

Oto przygotowany **Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ)** na **dostawę, instalację, konfigurację i uruchomienie systemu nagrywania rozmów** dla centrali AVAYA IP Office dla Sądu Rejonowego w Jarosławiu:

Opis przedmiotu zamówienia (OPZ)

1. Przedmiot zamówienia

Dostawa, instalacja, konfiguracja i uruchomienie **systemu nagrywania rozmów** dla centrali telefonicznej **AVAYA IP Office**, obejmującego:

- **Możliwość nagrywania 10 jednoczesnych kanałów rozmów**, z opcją rozbudowy systemu o dodatkowe kanały w przyszłości.
- **Integrację z systemem kolejkowania połączeń AVAYA** (AVAYA Contact Center), umożliwiającą monitorowanie kolejek, identyfikację konsultanta, numeru rozmowy oraz czasu trwania.
- **Instalację i konfigurację maszyny wirtualnej** na zasobach wirtualizacyjnych udostępnionych przez **SR Jarosław**, zapewniających odpowiednią infrastrukturę do uruchomienia systemu.
- **Przygotowanie szczegółowej dokumentacji wdrożeniowej**, zawierającej:
 - Dokładny opis wymaganych ustawień **ruchu sieciowego** na wskazanej przez **SR Jarosław** podsieci, niezbędnego do prawidłowego funkcjonowania systemu.
 - Dokumentacja musi zawierać szczegółowy opis **portów sieciowych**, które muszą zostać otwarte w **sieci lokalnej** w celu zapewnienia poprawnego działania systemu.
 - **Zgłoszenie do SA Rzeszów** przygotowania odpowiedniego **ruchu sieciowego** na wybranych portach, zgodnie z wymaganiami systemu nagrywania rozmów.
 - Dokumentacja musi być **szczegółowa i precyzyjna**, aby uniknąć opóźnień związanych z koniecznością ponownej prośby o rekonfigurację ruchu sieciowego przez SA Rzeszów.
- **Wykonanie pełnej konfiguracji i uruchomienia systemu**, w tym programowanie, konfiguracja połączenia z centralą **AVAYA IP Office**, integracja z systemem kolejkowania połączeń oraz uruchomienie wszystkich wymaganych funkcji systemu.
- **Szkolenie użytkowników końcowych i administratorów systemu**, w tym pełne przekazanie **dokumentacji powykonawczej** i instrukcji obsługi systemu.

2. Zakres dostawy

2.1. Oprogramowanie systemu nagrywania:

- **Licencje umożliwiające rejestrację 10 jednoczesnych kanałów rozmów .**
- Obsługa nagrywania rozmów realizowanych przez centrale **AVAYA IP Office** (SIP, analogowe, cyfrowe).
- **Integracja z systemem kolejkowania AVAYA:**
 - Monitoring kolejek,
 - Identyfikacja konsultanta,
 - Numeru rozmowy,
 - Czasu rozmowy.
- Możliwość **filtrowania i wyszukiwania nagrań** według: daty, numeru, użytkownika, kolejki, czasu trwania itp.
- **Szyfrowanie nagrań** oraz bezpieczne przechowywanie danych.
- **Autentykacja plików nagrań** – muszą zawierać informację o próbie modyfikacji po nagraniu.
- **Interfejs webowy** dla administratora i użytkowników.
- **Audyt wykorzystania systemu** – logowanie działań związanych z nagraniami (kto, kiedy szukał, odtwarzał, kasował lub kopiował nagrania).

2.2. Serwer plików i aplikacji:

- **Zasoby wirtualne** zapewniane przez Zamawiającego w celu wirtualizacji systemu.
- **Oprogramowanie do archiwizacji i tworzenia kopii zapasowych nagrań.**

2.3. Integracja z AVAYA IPO:

- **Kompatybilność** systemu z centralą **AVAYA IP Office** posiadanego przez SR Jarosław.
- Współpraca z **AVAYA CTI/TAPI**.
- **Automatyczne pobieranie metadanych rozmów:** numer, czas, konsultant, kolejka.
- Możliwość **rozbudowy systemu** w przyszłości o dodatkowe kanały (min. 60).
- Możliwość ustawienia **nagrywania na poziomie użytkownika, grupy, linii miejskiej**, osobno dla połączeń wychodzących i przychodzących – brak możliwości nagrywania wszystkich połączeń przychodzących lub wychodzących na liniach miejskich.

3. Zakres prac wdrożeniowych

- Instalacja **systemu operacyjnego** i aplikacji nagrywającej (maszyna wirtualna).
- **Konfiguracja połączenia** z centralą **AVAYA IP Office**.
- **Synchronizacja z aplikacją AsPro**.
- Uruchomienie funkcji **nagrywania i kolejkowania**.
- **Przeprowadzenie testów funkcjonalnych i obciążeniowych**.
- **Szkolenie administratora systemu** oraz użytkowników końcowych.
- **Przekazanie dokumentacji powykonawczej i instrukcji obsługi**.

4. Wymagania funkcjonalne

- Nagrywanie **rozmów przychodzących i wychodzących**.
 - Rejestracja rozmów w trybie **automatycznym lub manualnym**.
 - **Współpraca z systemem kolejkowania AVAYA** (Contact Center).
 - Możliwość **oznaczania rozmów** (notatki, tagi).
 - **Kompatybilność z oprogramowaniem AsPro**, implementacja przez certyfikowany serwis.
 - **Zabezpieczenie dostępu** (autoryzacja użytkowników, role, logi zdarzeń).
 - Możliwość **zdalnego dostępu do nagrań** poprzez przeglądarkę internetową.
 - Możliwość **archiwizacji nagrań** na NAS.
 - System musi spełniać **wymogi RODO** w zakresie przechowywania danych osobowych.
-

5. Wymagania dotyczące serwisu i gwarancji

- **Gwarancja powdrożeniowa** minimum 24 miesiące na poprawność działania systemu.
- **Usługa wsparcia serwisu w okresie gwarancji**: 8 godzin roboczych rozliczanych co 15 minut.
- Serwis powinien posiadać **potwierdzone szkolenie** w zakresie obsługi aplikacji **AsPro**.

6. Odbiór końcowy

Po zakończeniu wdrożenia wykonawca przeprowadzi **testy potwierdzające prawidłowe działanie systemu** (nagrywanie, odtwarzanie, wyszukiwanie, integracja z kolejkami).

- **Protokół odbioru** podpisany po pozytywnym zakończeniu testów.