

## Opis Przedmiotu Zamówienia

**Nazwa inwestycji:** Modernizacja centrali telefonicznej

### Charakterystyka posiadanego systemu

Starostwo Powiatowe w Pruszkowie posiada wdrożony system telekomunikacyjny NEC, składający się z następujących elementów:

- a) Centrali telefonicznej NEC SV9100 wyposażonej w:
  - o licencje do współpracy z systemem Contact Center
  - o licencje do obsługi 240 telefonów NEC DT700
  - o kartę ISDN PRA do podłączenia traktu miejskiego ISDN PRA
- b) Systemu Contact Center NEC Business ConneCT w najnowszej wersji R13, składającego się m.in. z: 8 licencji BCT Agent - 8 jednocześnie pracujących Agentów
- c) 220 Telefonów IP NEC DT700, oraz 20 telefonów IP NEC DT900
- d) Rejestratora rozmów PC Corsac z kartą E1

### Cel inwestycji

Starostwo wykorzystuje od kilku lat centralę telefoniczną w obecnej konfiguracji. Ze względu na potrzebę rozwoju i podwyższania jakości rozmów telefonicznych, Starostwo zdecydowało o potrzebie migracji obecnie wykorzystywanej centrali NEC SV9100 do serwera NEC 3C, z zachowaniem pełnej kompatybilności nowej centrali z posiadanym przez Starostwo systemem Contact Center NEC Business Connect oraz z 240 telefonami IP NEC, bez potrzeby wymiany tych elementów.

Migracja do rozwiązania NEC 3C pozwoli na zwiększenie możliwości obecnie używanych telefonów IP NEC DT700 w zakresie:

- Dopracowanego menu kontekstowego - j. polski
- Dostępu do pełnej książki adresowej opartej o serwer AD Starostwa
- Pełnej integracji danych dot. list połączeń z centralą. Umożliwi to realizację funkcjonalności user-centric, będącej jedną z kluczowych funkcjonalności systemu NEC 3C.

Nowa centrala telefoniczna NEC musi oferować wsparcie dla aplikacji UC dla pracowników zdalnych, zwiększoną ochronę przed włamaniami (integracja z AD, certyfikaty SSL) oraz umożliwiać oparcie systemu o 2 jednostki sterujące (maszyny wirtualne).

Przy okazji migracji systemu telekomunikacyjnego, Starostwo zdecydowało o zastąpieniu obecnie posiadanego łącza ISDN PRA, nowym łączem SIP Trunk. Dostarczone licencje i wyposażenie dodatkowe muszą umożliwiać obsługę takiego łącza z przepustowością min. 30 kanałów. W tym celu zdecydowano również, że zabezpieczenie zarówno komunikacji SIP Trunk z wyjściem na zewnątrz jak i użytkowników UC na smartfonach musi odbywać się przez urządzenie typu Session Border Controller.

Dostawca musi również zapewnić możliwość rejestracji połączeń dla 30 kanałów SIP Trunk. W tym celu Zamawiający dopuszcza rozwiązanie wariantowe:

- a) Dostawa odpowiednich licencji do rejestracji połączeń dla centrali NEC 3C wraz z odpowiednią aplikacją do odsłuchu nagrań.
- b) Modernizacja posiadanego rejestratora Compol Corsac w zakresie zmiany technologii rejestrowanych mediów, ISDN PRA na 30 kanałów SIP Trunk.

W ramach niniejszej inwestycji Starostwo zdecydowało również o zwiększeniu obecnie posiadanych licencji BCT Agent o 7 szt. Docelowo w systemie pracować będzie 15 jednocześnie zalogowanych Agentów, a zdefiniowanych w systemie zostanie min. 50.

## **Lista licencji i sprzętu będących przedmiotem niniejszego zapytania ofertowego**

### **Centrala telefoniczna - NEC 3C**

- Licencja na obsługę posiadanych 240 telefonów IP NEC
- Licencja na obsługę min. 14 linii kolejkowych do Contact Center NEC Business ConneCT
- Licencja na 50 zdefiniowanych Agentów w NEC Business ConneCT
- Licencja na 20 aplikacji UC na smartfony
- Licencja na nagrywanie 30 jednoczesnych połączeń lub aktualizacja rejestratora PC Corsaq
- Licencja na 30 kanałów SIP Trunk

### **Nowy Session Border Controller**

- Urządzenie SBC
- Licencja na 30 kanałów SIP Trunk oraz min. 10 kanałów SIP dla użytkowników UC zdalnych na smartfonach, możliwość rozszerzenia o co najmniej 30 kolejnych sesji SBC
- Wbudowany serwer Http Reverse Proxy na potrzeby wymiany informacji SSL z aplikacjami użytkowników UC na smartfonach (książki adresowa, wiadomości chat, statusy obecności itp.)
- Możliwość rozbudowy o integrację SBC z usługą Microsoft Teams

### **Istniejący NEC Business ConneCT**

- Rozbudowa o licencje pozwalające na zwiększenie ilości jednocześnie pracujących Agentów z 8 do 15.

## **Dodatkowe wymagania**

### **Wymagane certyfikaty**

- Wykonawca składający ofertę powinien wykazać, że dysponuje lub będzie dysponować co najmniej 2 technikami serwisu posiadającymi aktualne certyfikaty „Univerge 3C – UCM Foundation” nadane przez producenta systemu NEC 3C i uprawniające przez producenta do instalacji, wdrożenia i usług serwisowych.