum“.

**Aktuálny stav verejného obstarávateľa**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Pobočka** | **Počet klapiek** | **Počet IP tel.** | **Počet analógových tel.** | **Počet simultánnych hovorov** |
| **Sídlo OLO** Ivanská cesta 22,  Zberný dvor, Ivanská cesta 20, 821 04 Bratislava | 69 | 69 | 0 | 19 |
| **„Call centrum“** Ivanská cesta 22, 821 04 Bratislava | 5 | 5 | 0 | 15 |
| **Zariadenie na energetické využitie odpadu („ZEVO“)** Vlčie hrdlo 74, 821 07 Bratislava | 32 | 22 | 10 | 19 |

**Používané rozsahy verejných tel. čísiel:**

* 02 / 50 110 ... – rozsah používaný v sídle a pre Call centrum
* 02 / 40 206 0.. – rozsah používaný pre ZEVO

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aktívne sieťové zariadenia** | **Počet na Sídle OLO** | **Počet ZEVO** |
| Switch 48p, 10/100M, VoIP, PoE | 1 | 1 |
| Switch 24p, 10/100M, VoIP, PoE | 1 | 0 |
| Switch 16p, 10/100M, VoIP, PoE | 1 | 0 |
| Switch 8p, 10/100M, VoIP, PoE | 1 | 1 |
| prevodník/brána VoIP/analog FXS, 24p, RJ11 | 0 | 1 |

**Priemerný počet prevolaných minút za mesiac v roku 2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **Sídlo OLO + ZEVO** | |
| Počet minút ukončených v sieti Orange | 537,7 |
| Počet minút ukončených v sieti O2 | 80,3 |
| Počet minút ukončených v mobilnej sieti Slovak Telekom, a.s. | 666,5 |
| Počet minút ukončených v pevnej sieti (Slovak Telekom, a.s.) | 73,8 |
| Počet minút ukončených v mobilnej sieti SWAN, a.s. | 19 |
| Počet minút ukončených v zahraničí | 40,1 |
| BluePhone 0850 | 42 |
| FreePhone 0800 | 33,4 |
| Slovensko - Osobitné siete | 18,4 |
| Špeciálne čísla | 3 |

**Priemerný počet prevolaných minút za mesiac v roku 2019**

|  |  |
| --- | --- |
| **Call centrum** | |
| Počet minút ukončených v mobilnej sieti Orange | 292,6 |
| Počet minút ukončených v mobilnej sieti O2 | 63,7 |
| Počet minút ukončených v mobilnej sieti Slovak Telekom, a.s. | 349,8 |
| Počet minút ukončených v pevnej sieti (Slovak Telekom, a.s.) | 270,3 |
| Počet minút ukončených v mobilnej sieti SWAN, a.s. | 2,8 |
| Počet minút ukončených v zahraničí | 1,9 |
| BluePhone 0850 | 1,9 |
| Slovensko - Osobitné siete | 2,8 |
| Špeciálne čísla | 2,2 |
| Odoslané SMS správy | 231 |

**I. Všeobecné požiadavky na službu**

Verejný obstarávateľ požaduje v rámci predmetu zákazky poskytovanie nasledovných minimálnych služieb:

* sekundová tarifikácia hovorov;
* hovory medzi klapkami bez poplatkov;
* jednorazové nahratie iniciálnych IVR nahrávok v rozsahu do 10 strán A4;
* zadávanie požiadaviek elektronicky, t.j. cez „servicedesk“, alebo e-mailom prostredníctvom oprávnenej osoby verejného obstarávateľa;
* notifikácia o stave požiadavky pri každej zmene v riešení e-mailom;
* telefonický „hotline“ na ohlasovanie verejným obstarávateľom zistených výpadkov a incidentov;
* pridelenie špeciálnych zamestnancov poskytovateľa (obchodný reprezentant, operátor) na on-line zabezpečenie služieb (zákaznícke centrum pre významných zákazníkov, technické linky a iné) pre oprávnených pracovníkov verejného obstarávateľa;
* online prístup k štatistikám hovorov, vrátane podrobného výpisu hovorov k jednotlivým klapkám pre oprávnených pracovníkov verejného obstarávateľa s možnosťou exportu minimálne do formátov CSV, XLS;
* zachovanie aktuálne používaných verejných telefónnych čísiel rozsahov a zabezpečenie ich prenosu od súčasného poskytovateľa služby;
* v prípade nemožnosti prenosu aktuálne používaných rozsahov verejných telefónnych čísiel od súčasného poskytovateľa zabezpečiť možnosť ponúknuť dve (2) po sebe plynule nasledujúce rozsahy verejných telefónnych čísiel po 100 čísiel;
* neposkytovanie telefónnych čísel verejného obstarávateľa tretím stranám;
* predkladanie podrobnej štatistiky prevádzky na telefónnych linkách verejného obstarávateľa v mesačnej periodicite elektronicky ako príloha faktúry, a to minimálne v nasledovnej štruktúre:
  + identifikácia objednávateľa (verejného obstarávateľa) v rozsahu obchodné meno, sídlo, IČO
  + suma mesačných nákladov v EUR bez DPH v členení podľa typu služby – rozdelené podľa skupín klapiek pre CallCentrum a ostatné klapky (sídlo OLO a ZEVO)
  + suma mesačných nákladov v EUR bez DPH za služby nad rámec mesačného poplatku – rozdelené podľa skupín klapiek pre CallCentrum a ostatné klapky (sídlo OLO a ZEVO);
* začiatok a koniec fakturačného mesiaca zhodný s kalendárnym mesiacom;

Verejný obstarávateľ v cene paušálneho mesačného poplatku požaduje zabezpečiť nasledovné služby:

* + neobmedzené miestne hovory na pevné linky;
  + neobmedzené medzimestské hovory na pevné linky;
  + neobmedzeneé hovory do všetkých mobilných sietí v SR;
  + neobmedzené hovory do osobitných sietí v SR;
  + neobmedzené hovory na modré čísla v SR (predvoľba 0800 BluePhone)
  + odoslanie SMS z SMS-brány do 500 SMS;
  + zabezpečenie podpory SLA, a to minimálne v rozsahu:

- vyriešenie incidentu do 4 hodín od nahlásenia (dostupnosť 99,9%), vrátane výmeny vadného prenajatého zariadenia;

- dohľad 24 hod. denne, 7 dní v týždni;

- zmena údajov a volacích práv na klapke – max. 4 hod. od nahlásenia;

- plánované výpadky hlásiť vopred, min. 5 dní pred realizáciou výpadku na vopred;

- neplánované výpadky oznamovať okamžite telefonicky aj e-mailom určeným kontaktným osobám verejného obstarávateľa;

- pravidelnú údržbu a plánované výpadky uskutočňovať výhradne mimo pracovných hodín verejného obstarávateľa (pracovné hodiny verejného obstarávateľa sú: po-pi 5:30 – 16:00, soboty a štátne sviatky pripadajúce na po-pi 5:30 – 12:00);

- úpravy v konfigurácii, úpravy v IVR;

* + poplatky za dátové pripojenie;
  + tvorba IVR nahrávok v rozsahu A4;
  + prevádzka kompletného riešenia:
    - prevádzka „hostovanej“ PBX s IVR funkcionalitou, záznamom hovorov a SMS bránou;
    - VoIP infraštruktúry vrátane prenájmu potrebných aktívnych sieťových prvkov a prevodníkov;
    - úložný priestor pre nahrávky hovorov a archív nahrávok hovorov;
    - poplatky za používanie rozsahov verejných telefónnych čísel.

Verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie nasledovných minimálnych hlasových a doplnkových služieb nad rámec paušálneho mesačného poplatku:

* + hovory do všetkých zahraničných sietí v rámci krajín EÚ;
  + odoslanie SMS z SMS-brány nad rámec mesačného poplatku (verejný obstarávateľ požaduje v prípade potreby zabezpečenie hromadného zasielanie SMS na jedno odoslanie);
  + prenájom IP telefónnych prístrojov pre „CallCentrum“ vrátane bezdrôtových náhlavných súprav (headset) v maximálnom rozsahu 10 IP telefónnych prístrojov vrátane bezdrôtových náhlavných súprav (headset). Uvedené sa bude poskytovať na základe objednávky verejného obstarávateľa s podmienkou, že lehota prenájmu nepresiahne dĺžku platnosti rámcovej dohody;
  + zriadenie maximálne 10 agentov v „CallCentre“;
  + priadanie klapky nad rámec zazmluvneného počtu klapiek t.j. nad 106 klapiek.

**II. Technické a funkčné požiadavky na zabezpečenie predmetu zákazky:**

**V rámci zabezpečenia VoIP infraštruktúry verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie nasledovných minimálnych služieb:**

* pripojenie ústredne z infraštruktúry poskytovateľa do internej infraštruktúry verejného obstarávateľa bude realizované na sieťovom prestupe verejného obstarávateľa, ktorý je ukončený v dátovom centre Digitalis VNET za NAT firewallom;
* oddelená VoIP sieť – samostatné aktívne prvky prenajaté poskytovateľom služby verejnému obstarávateľovi;
* využívanie aktuálne používaných VoIP a analógových telefónnych prístrojov verejného obstarávateľa;

**V rámci zabezpečenia Virtuálna hostovaná PBX verejný obstarávateľ požaduje poskytovanie nasledovných minimálnych služieb:**

* neobmedzený počet simultánnych volaní medzi klapkami;
* minimálne 63 neobmedzených hlasových kanálov z PBX do verejnej telefónnej siete, 19 kanálov rezervovaných pre sídlo OLO, 19 kanálov rezervovaných pre ZEVO a 15 pre „Call Centrum“;
* možnosť navýšenia kapacity hlasových kanálov na mesačnej báze s granularitou jeden kanál (maximálna implementačná doba 5 dní);
* zachovanie aktuálnej číslovacej schémy klapiek, trojciferná klapka;
* vznik a správa klapiek na základe požiadaviek, vrátane hromadných ;
* individuálne prideľovanie volacích práv na klapke:
  + volania len na klapky v rámci PBX
  + volania do pevných a mobilných sietí v SR
  + volania do pevných a mobilných sietí v EÚ a ďalších krajín v Európe
  + volania neobmedzene do všetkých sietí sveta
* volania na telefónne čísla mimo ústredňu cez predvoľbu (prefix) „0“
* volania na núdzové telefónne čísla (112, 150, 155, 158) z ktorejkoľvek klapky bez obmedzenia (cez predvoľbu „0“);
* blokovanie volaní na prémiové čísla (napr. 1188, „audiotext“ a pod.) s pravidelnou aktualizáciou databázy čísel;
* detekcia a blokovanie „fraudingových“ hovorov;
* individuálne blokovanie prichádzajúceho volania z konkrétneho tel. čísla, rozsahu tel. čísel alebo všetkých prichádzajúcich volaní na jednotlivú klapku, rozsah klapiek, alebo všetky klapky;
* individuálne blokovanie odchádzajúcich volaní na konkrétne tel. čísla alebo rozsah tel. čísel;
* možnosť presmerovať hovor – identifikácia hovoru telefónnym číslom volajúceho na cieľovej klapke alebo mobilnom telefóne;
* možnosť konfigurovať volacie skupiny, „hunting“ zvonenie, paralelné zvonenie;
* odkazová služba;
* konferenčný hovor pre minimálne 10 účastníkov v rámci jednej konferencie;
* CLIP a CLIR;
* signalizácia prichádzajúceho hovoru obsadenému účastníkovi.

**V rámci IVR funkcionality s nahrávaním hovorov a SMS bránou (Call centrum) verejný obstarávateľ požaduje zabezpečenie najmä nasledovných funkcionalít:**

* vychádza sa zo základnej funkcionality virtuálnej hostovanej PBX;
* odchádzajúce hovory zo všetkých agentských klapiek sa identifikujú telefónnym číslom 02/50 110 111;
* možnosť priradenia maximálne 10 agentov v CallCentre – fakturácia len za aktívne agentské účty;
* prenájom IP telefónnych prístrojov vrátane bezdrôtových náhlavných súprav (headset) v maximálnom počte 10 pre agentov Call Centra;
* vytvorenie IVR stromu a nahratie hlášok podľa už existujúceho riešenia; (viď príloha č. 1 tejto technickej špecifikácie);
* vytvorenie testovacieho prostredia pre overovanie nových hlášok a nastavení s plnou funkcionalitou celého riešenia na čas nasadzovania a úpravy stromu;
* všetky funkcie rýchlo dostupné a používateľsky jednoduché;
* možnosť zapínať a vypínať časti stromu a jednoduchej úpravy v strome;
* možnosť úpravy hlášok, výmeny za nové nahrávky;
* možnosť úpravy zákazníckych hodín pre všetky prepojenia, ale aj jednotlivo aj hromadne;
* možnosť presmerovať klapky agentov aj na tel. čísla mimo ústredňu (pevné aj mobilné);
* možnosť prihlásenia agenta na ktoromkoľvek IP telefóne priradenom v IVR;
* možnosť prihlásenia agenta na určenom mobilnom telefónnom čísle;
* možnosť posielania SMS po zadaní voľby a uloženie informácie o tejto akcii;
* možnosť identifikácie volajúceho zadaním jedinečného ID a zobrazenie farebne rozlíšenej informácie na PC/telefóne o úspešnej, resp. neúspešnej identifikácii;
* možnosť zobrazenia stavu operátora aj priamo na telefóne (prihlásený / neprihlásený, ak je prihlásený aj stavy prestávka / čaká na hovor a pod.);
* možnosť prihlásiť sa do „Call CentraL cez telefón;
* možnosť online „príposluchu“, vstupovania do hovoru, prebratia hovoru, presmerovania hovoru na iného pracovníka manažérom, resp. supervízorom;
* možnosť sledovania štatistiky hovorov online (prostredníctvom webového prehliadača)
* reporting:
  + na každú vetvu IVR, po 15 min. intervaloch, hodinách, dňoch, mesiacoch, rovnako aj na odkazy zaslané na určenú e-mailovú adresu,
  + možnosť vyhľadávania nahrávok aj podľa termínu volania – dátum a čas, telefónneho čísla, podľa logu operátora, ktorý hovor prijal,
  + online reporting na počet prihlásených pracovníkov a počet hovorov,
  + sledovanie pracovníkov – „logovanie“, prestávky, dĺžky hovorov, prehľad nahrávok podľa pracovníkov
  + meranie SLA pracovníkov Call Centra (počet vybavených hovorov minimálne, po 15 min. intervaloch, hodinách, dňoch, mesiacoch
  + možnosť exportu reportov minimálne do formátov CSV, XLS, PDF
* možnosť voľby zanechania odkazu volajúcemu, ak:
  + zvolí službu na zanechanie odkazu,
  + dovolal sa mimo zákazníckych hodín,
  + čaká na prepojenie k pracovníkovi dlhšie ako 1 minútu (navrhnúť možnosť počkať, alebo zanechať odkaz)
* zanechaný odkaz poslať vo formáte mp3 na určenú e-mailovú adresu;
* možnosť nahrať hlásku „0“ aj z mobilného telefónu ako aj  jej spustenie, alebo definovať a okamžite implementovať prostredníctvom TTS;
* možnosť prideliť klapku jednotlivým častiam stromu a k voľbe „prepojenie na pracovníka“ („fronta“). Aby napríklad interné hovory mohli byť prepájané na pracovníkov do stromu, kde sa volajúcemu oznámi, „prvý voľný pracovník sa Vám bude venovať“. V prípade aktivovanej kampane, aby sa volajúci dovolal rovno do časti, kde sa môže dozvedieť viac informácií;
* vyčlenená klapka na priame prepojenie na frontu „Call Centra“ z inej ľubovoľnej internej klapky;
* možnosť identifikácie volajúceho na základe telefónneho čísla a zalogovanie jeho akcií počas hovoru a pohybu v IVR s možnosťou vyhľadávania spätne minimálne 3 mesiace (volajúci s aktivovaným CLIR môže byť ignorovaný) – minimálne zalogované údaje: tel. číslo volajúceho, volané tel. číslo, dátum a čas, postupnosť akcií v IVR;
* možnosť prideľovania hovorov na pracovníka z jednotlivých alebo všetkých smerov;
* možnosť meniť priority jednotlivých „skillov“ individuálne na pracovníka;
* možnosť vytvárať kampane – volanie na preddefinované čísla zákazníkov a prehrávanie preddefinovaného hlásenia (bez účasti agenta);
* podpora funkcie prevodu textu na reč (TTS – „text-to-speech“), ako možnosť pri definovaní hlášok v IVR strome minimálne mužský hlas;
* uloženie a archivácia nahrávok hovorov na minimálnu dobu 3 mesiace s možnosťou skopírovania vybratého záznamu (záznamov) na lokálne úložisko verejného obstarávateľa;
* názvy nahrávok hovorov musia obsahovať minimálne čas hovoru a telefónne číslo volajúceho. Formát nahrávky musí byť vo formáte MP3;
* Integrovaná SMS brána:
  + zasielanie SMS ako kampaň – na základe vytvoreného zoznamu zaslať hromadné SMS,
  + možnosť poslať SMS jednotlivo,
  + možnosť nastavenia termínu odoslania SMS tak, aby boli SMS posielané vo vhodnom čase; v prípade veľkých kampaní v primeranom množstve napr. na hodinu
  + možnosť nastaviť číslo z ktorého bola „akože“ SMS zaslaná – napríklad pre prípad že ideme dodať nádobu, aby posádka nemusela volať/písať zákazníkom, ale zároveň aby sa spätne dovolal rovno posádke ak potrebuje napr. spresniť miesto.
* možnosť prepojenia s CRM systémom cez API rozhranie, alebo riešenie bez uzamknutia kódu (Vendor Lock)
  + ovládanie hovorov cez CRM systém
  + sledovanie histórie odchádzajúcich a prichádzajúcich hovorov
  + evidencia zmeškaných hovorov
  + dĺžka čakania na vybavenie agentom
  + priradenie hovoru aktuálne voľnému agentovi
  + presmerovanie hovoru na iného agenta
  + dĺžka hovoru
  + FollowUp action – možnosť audiodotazníka spokojnosti s vybavením požiadavky po ukončení hovoru
  + poslať SMS na základe akcie v CRM systéme
  + uložiť text SMS v CRM systéme na miesto s ktorým súvisí
* možnosť kontroly a aktualizácie databázy aktívnych tel. čísiel ako aj ich uchovania na diskoch poskytovateľa a verejného obstarávateľa;
* virtuálny fax - doručenie prijatej faxovej správy na určenú e-mailovú adresu vo formáte PDF (Fax to Mail)