

## TELEFONINĖS PROGRAMINĖS ĮRANGOS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ TEIKIMO SPECIFIKACIJA

1. Pirkimo objektas – Bendrojo pagalbos centro naudojamos telefoninės programinės įrangos, įdiegtos ir eksploatuojamos Petro Vileišio g. 20A, Vilniuje ir Mainų g. 8, Klaipėdoje, priežiūros paslaugos.

2. Perkamas Bendrojo pagalbos centro (toliau – BPC) naudojamos telefoninės Unify OpenScape 4000 ir Unify OpenScape Contact center (toliau – telefoninės) programinės įrangos priežiūros paslaugas sudaro pranešimų apie telefoninės programinės įrangos veikimo sutrikimus priėmimas ir reagavimas į juos 24x7x365 režimu pagal telefoninės programinės įrangos priežiūros paslaugos suteikimo sąlygas, nurodytas šioje specifikacijoje.

3. Telefoninės programinės įrangos priežiūros paslaugos teikimo sąlygos:

3.1. šios paslaugos teikimas vykdomas šios specifikacijos 5 ir 6 punktuose išvardintai telefoninei programinei įrangai, jei dėl jų sutrikimų neįmanoma vykdyti bent vienos iš šių Unify OpenScape 4000 ir Unify OpenScape Contact Center funkcijų:

3.1.1. užtikrinti visų esamų ir šiuo metu naudojamų telefonijos paslaugų veikimą;

3.1.2. užtikrinti intelektualaus skambučių/kontaktų skirstymo BPC operatoriams funkcijas, skambučių skirstymą atliekant ne mažiau nei pagal šiuos kriterijus:

3.1.2.1. skambučių/kontaktų skirstymas prie sistemos prisijungusiems ir pasirengusiems (Ready) operatoriams;

3.1.2.2. skambučių/kontaktų skirstymas ilgiausiai laukiančiam operatoriui;

3.1.2.3. skambučių/kontaktų skirstymas pagal operatoriaus žinių lygį (Skill Level);

3.1.2.4. skambučių/kontaktų skirstymas pagal paskutinį skambutį/kontaktą aptarnavusį operatorių (Last Talked Agent);

3.1.2.5. skambučių/kontaktų skirstymas pagal informaciją išorinėje duomenų bazėje;

3.1.2.6. skambučių/kontaktų skirstymas pagal statistinę informaciją (pvz. vidutinis laukimo eilėje laikas ir pan.);

3.1.2.7. skambučių/kontaktų skirstymas pagal paslaugos tipą (112, 116000, eCall ir pan.);

3.1.2.8. skambučių/kontaktų skirstymas skirtingoms paslaugų grupėms (pvz. specifinių žinių grupės);

3.1.2.9. skambučių/kontaktų perskirstymas, jei į skambutį nėra atsiliepiama per tam tikrą laiką ir operatoriaus būsenos automatinis pakeitimas į „nepasiekiamas“ tokiu atveju;

3.1.2.10. skambučių/kontaktų eilės prioretizavimas, jei nėra laisvų operatorių;

3.1.2.11. skambučių nukreipimas į eilės pranešimus priklausomai nuo statistinių parametrų.

3.1.3. operatorių būsenų valdymas tiesiogiai telefono aparatu ir per CTI sąsają:

3.1.3.1. funkcijos Prisijungęs/Neprijungęs užtikrinimas;

3.1.3.2. funkcijos Pasirengęs/Pertrauka užtikrinimas;

3.1.3.3. Automatinis operatoriaus būsenos keitimas į „Darbas po skambučio“ pasibaigus pokalbiui bei į būseną „Pasirengęs“ kai praeina tam operatoriui nustatytas darbo skambučio laikas (pvz. 3 minutės).

3.1.4. pokalbio funkcijų valdymas telefonu ir per CTI sąsają:

3.1.4.1. inicijuoti išeinantį skambutį;

3.1.4.2. priimti įeinantį skambutį;

3.1.4.3. užlaikyti pokalbį (Hold);

3.1.4.4. grįžti prie užlaikyto pokalbio;

3.1.4.5. konsultacija;

3.1.4.6. pokalbio persiuntimas;

3.1.4.7. konferencija (iki 8 dalyvių).

3.1.5. užtikrinti aukštą sistemos patikimumą ir dviejų lygių veiklos užtikrinimo priemones:

3.1.5.1. sutrikus OpenScape ContactCenter Enterprise veikimui bazines skambučių skirstymo funkcijas privalo užtikrinti Unify OpenScape 4000. Skambučiai tokiu atveju skirstomi visiems operatoriams, kurių būseną yra „Prisijungęs“ ir „Pasirengęs“;

3.1.5.2. sutrikus vienam iš tarnybinės telefonų stoties modulių EcoServer, kitas modulis privalo perimti stoties valdymą (Duplex funkcija).

3.1.6. užtikrinti BPC administracijai teikiamų telefonijos paslaugų teikimą;

3.1.7. užtikrinti visų automobilyje integruoto avarinio skambučio eCall funkcijų veikimą:

3.1.7.1. automatinį eCall iškvietų nukreipimą į eCall modemus;

3.1.7.2. eCall iškvietų nukreipimą į eCall eilę;

3.1.7.3. perskambinimo į eCall IVS įrenginius funkciją;

3.1.7.4. eCall BDR papildomos užklauskos inicijavimą be pokalbio pabaigimo;

3.1.7.5. eCall BDR papildomos užklauskos inicijavimą su pokalbio pabaigimu;

3.1.8. užtikrinti balso pranešimų funkcijų veikimą;

3.1.9. užtikrinti stočių laiko sinchronizavimą su Vidaus reikalų ministerijos laiko serveriu;

3.1.10. užtikrinti funkciją, leidžiančią įkelti muzikos/pranešimo garso įrašą ir jį transliuoti skambučio užlaikymo metu (konferencijos organizavimo metu, BPC operatoriaus konsultacijos metu, 2-jų žingsnių skambučio peradresavimo metu);

3.1.11. užtikrinti skambinančiojo numerių transliavimą tiek įeinantiems skambučiams, tiek ir išeinantiems (užtikrinant skambinančiojo vietos nustatymo duomenų (toliau – VND) priėmimą ir atvaizdavimą, integracijos su Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Vilniaus GMPS veikimą, korektišką išeinančių iš BPC skambučių numerių transliavimą ir kt.);

3.1.12. užtikrinti visų CTI (angl. *Computer Telephone Interface*) funkcijų veikimą, įskaitant ir telefoninių pokalbių ir duomenų paskirstymą ir pateikimą BPC operatoriams, naudojantiems pagalbos skambučių priėmimo ir administravimo programinę įrangą Siveillance Command MP;

3.1.13. užtikrinti visų CTI (angl. *Computer Telephone Interface*) funkcijų veikimą, įskaitant ir telefoninių pokalbių ir duomenų paskirstymą ir pateikimą BPC operatoriams, naudojantiems pagalbos skambučių priėmimo ir administravimo programinę įrangą Siveillance Command MP;

3.1.14. užtikrinti BPC operatorių darbo stebėjimo priemones (realaus laiko statistiką ir būsenų stebėjimą);

3.1.15. užtikrinti, kad BPCIS naudojamo įvykių ir pokalbių surišimo modulis galėtų susieti užregistruotus įvykius su pokalbiais iš karto, kai tik įvykis užregistruojamas;

3.1.16. užtikrinti BPCIS naudojamo ataskaitų modulio (kurio vienas iš pagrindinių duomenų šaltinių yra OpenScape Contact Center) ataskaitų veikimą;

3.1.17. užtikrinti skambučių iš telefonų be SIM kortelių apdorojimą;

3.1.18. užtikrinti balso pranešimų (eilės, laikino blokavimo, skambučių be SIM kortelių) veikimą;

3.1.19. užtikrinti laikinai blokuojamų numerių posistemio veikimą;

3.1.20. užtikrinti telefoninės įrangos „firmware“ atnaujinimą;

3.1.21. atlikti telefoninės programinės įrangos monitoringą ir pranešimų žurnalų (log'ų) peržiūrą ir analizę;

3.1.22. po techninės įrangos, skirtos telefoninės programinės įrangimui veikimui, sutrikimo ir jo sutvarkymo ar jos pakeitimo, atkurti telefoninę programinę įrangą ir jos konfigūraciją taip, kad būtų atstatytas visiškas jos funkcionalumas ir tinkamas jos veikimas.

3.2. Telefoninės programinės įrangos veikimo sutrikimų priežasties nustatymo ir veikimo sutrikimų šalinimo laikai: priežasties nustatymo laikas 30 minučių, programinės įrangos veikimo sutrikimo šalinimo laikas – iki 8 valandų.

3.3. Priežasties nustatymo laikas pradedamas skaičiuoti nuo to momento, kai Vykdytojas gavo Užsakovo pranešimą telefonu apie telefoninės programinės įrangos sutrikimą ir baigiasi, kai Vykdytojas atlieka pirminę diagnostiką ir pateikia atsakymą dėl sutrikimo priežasties. Programinės įrangos veikimo sutrikimo šalinimo laikas pradedamas skaičiuoti pasibaigus priežasties nustatymo laikui ir baigiasi, kai Vykdytojas pašalina programinės įrangos veikimo sutrikimą.

4. Paslaugų teikimo sąlygos:

#### 4.1. Vykdytojas įsipareigoja:

4.1.1. užtikrinti specialistų parengtį ir budėjimą 24x7x365 režimu, reagavimą į pranešimus apie telefoninės programinės įrangos sutrikimus, sutrikimų priežasties nustatymą ir telefoninės programinės įrangos veikimo sutrikimų šalinimą;

4.1.2. nurodyti Užsakovui telefono numerį, ir nuorodą į interaktyvų gedimų registravimo žurnalą, kuriais 24x7x365 režimu turi būti pranešama apie telefoninės programinės įrangos veikimo sutrikimus;

4.1.3. informuoti Užsakovą apie visų praneštų telefoninės programinės įrangos sutrikimų priežastis ir sutrikimų šalinimo eigą interaktyviame sutrikimų šalinimo žurnale, prieigą prie kurio suteikia tiekėjas;

4.1.4. užtikrinti telefoninės programinės įrangos suderinamumą su Užsakovo atliekamais techninės įrangos sisteminės programinės įrangos (operacijų sistemų) atnaujinimų paketų diegimais;

4.1.5. užtikrinti nuotolinio prisijungimo prie telefoninės programinės įrangos saugumą;

4.1.6. užtikrinti telefoninės programinės įrangos suderinamumą su šioje specifikacijoje nurodytais parametrais, konfigūracijomis ir (arba) sudėtiniais komponentais.

#### 4.2. Užsakovas įsipareigoja:

4.2.1. pranešti Vykdytojui apie telefoninės programinės įrangos sutrikimus telefonu, o paskui užpildant formą interaktyviame gedimų registravimo žurnale, prieigą prie kurio suteikia tiekėjas;

4.2.2. užtikrinti Vykdytojui nuotolinį prisijungimą prie telefoninės programinės įrangos ir šios prieigos saugumą prie visos su Sutarties vykdymu susijusios techninės ir telefoninės programinės įrangos;

4.2.3. suteikti Vykdytojui apie sutrikimą turimą informaciją, būtiną sutrikimų priežasčių nustatymui ir jų pašalinimui vykdyti, išskyrus telefoninės programinės įrangos išeities kodą.

5. BPCIS telefoninę techninę ir programinę įrangą, esančią Petro Vileišio g. 20A, Vilnius, sudaro:

#### 5.1. techninė įranga – Unify OpenScape V8 Duplex, kurią sudaro:

5.1.1. 2 sistemos tarnybinės stotys OpenScape 4000 EcoServer;

5.1.2. 3 stacionarios išplėtimo lentynos AP 3700-13;

5.1.3. 2 nutolusios išplėtimo lentynos AP3700-9IP;

5.1.4. 7 DIU-N2 2-jų ISDN PRI E1 srautų plokštės;

5.1.5. 2 DIUT2-E1 2-jų ISDN PRI E1 srautų plokštės;

5.1.6. 6 SLMO24 – 24-ių skaitmeninių stoties abonentų pajungimo plokštės (Up0e);

5.1.7. 2 STMI4 VoIP abonentų pajungimo plokštės (VoIP Gateway);

5.1.8. 3 LTUCA stacionarių išplėtimo lentynų pajungimo plokštės;

5.1.9. 1 STMD3 8 prievadų ISDN BRI (S0) pajungimo plokštė;

5.1.10. 2 STHC kombinuota 4xISDN BRI (S0) ir 16 skaitmeninių stoties abonentų pajungimo plokštės;

5.1.11. 1 SLMAV – 24-ių analoginių abonentų pajungimo plokštė;

5.1.12. 1 SLMA24 - 24-ių analoginių abonentų pajungimo plokštė;

5.1.13. 2 NCUI4 – nutolusių IP lentynų pajungimo plokštės;

5.1.14. 314 OpenScape 4000 V8 Flex abonentų licencijų.

#### 5.2. programinė įranga – Unify Contact Center Enterprise V9.

6. BPCIS telefoninę techninę ir programinę įrangą, esančią Mainų g. 8, Klaipėda, sudaro:

#### 6.1. techninė įranga – Siemens HiPath 4000 V8 Duplex, kurią sudaro:

6.1.1. 2 sistemos tarnybinės stotys OpenScape 4000 EcoServer;

6.1.2. sistemos nepertraukiamo maitinimo šaltinis su akumuliatorių baterijomis;

6.1.3. 3 stacionarios išplėtimo lentynos LTUW;

6.1.4. 6 DIU-N2 2-jų ISDN PRI E1 srautų plokštės;

6.1.5. 1 DIUT2-E1 2-jų ISDN PRI E1 srautų plokštė;

6.1.6. 4 SLMO24 – 24-ių skaitmeninių stoties abonentų pajungimo plokštės (Up0e);

6.1.7. 2 STMI4 VoIP abonentų pajungimo plokštės (VoIP Gateway);

6.1.8. 3 LTUCA stacionarių išplėtimo lentynų pajungimo plokštės;

- 6.1.9. 1 STMD3 8 prievadų ISDN BRI (S0) pajungimo plokštė;
  - 6.1.10. 1 SLMA24 - 24-ių analoginių abonentų pajungimo plokštė;
  - 6.1.11. 314 HiPath 4000 V8 Flex abonentų licencijų.
  - 6.2. programinė įranga – Unify Contact Center Enterprise V9.
-